

รายงานประจำปี



2567 | Annual
Report 2024

จุดประกายความหวังผู้บริโภค

มาตรการ
เปิดก่อนจ่าย



มาตรการ
รถรับส่งนักเรียนปลอดภัย



มาตรการ
หน่วงเงินก่อนโอน





สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค)

- เป็นองค์กรตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญตั้งแต่ปี 2540 และปี 2560 จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562
- เกิดจากองค์กรผู้บริโภค 150 องค์กร รวมตัวกันจัดตั้งเป็นสภาองค์กรของผู้บริโภคจนสำเร็จ ช่วงต้นเดือนมกราคม 2564
- เป็นผู้แทนของผู้บริโภคทุกคน ทุกด้าน ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เสนอนโยบายต่อคณะรัฐมนตรี และหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค
- เป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานรัฐ โดยมีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) สนับสนุนการรองรับงบประมาณรายปีให้กับสภาองค์กรของผู้บริโภค

** หมายเหตุ ตามข้อบังคับสภาองค์กรของผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 ได้กำหนดให้
“สภาองค์กรของผู้บริโภค” เรียกโดยย่อว่า “สภาผู้บริโภค”*

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์	5
โครงสร้างสภาผู้บริโภคร	5
สารจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี	6
สารจากปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	7
สารจากประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค	8
สารจากเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค	9
สารจากหน่วยงานประจำจังหวัด-หน่วยงานเขตพื้นที่ สภาองค์กรของผู้บริโภค	10
บทสรุปผู้บริหาร	12
Executive Summary	15
ประชาชนได้อะไรจากสภาผู้บริโภค (ปีงบประมาณ 2567)	19
ส่วนที่ 1 จุดประกายความหวังผู้บริโภค: ผลงานเด่น	24
1. มาตรการเปิดก่อนจ่าย: ไม่ตรงปก ไม่ต้องจ่าย	26
2. มาตรการห่วงเงินก่อนโอน: หยุดบัญชีม้า หน่วยงาน ดึงทุกฝ่ายรับผิดชอบ	34
3. มาตรการรณรงค์ส่งนักเรียนปลอดภัย: เด็กไม่ควรต้องตาย เพราะไปโรงเรียน	48
ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค	59
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผน	62
1. การสนับสนุน คุ่มครอง และพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	65
2. การพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค	70
3. การสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค	80
4. การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	85
5. การบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค	89
ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และความท้าทาย	92
ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	93
ก้าวต่อไปกับความท้าทายงานคุ้มครองผู้บริโภค ปี 2568	97
ส่วนที่ 4 รายงานการเงิน และความโปร่งใส	101
รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ 2567	102
ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล	128
ภาคผนวก	141



วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นกลไกผลักดันนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม

พันธกิจ (Mission)

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

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

1. คຸ້ມครองและพัทักษ์ลัทธิของผูบิริโนค
2. เสนอแนะและผลักดันนโยบายเพื่อการคຸ້ມครองผูบิริโนค
3. สร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกและองค์กรของผูบิริโนค
4. พัฒนาการสื่อสารสาธารณะ เพื่อการคຸ້ມครองผูบิริโนค
5. พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาก้องครของผูบิริโนค

โครงสร้างสภาผู้บริโภค



สารจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี



สภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่เกิดจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 46 และตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ถือเป็นด่านหน้าในการดูแลเฝ้าระวังปัญหา รวมถึงเป็นตัวแทนผู้บริโภคท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค รัฐบาลพร้อมที่จะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหา โดยมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยสภาองค์กรของผู้บริโภคจะมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการตรวจสอบ ติดตาม แจ้งข่าวสาร และเตือนภัยให้กับประชาชน รวมทั้งในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคอันเป็นอีกแรงกำลังสำคัญที่จะช่วยปกป้องสิทธิของผู้บริโภค และทำให้ประชาชนได้รับการดูแลเข้าใจในสิทธิของตัวเอง ทั้งนี้ ในฐานะภาครัฐก็พร้อมที่จะสนับสนุนการรวมตัวและดึงพลังของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างสังคมที่เข้มแข็ง

สุดท้ายนี้ หวังว่าสภาองค์กรของผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศจะมาร่วมผนึกกำลังสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชน โดยรัฐบาลพร้อมสนับสนุนเสริมศักยภาพและสร้างโอกาสให้กับประชาชนทั้งบทบาทและสิทธิ เพื่อร่วมกันพลิกฟื้นประเทศและทำให้ประเทศไทยเดินไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สารจากปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ร

ฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้กำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 46 โดยระบุว่า “สิทธิผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง

บุคคลย่อมมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

องค์กรของผู้บริโภคตามวรรคสองมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะนายทะเบียนกลาง ได้ตระหนักถึงปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ จึงได้ดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจสิทธิของผู้บริโภคแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันต่อรูปแบบและพฤติกรรม การบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้มแข็ง และสามารถรวมตัวกันเป็นองค์กร เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การสร้างความรู้ ความเข้าใจสิทธิของผู้บริโภคแก่ประชาชน นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างความรู้และความเข้มแข็งแก่ประชาชนแล้ว ยังจะเป็นเกราะป้องกันประชาชนจากการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการอีกด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพร้อมที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อร่วมกันสร้างพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น นำไปสู่การยกระดับสิทธิของผู้บริโภคและการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลต่อไป



(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



สารจากประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค หรือ สภาผู้บริโภค ได้ดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ท่ามกลางปัญหาที่ถาโถมเข้าใส่ผู้บริโภคอย่างไม่หยุดยั้ง ตลอดช่วงระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา เราสามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้มากกว่า 48,000 เรื่อง (ราย) คิดเป็นมูลค่าการเยียวยากว่า 675 ล้านบาท ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ สร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ เราทำสิ่งที่เป็นไปได้ ให้เป็นไปได้ เพื่อแก้ไขปัญหา สร้างความเป็นธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ในปี 2567 ที่ผ่านมา สภาผู้บริโภคได้ทำงานอย่างเข้มข้น และได้รับความร่วมมือจากรัฐบาลเป็นอย่างดี อย่างเช่น การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์ ที่สภาผู้บริโภคร่วมกับรัฐบาลทำงานอย่างเข้มข้นเพื่อแก้ปัญหา ผลักดันนโยบายและพัฒนา

เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ ถูกหลอกลวงอย่างเป็นมา และยังคงเดินหน้าทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในประเด็นสำคัญ อาทิ การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ลดความเสียหายจากภัยมิฉฉาซีพออนไลน์ เมืองที่เป็นธรรม (Just City) การเข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและเป็นธรรม บริการสุขภาพเท่าเทียม มีมาตรฐาน และเรียนฟรี 15 ปี มีคุณภาพอย่างมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ทัดเทียมสากล

ฝากถึงประชาชนทุกคนว่าการทำงานของสภาผู้บริโภคจะไม่เกิดขึ้น การผลักดันในเชิงนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจะไม่เกิดขึ้น ถ้าพวกเราไม่กล้าที่จะร้องเรียนเมื่อพบว่าตนเองโดนละเมิดสิทธิ ดังนั้นอย่ากลัวที่จะร้องเรียน “สภาผู้บริโภคคือเพื่อนแท้ของผู้บริโภค” และเป็นเพื่อนกับทุกคน พร้อมจะร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อช่วยกันแก้ปัญหา คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ เสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้บริโภค ด้วยการสร้างกลไกการคุ้มครองที่ครอบคลุมและทันสมัย

ต่อจากนี้ สภาผู้บริโภคมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์และเท่าทันความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคดิจิทัล เพื่อยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภค ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนในอนาคต



(นางสาวบุญยืน ศิริธรรม)
ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สารจากเลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ทามกลางพัฒนาการของเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และปรับเปลี่ยนรูปแบบไปอย่างต่อเนื่อง สภาผู้บริโภคซึ่งมีหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญในการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีภารกิจในการส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภค เสริมสร้างศักยภาพ ทำให้ผู้บริโภครู้เท่าทันปัญหา และผลักดันการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เน้นอนนว่าการทำให้ปัญหาหมดไปเป็นเรื่องยาก แต่อย่างน้อยปัญหาเดิมต้องลดลง และวางแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหาใหม่ ๆ ที่เข้ามา

ในปี 2567 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้บริโภคตามนโยบายทั้ง 8 ด้าน เกิดผลสำเร็จมากขึ้น ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้บริโภคและหน่วยงานของรัฐ โดยมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ โดยเฉพาะในด้านการหลอกลวง

ออนไลน์ สภาผู้บริโภคได้ผลักดันให้เกิด “มาตรการเปิดก่อนจ่าย” ที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ออกประกาศให้ผู้บริโภคสามารถขอเปิดดูสินค้าก่อนชำระเงินแบบปลายทางได้ นอกจากนี้ ยังได้ริเริ่มผลักดันนโยบายให้บริการขนส่งสาธารณะทุกคนขึ้นได้ทุกวัน รายจ่ายไม่เกินร้อยละ 10 ของค่าแรงขั้นต่ำ ออกจากบ้าน 500 เมตร เจอป้ายรถโดยสารสาธารณะ และรัฐบาลมีนโยบายจนเกิดความสำเร็จรถไฟฟ้า 20 บาทตลอดสาย

ปี 2568 สภาผู้บริโภคพร้อมเดินหน้าผลักดัน 5 นโยบายสำคัญเพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรมสำหรับทุกคน ได้แก่ ลดความเสียหายจากภัยมิฉฉาชีพออนไลน์ เมืองที่เป็นธรรม (Just City) การเข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย สิทธิบริการสุขภาพเท่าเทียมมีมาตรฐาน และเรียนฟรี 15 ปี มีคุณภาพอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคจะสำเร็จได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน ในการร่วมมือกันผลักดันกลไกในการจัดการปัญหา ป้องกัน และวางแนวทางแก้ไข เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิได้มากที่สุด

สภาผู้บริโภค ตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มข้น โดยมุ่งขยายเครือข่ายสมาชิกให้ครบทุกจังหวัด เพื่อเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการดูแลแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคทั่วประเทศ โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย สร้างสังคมที่เป็นธรรมสำหรับทุกคน



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค



สารจากหน่วยงาน ประจำจังหวัด- หน่วยงานเขตพื้นที่ สภาองค์กรของ ผู้บริโภค

“ท หน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่” เกิดมาพร้อมกับการมีอยู่ของสภาผู้บริโภค ถูกกำหนดไว้ในมาตรา 12 (4) ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ถือเป็นโครงสร้างสำคัญ และเป็นนวัตกรรมใหม่ของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน่วยงานกระจายอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวแทนของผู้บริโภคสามารถดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ โดยข้อมูล ณ 30 กันยายน 2567 มีหน่วยงานประจำจังหวัด 20 แห่ง และหน่วยงานเขตพื้นที่ 4 แห่ง

ปี 2567 สภาผู้บริโภคได้มอบอำนาจให้ “หน่วยงานประจำจังหวัด” สามารถฟ้องคดีได้ด้วยตัวเองสำหรับปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาคอขวด โดยไม่ต้องส่งเรื่องมาที่ส่วนกลาง เริ่มต้น 6 แห่ง ที่หน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด ประจวบคีรีขันธ์ สงขลา สุราษฎร์ธานี สตูล และกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้บริโภคเข้าถึงความเป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งขยายฐานการคุ้มครองในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคใต้ โดยมีหน่วยงานประจำจังหวัดปัตตานีเป็นศูนย์กลางในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

ขณะที่ “หน่วยงานเขตพื้นที่” มีบทบาทในการเป็นองค์กรกลางเชื่อมประสานการคุ้มครองผู้บริโภค และขับเคลื่อนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในระดับภูมิภาค เชื่อมโยงระหว่างสภาผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด องค์กรสมาชิก ตลอดจนเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในระดับภูมิภาค เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันนโยบายทั้งในระดับชาติและจังหวัดให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันปัญหาของผู้บริโภคมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามแต่ละพื้นที่ การเกิดขึ้นของหน่วยงานประจำจังหวัดจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่จะช่วยให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ รวมถึงการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคควบคู่ไปกับการทำงานในเชิงนโยบาย การสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ ถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจสำคัญของหน่วยงานประจำจังหวัด ที่ต้องช่วยสนับสนุนให้องค์กรผู้บริโภคเหล่านี้เข้มแข็ง และกลายเป็นกำลังสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

“

ผมตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์ ได้มารู้จัก
สภาผู้บริโภคผ่านทางยูทูป เล่าปัญหาให้ฟัง
รับเรื่องดำเนินการให้ ช่วยเหลือทั้งด้านองค์ความรู้
การติดต่อธนาคาร เคลียร์ปัญหาต่าง ๆ
อย่างรวดเร็ว ตอนนี้ก็รอความหวังกับกฎหมาย
ที่จะมาบังคับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ต้องรับผิดชอบ เหมือนเกิดอุบัติเหตุยังมีประกัน
รับผิดชอบให้ แต่พอเกิดกรณีแบบนี้
ไม่มีหน่วยงานไหนออกมารับผิดชอบเลย

”



คุณวรุตม์ รัตนภิณโณวงศ์
ผู้เสียหายจากกรณี
ถูกหลอกให้กดลิงก์ดูดเงิน

บทสรุปผู้บริหาร

สภาผู้บริโภคนั้นเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 46 ที่กำหนดให้สิทธิของผู้บริโภคต้องได้รับการคุ้มครอง และให้มีการรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคที่สามารถทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคมีพลังและเกิดผลเป็นรูปธรรม โดยในปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคได้ขับเคลื่อนแผนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคครอบคลุมนโยบายทั้ง 8 ด้าน จนประสบความสำเร็จ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และทำให้คนรู้จักสภาผู้บริโภคมากขึ้น เป็นการ “จุดประกายความหวัง” ให้ผู้บริโภคลุกขึ้นมาปกป้องและคุ้มครองสิทธิของตนเอง

จากการรับเรื่องราวเรียนของผู้บริโภคพบว่า ปัญหาผู้บริโภคร้อยละ 80 เป็นปัญหาจากภัยออนไลน์และมีฉ้อโกงทั้งการซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้ของ ของชำรุดบกพร่อง การหลอกลวงด้านการเงินการธนาคาร และแก๊งคอลเซนเตอร์ ด้านภัยจากการถูกหลอกลวงในการซื้อขายออนไลน์ สภาผู้บริโภคได้ผลักดันจนเกิดมาตรการ “เปิดก่อนจ่าย” ที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา “เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567” ให้สิทธิผู้บริโภคที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์และเรียกเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery: COD) สามารถเปิดพัสดุเพื่อตรวจสอบสินค้าได้ก่อนจ่ายเงิน ถ้าสินค้า “ไม่ตรงปก ไม่ต้องจ่ายเงิน” ช่วยลดปัญหาจากการซื้อขายออนไลน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม นับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2567 ที่ผ่านมา

สภาผู้บริโภครู้ได้ผลักดันและขับเคลื่อนนโยบาย
ภัยออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภัยออนไลน์จากมิจฉาชีพ
ที่แฝงเข้ามาหลอกลวงผู้บริโภคให้ได้รับความเสียหายทวี
ความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ สภาผู้บริโภคได้เสนอให้ธนาคาร
แห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกมาตรการให้ธนาคารกับสถาบัน
การเงินดูแลบัญชีเงินฝาก และการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค
ให้ปลอดภัยจากมิจฉาชีพ ผ่านข้อเสนอ “หน่วงเงินก่อนโอน”

อย่างน้อย 24 ชั่วโมง เพื่อให้มีการตรวจสอบการโอนเงินที่ผิดปกติ ลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยปัจจุบัน ธปท. ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติให้ธนาคารกันเงินเข้าและกันเงินออกในบัญชีม้าเทาและดำ เพื่อลดความเสียหาย ธนาคารจะมีการตรวจสอบหากมีการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ และเพิ่มมาตรการเฝ้าระวังให้ผู้บริโภคจากธนาคารและบริษัท ไทรคอมมูนิตี้

ส่วนนโยบายระบบบริการขนส่งสาธารณะทุกคนขึ้นได้ทุกวัน ได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนภายใต้ความร่วมมือของสภาผู้บริโภคร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พัฒนาโรงเรียนต้นแบบการจัดการรถรับส่งนักเรียน ช่วยลดอุบัติเหตุของนักเรียน มีการดำเนินโครงการใน 6 ภูมิภาค จำนวน 33 จังหวัด รวมทั้งหมด 148 โรงเรียน รวมถึงการผลักดันให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะอย่างเท่าเทียมทั้งในกรุงเทพมหานคร และ 7 จังหวัดนาร่อง ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ขอนแก่น ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา สงขลา และภูเก็ต เป็นต้น

สภาผู้บริโภคดีเนินหน้าผลักดันนโยบายสำคัญ 8 ด้าน
จำนวนมากถึง 41 เรื่อง โดยเป็นการผลักดันข้อเสนอต่อเรื่อง
จำนวน 22 เรื่อง ข้อเสนอนโยบายและมาตรการเพิ่มเติม
จำนวน 19 เรื่อง ให้ความเห็นต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ
งานคุ้มครองผู้บริโภครวม 13 ฉบับ

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภคนี้ได้จัดทำกฎหมายและแก้ไขกฎหมายจำนวน 3 ฉบับ ได้แก่ (ร่าง) พระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ... (ร่าง) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ... และ (ร่าง) พระราชบัญญัติอาหาร (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ... เพื่อยกระดับสิทธิผู้บริโภคให้ทัดเทียมนานาชาติ โดยได้เสนอร่างพระราชบัญญัติทั้ง 3 ฉบับต่อนายกรัฐมนตรี และนายกรัฐมนตรีได้มีบัญชาส่งข้อเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้นำเรียนรอนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

กฎหมายทั้ง 3 ฉบับได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ในการลงลายมือชื่อมากกว่า 71,454 รายชื่อ และได้เสนอ ต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานสภาผู้แทนราษฎร ได้แจ้งเรื่อง (ร่าง) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ... และ (ร่าง) พระราชบัญญัติอาหาร (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ... เป็น ร่างกฎหมายเกี่ยวข้องกับการเงิน

ทั้งนี้ ภายใต้สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง สภาผู้บริโภค โดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบ เบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) สำนักงานสภาผู้บริโภค และหน่วยงานประจำจังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค มากถึง 17,028 เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา จนยุติมากถึงร้อยละ 80 คิดเป็นมูลค่าการเยียวยามากถึง 252 ล้านบาท รวมทั้งผู้บริโภคที่มาใช้บริการได้รับความ พึงพอใจถึงร้อยละ 93 จากการติดต่อกลับในระยะเวลา ที่เหมาะสม และการให้คำแนะนำของสภาผู้บริโภคอย่าง เป็นมิตร อีกทั้งสภาผู้บริโภคได้ดำเนินการฟ้องคดีให้ผู้บริโภค รวม 77 คดี มูลค่าทุนทรัพย์ฟ้องคดีกว่า 80 ล้านบาท ซึ่งประเด็น ที่ฟ้องมากที่สุดคือ ภัยทุจริตทางการเงิน โดยผู้บริโภคสามารถ ร้องเรียนหรือปรึกษาปัญหาผู้บริโภคหรือการฟ้องคดีผ่านสายด่วนผู้บริโภค โทร. 1502 ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

สำหรับการสร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกในการรักษา ประโยชน์ให้กับผู้บริโภค ได้มีการสนับสนุนองค์กรสมาชิก จำนวน 255 องค์กร และร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการพัฒนาองค์กรผู้บริโภค ส่งผลให้สภาผู้บริโภคมีสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็น 334 องค์กร ใน 53 จังหวัด โดยเป็นจังหวัดใหม่ 10 จังหวัด ได้แก่ อ่างทอง นครสวรรค์ พิจิตร ยโสธร ชัยภูมิ มหาสารคาม นครพนม สกลนคร มุกดาหาร และหนองบัวลำภู มีหน่วยงานประจำ จังหวัด 19 แห่ง เกิดหน่วยงานประจำจังหวัดใหม่จำนวน 4 แห่ง คือ กาฬสินธุ์ ปัตตานี สุรินทร์ และน่าน

มีหน่วยงานประจำจังหวัดจำนวน 6 แห่ง ที่ได้รับความ เห็นชอบให้จัดตั้งคณะกรรมการจังหวัดในการพิจารณา กลั่นกรองการฟ้องคดีให้ผู้บริโภค ได้แก่ สงขลา สตูล ร้อยเอ็ด ประจวบคีรีขันธ์ สุราษฎร์ธานี และกรุงเทพมหานคร ซึ่งการกระจาย อำนาจและหน้าที่ในครั้งนี้จะช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานประจำ จังหวัดมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร และ ลดข้อจำกัดเรื่องความล่าช้าในการจัดการปัญหาของผู้บริโภค ในระดับพื้นที่ให้สามารถนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้มากขึ้น

“

โดยในปีงบประมาณ 2567
สภาผู้บริโภคได้ขับเคลื่อน
แผนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ
ของผู้บริโภค ครอบคลุมนโยบาย
ทั้ง 8 ด้าน จนประสบความสำเร็จ
มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และทำให้
คนรู้จักสภาผู้บริโภคมากขึ้น

”

ปี 2567 เป็นปีที่สภาผู้บริโภคมีการประเมินผล การดำเนินงานรอบ 3 ปี โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย (TDRI) ซึ่งการประเมินครอบคลุมด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาผู้บริโภค และการสนับสนุน จากประชาชน ผลการประเมินอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 73.6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน มีการปรับ วิสัยทัศน์ให้สภาผู้บริโภคเป็นกลไกผลักดันนโยบายเพื่อ คุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม โดยมียุทธศาสตร์ 5 ด้านในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านการคุ้มครองและพิทักษ์ สิทธิของผู้บริโภค ด้านการเสนอแนะและผลักดันนโยบาย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับ สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ด้านการพัฒนาการสื่อสาร สาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการพัฒนาการ ดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค

สำหรับปัญหาและอุปสรรค ในปี 2566 สภาผู้บริโภค ไม่ได้รับการจัดสรรจากงบประมาณประจำปี แต่ได้รับงบ กลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น จำนวน 153 ล้านบาท ทำให้สองไตรมาสแรกขาดงบประมาณสำหรับใช้พลางก่อนในการทำกิจกรรมคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งมาได้รับงบประมาณปี 2567 ประมาณ 149 ล้านบาท ในไตรมาสที่ 3 โดยได้รับงบกลางฯ เพิ่ม จำนวน 20.53 ล้านบาท รวมประมาณ 169 ล้านบาท ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคสามารถเร่งรัดการใช้งบประมาณได้มากถึง



ร้อยละ 92 ของงบประมาณที่ได้รับการอุดหนุน

ส่วนงบประมาณปี 2568 สภาผู้บริโภครับการอุดหนุนจำนวน 149.18 ล้านบาท ตลอดสามปีที่ผ่านมาสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ได้เสนอแนะให้สภาผู้บริโภคเร่งรัดการมีสมาชิกให้ครบทั่วประเทศ และรวมกลุ่มองค์กรของผู้บริโภคให้มีพลังในการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้บริโภคมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายนั้นด้วยเช่นกัน จึงหวังว่าอุปสรรคเรื่องงบประมาณจะไม่เป็นปัญหาในอนาคตสำหรับการขยายสมาชิกและเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภคให้เป็นไปตามเป้าหมาย ในส่วนงานด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้มีการวางแผนนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยในการรับเรื่องร้องเรียน และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลความทุกข์ของผู้บริโภคมาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบาย พร้อมทั้งขับเคลื่อน 5 นโยบายมุ่งเป้าเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้บริโภคไทย สร้างสังคมที่เป็นธรรมสำหรับทุกคน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ 2568 ได้แก่ นโยบายป้องกันและลดความเสียหายจากภัยมิชฉาชีพออนไลน์ โดยให้เอสเอ็มเอสไม่มีการแนบลิงก์ ปัญหาคอลเซนเตอร์ลดลง ก่อให้เกิดเมืองที่เป็นธรรม (Just city) ที่มีระบบบริการสาธารณะที่ดีที่ทุกคนขึ้นได้ทุกวัน มีการลดการใช้พลังงานฟอสซิล และการออกแบบผังเมืองที่เป็นมิตรกับทุกคน สิทธิบริการสุขภาพเท่าเทียมมีมาตรฐานให้ผู้ประกันตนไม่ต้องจ่ายสมทบเรื่องสุขภาพ เด็กทุกคนได้เรียนฟรี 15 ปีได้มีคุณภาพอย่างมีส่วนร่วม มีผลิตภัณฑ์รักษาสุขภาพที่ปลอดภัย และมีระบบจัดการหากมีปัญหาไม่ปลอดภัยหรือโฆษณาเกินจริง

Executive Summary

The Thailand Consumers Council (TCC) was established in accordance with Article 46 of the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2560, which mandates the protection of consumer rights and the formation of an independent consumer organization. The organization serves as a mechanism for strengthening consumer protection efforts and ensuring tangible results. In the fiscal year 2024, TCC successfully implemented its consumer protection and rights advocacy plans across all eight policy areas. These achievements have enhanced public recognition of TCC's role, serving as a “beacon of hope” that inspires consumers to actively safeguard their rights.

Based on consumer complaint records, data show that 80% of consumer issues stem from online threats and fraud. These issues include purchasing goods online without receiving them, receiving defective or damaged items, financial and banking scams, and call center fraud. TCC has continuously promoted policies against online threats, leading to the adoption of the ‘Open Before Payment’ initiative. This initiative has received support from the Ministry of Digital Economy and Society (MDES) and the Office of the Consumer Protection Board (OCPB). As part of this initiative, the Contract Committee issued a regulation titled “Regarding Transportation Service Businesses Charging Cash on Delivery (COD) as a Regulated Business in the Proof of Payment Record, B.E. 2567 (2024).” This regulation grants consumers who order goods online with COD the right to open and inspect the package before payment. If the goods are “not as described,” no payment is required; this measure effectively mitigates issues arising from

online transactions. Since its implementation on October 3, 2024, this policy has provided tangible solutions to online purchasing problems.

Recognizing increasingly sophisticated online scams, TCC urged the Bank of Thailand (BOT) to strengthen consumer financial security measures. Key proposals included a minimum mandatory 24-hour delay for suspicious transactions to allow for fraud detection. In response, the BOT introduced preventive measures to monitor and freeze transactions linked to fraudulent accounts, thereby mitigating financial losses for consumers. Currently, the BOT has established guidelines for banks to block deposits and withdrawals in suspicious (gray and black) accounts. To reduce potential losses, banks will conduct checks if they detect any irregular transactions, and they will also enhance remediation measures for consumers provided by both banks and telecommunications companies.

TCC also prioritized policies ensuring the safety and accessibility of public transportation. In collaboration with the Thai Health Promotion Foundation (Thai Health), TCC launched a model program for school transportation safety, covering six regions, 33 provinces, and 148 schools, successfully reducing student-related road accidents. Additionally, TCC advocated for equitable access to public transportation in both Bangkok and seven pilot provinces: Chiang Mai, Lampang, Khon Kaen, Prachuap Khiri Khan, Ayutthaya, Songkhla, and Phuket.

TCC actively promoted eight key policy areas, addressing a total of 41 issues. These include the ongoing advocacy of 22 proposals and the introduction of 19 new policy measures. Additionally,

“

**In the fiscal year 2024,
TCC successfully
implemented its
consumer protection and
rights advocacy plans
across all eight
policy areas.
These achievements
have enhanced public
recognition of
TCC's role**

”

16

TCC has provided feedback on 13 laws related to consumer protection.

Moreover, in an effort to elevate consumer rights to be on par with international standards, TCC has drafted and proposed amendments to three key pieces of legislation: the Product Liability Act B.E...., the Consumer Protection Act B.E...., and the Food Act (No...) B.E.... These draft laws were submitted to the Prime Minister, who has instructed the Office of the Consumer Protection Board and the Ministry of Public Health to review and take necessary actions within their respective mandates. Furthermore, the matter has been forwarded to the Deputy Prime Minister and the Minister Attached to the Prime Minister's Office for further consideration.

These three laws have garnered strong public support, with more than 71,454 signatures gathered. They have been submitted to the Speaker of the House of Representatives, and the Secretariat of the

House of Representatives has classified the Consumer Protection Act B.E.... and the Food Act (No....), B.E.... as finance-related bills.

Amid the growing challenges consumers face, TCC, through its One-Stop Service (OSS) Center and in collaboration with its central office and provincial branches, continued to receive and address consumer complaints across various sectors. TCC received a total of 17,028 consumer complaints, successfully resolving 80% of those cases, with compensation reaching 252 million baht. Additionally, 93% of consumers expressed satisfaction with TCC's prompt responses and consumer-friendly advisory services. Furthermore, TCC pursued legal action on behalf of consumers in 77 cases, with total claims exceeding 80 million baht. The most frequently litigated issue was financial fraud. Consumers may report complaints or seek free legal consultation through the TCC Consumer Hotline at 1502.

To enhance consumer advocacy efforts, TCC supported 255 member organizations and collaborated with the Thai Health Promotion Foundation (ThaiHealth) to strengthen these organizations. As a result, TCC expanded its network to 334 member organizations across 53 provinces, with 10 newly participating member provinces: Ang Thong, Nakhon Sawan, Phichit, Yasothorn, Chaiyaphum, Maha Sarakham, Nakhon Phanom, Sakon Nakhon, Mukdahan, and Nong Bua Lamphu. TCC also increased its provincial offices to 19 locations, establishing four new offices in Kalasin, Pattani, Surin, and Nan.

Additionally, six provinces-Songkhla, Roi Et, Prachuap Khiri Khan, Surat Thani, Bangkok, and Satun-received approval to establish provincial subcommittees to oversee consumer litigation. This decentralization initiative has enhanced the

efficiency of provincial offices in addressing consumer issues, reduced delays in case management, and facilitated greater access to justice at the local level.

The year 2024 also marked the third-year performance evaluation of TCC, conducted by the Thailand Development Research Institute (TDRI). This assessment covered effectiveness, efficiency, organizational development, and public support, which yielded an overall score of 73.6 out of 100. Based on the findings, TCC refined its vision to serve as a policy-driving mechanism that ensures fairness in consumer protection. Five strategic areas were identified to guide its operations: consumer rights protection and advocacy, policy recommendations and implementation, strengthening consumer organizations and members, enhancing public communication on consumer rights, and improving organizational management and administration.

In 2023, TCC faced budgetary constraints as it did not receive a direct annual budget allocation and instead relied on the Central Budget's emergency reserve fund of 153 million baht. This led to funding shortages in the first two quarters, affecting consumer protection activities. In the third quarter of the fiscal year 2024, TCC secured a budget of 149.1612 million baht, supplemented by an additional 20.53 million baht from the Central Budget, bringing the total to 169.6912 million baht. TCC demonstrated sound financial management by utilizing 92% of its allocated funds, demonstrating efficient budget management.

For the fiscal year 2025, TCC has been allocated 149.18 million baht. Over the past three years, the House of Representatives and the Senate have urged TCC to accelerate nationwide membership expansion and unify consumer organizations to strengthen advocacy efforts. TCC remains dedicated to this goal while aiming to overcome future budgetary constraints to continue expanding its national network. As part of its consumer rights protection and advocacy initiatives, TCC plans to integrate artificial intelligence (AI) technology to enhance complaint processing and better prioritize urgent consumer issues. By leveraging AI-driven insights, TCC aims to transform consumer concerns into actionable policies that deliver measurable benefits. In the fiscal year 2025, TCC will advance five key policy initiatives in collaboration with relevant agencies to enhance consumer well-being and promote a fair society. The initiatives include: (1) Policy to Prevent and Reduce Damage from Online Fraud: SMS messages must not contain links to minimize cybercrime risks. (2) Just City Policy: Establish a well-functioning public service system accessible to all daily, reduce fossil fuel consumption, and promote inclusive urban planning. (3) Equal Access to Healthcare Services: Ensure insured individuals do not need to pay additional healthcare contributions. (4) Free and Inclusive Education: Guarantee 15 years of free, high-quality education and equal participation for all. (5) Safe Health Products: Implement a management system to address safety concerns and to prevent misleading advertisements.

“

สภาผู้บริโภคร ให้ความช่วยเหลืออย่างมืออาชีพ
 และมีความเข้าใจผู้บริโภคร เข้าใจความสูญเสียที่เกิดขึ้น
 ช่วยในการไกล่เกลี่ย มีทีมงาน นักกฎหมายช่วย
 ยื่นเรื่อง ประสานงานให้ ขอขอบคุณสภาผู้บริโภคร
 ที่ช่วยเหลือผู้เสียหายที่ไม่มีทางออกจริง ๆ
 กับเงินก้อนสุดท้ายที่เสียไป ไปร้องทุกข์ที่ไหน
 ก็ไม่ได้รับการตอบรับ สภาผู้บริโภครช่วยเหลือ
 จนได้เงินมาต่อชีวิต สร้างชีวิตให้ดีขึ้น
 สภาผู้บริโภครทำให้เป็นไปได้

”



คุณนันทวัฒน์ รุ่งพิพัฒน์ชัย

ผู้เสียหายจากการกดลิงก์ดูดเงิน
 ไปร้องเรียนหน่วยงานรัฐ
 แต่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ประชาชนได้อะไรจากสภาผู้บริโภค (ปีงบประมาณ 2567)

ได้รับการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิ



สภาผู้บริโภคดำเนินการ
รับเรื่องร้องเรียนรวม
17,028 เรื่อง



7,716 เรื่อง

ร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค
แบบเบ็ดเสร็จ (สายด่วน 1502)



9,312 เรื่อง

ร้องเรียนผ่าน
หน่วยงานประจำจังหวัด

19

3 ลักษณะปัญหาที่มีการร้องเรียนสูงสุด



อันดับ 1

ปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์
ได้ของไม่ตรงปกฯ



อันดับ 2

ปัญหาแอปเงินกู้
ทวงหนี้ไม่เป็นธรรม



อันดับ 3

ปัญหา SMS หลอกหลวง
ส่งลิงก์ดูดเงิน

ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 93
การติดต่อกลับอย่างรวดเร็วและความยินดีให้บริการ
คือปัจจัยที่ผู้บริโภคพึงพอใจสูงสุด

(ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567)

ที่มา: สภาผู้บริโภค

ได้รับการ ชดเชยเยียวยา



แก้ไขปัญหาคูณยุติ **13,638** เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ **80**
ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด



6,636 เรื่อง

ยุติโดยศูนย์คุ้มครอง
ผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ



7,002 เรื่อง

ยุติโดยหน่วยงาน
ประจำจังหวัด

20



มูลค่าความเสียหาย
ที่ได้รับการชดเชยเยียวยา
รวม **252** ล้านบาท

122 ล้านบาท

ดำเนินการโดย
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ

130 ล้านบาท

ดำเนินการ
โดยหน่วยงานประจำจังหวัด

(ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567)

ที่มา: สภาผู้บริโภค

ได้รับความเป็นธรรม ผ่านการฟ้องคดี

สภาผู้บริโภคดำเนินการฟ้องคดีแทน
หรือช่วยเหลือผู้บริโภครวม 77 คดี
คิดเป็นมูลค่า
กว่า 80 ล้านบาท



3 ลักษณะคดีที่มีการฟ้องร้องสูงสุด

อันดับ 1
ภัยทุจริตทางการเงิน



อันดับ 2
ผิดสัญญาซื้อขาย
อสังหาริมทรัพย์และ
ที่อยู่อาศัย



อันดับ 3
สินค้าไม่ปลอดภัย
จำพวกรถยนต์



21

มีเครือข่ายเพื่อนผู้บริโภคและเป็นที่พึ่ง



334 องค์กรสมาชิก ใน 53 จังหวัด
19 หน่วยงานประจำจังหวัด 4 หน่วยงานเขตพื้นที่
ดำเนินการรักษาผลประโยชน์ให้ผู้บริโภคระดับจังหวัด
กระจายตัวตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย



2555 องค์กรสมาชิก ได้รับการสนับสนุนให้เฝ้าระวัง
และแก้ไขปัญหายกยออนไลน์ให้ประชาชนทั่วประเทศ
ผ่านโครงการ Open Grant ประจำปี 2567

(ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567)

ที่มา: สภาผู้บริโภค

ได้รับข้อมูลข่าวสาร



แจ้งเตือนภัยและให้ความรู้
ผ่าน 8 ช่องทางออนไลน์

คิดเป็นมูลค่าประชาสัมพันธ์

697 ล้านบาท

- 1** 
เว็บไซต์
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(www.tcc.or.th)
- 2** 
เฟซบุ๊ก
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(tccthailand)
- 3** 
เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(@tccthailand)
- 4** 
อินสตาแกรม
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(tcc.thailand)
- 5** 
ไลน์ออฟฟิเชียล
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(@tccthailand)
- 6** 
ยูทูบ
"สภาองค์กรของผู้บริโภค"
(tccthailand)
- 7** 
ติ๊กต็อก
"สภาผู้บริโภค"
(tccthailand)
- 8** 
สปอติฟาย
"สภาผู้บริโภค"
(Tcc Thailand)

22

มีผู้ติดตาม 170,190 บัญชี

ซึ่งอยู่ในข่ายได้รับข้อมูล
ข่าวสารเป็นประจำ

**มีผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูล
กว่า 62 ล้านครั้ง**

จากแพลตฟอร์มต่างๆ 8 ช่องทาง

**ข่าวสารในรูปแบบต่างๆ
กว่า 5,926 ชิ้น**

ได้รับการเผยแพร่ต่อโดยสื่อมวลชน
และ อินฟลูเอนเซอร์

แจ้งเตือนภัยกว่า 311 เรื่อง

ทั้งสินค้า และบริการที่อาจกระทบ
สิทธิผู้บริโภค

(ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567)

ที่มา: สภาผู้บริโภค

ปัญหาผู้บริโภคได้รับการแก้ไขปัญหา อย่างเป็นรูปธรรม

3 พระราชบัญญัติ
ที่มีการพัฒนาและผลักดันกฎหมาย
คุ้มครองผู้บริโภค



ภาคประชาชนลงนามสนับสนุนกว่า **71,454** รายชื่อ
เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคและเป็นสวัสดิการแก่ประชาชน



(ร่าง) พระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่อง
ของสินค้า พ.ศ. .. (เลมอนลอว์)



(ร่าง) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ...



(ร่าง) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ...

23

ข้อเสนอเชิงนโยบายและมาตรการ **41** เรื่อง
ที่ผลักดันให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมรัดกุมยิ่งขึ้น
และ/หรือ ป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดแก่ผู้บริโภค

19 เรื่อง

ที่จัดทำข้อเสนอฯ ใหม่

22 เรื่อง

ที่ผลักดันข้อเสนอฯ เดิม

13 กฎหมาย

ได้รับการให้ความคิดเห็น
เพื่อยกระดับงานคุ้มครอง
ผู้บริโภค

5 ข้อเสนอ

เชิงนโยบายและ
มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค
ได้รับการตอบรับไป
ดำเนินการจากหน่วยงาน
กำกับที่เกี่ยวข้อง

7 ประเทศอาเซียน

ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง
ด้านภัยกลลวง
ยุคดิจิทัล - ปัญญาประดิษฐ์

(ข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567)

ที่มา: สภาผู้บริโภค

ส่วนที่ 1

จุดประกายความหวังผู้บริโภคร

ผลงานเด่น

1. มาตรการเปิดก่อนจ่าย: ไม่ตรงปก ไม่ต้องจ่าย
2. มาตรการหน่วงเงินก่อนโอน: หยุดบัญชีม้า หน่วงเงิน
ถึงทุกฝ่าย ร่วมรับผิดชอบ
3. มาตรการลดรับส่งนักเรียนปลอดภัย: เด็กไม่ควรต้องตาย
เพราะไปโรงเรียน



สภาผู้บริโภค ดำเนินการผลักดันมาตรการ และนโยบาย เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนโยบาย 8 ด้านสำคัญ ที่สภาผู้บริโภครื้อเป็นภารกิจหลักที่ขับเคลื่อนตั้งแต่ได้มีการจัดตั้งองค์กรในปี 2563 ภารกิจนี้ต้องอาศัยการขับเคลื่อนอย่างมุ่งมั่นแม้ประสบต่ออุปสรรคก็ตาม โดยในปี 2567 มีหลายมาตรการที่สภาผู้บริโภคผลักดันจนประสบผลสำเร็จ มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคให้ดีขึ้น จนทำให้มีผู้บริโภคที่ประสบปัญหาแล้วได้รับการแก้ไข ยกย่องการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคว่าเป็นการ **“จุดประกายความหวังผู้บริโภค”**

ในขณะที่สภาผู้บริโภครื้อมีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภครวดเร็วอย่างก้าวกระโดดในหลายด้าน ในปี 2567 นี้ สภาผู้บริโภคขอเสนอผลงานเด่นทั้ง 3 เรื่อง ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นตัวอย่างของความสำเร็จในการแก้ปัญหาผู้บริโภค และสามารถสร้างแนวร่วมทั้งจากภาครัฐและภาคประชาชน ในการขับเคลื่อน แก้ไข และผลักดันให้สิทธิผู้บริโภคกลายเป็นพลังสำคัญทำให้เกิดเป็นมาตรฐานทางกฎหมายและระเบียบทางสังคม อย่างที่ควรจะเป็นต่อการดำรงชีวิตที่ดีของผู้บริโภค

ผลงานเด่นเรื่องแรกคือ “มาตรการเปิดก่อนจ่าย” ต้นตอของปัญหาแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยในช่วงแรก เพราะการซื้อของออนไลน์โดยเฉลี่ยจะมีจำนวนเงินที่เสียหายน้อย ผู้บริโภคเห็นว่าไม่คุ้มกับการร้องเรียน แต่เมื่อปัญหาการซื้อของออนไลน์เริ่มมีมากขึ้น และขยายวงกว้างจากคามนิยมที่พุ่งสูงขึ้นอย่างมาก ในขณะเดียวกัน ได้เกิดรูปแบบการหลอกลวงที่หลากหลาย ทำให้ในระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2567 สภาผู้บริโภคได้รับการร้องเรียนปัญหาสินค้าและบริการมากถึง 6,072 เรื่อง หนึ่งในเรื่องร้องเรียนที่มากที่สุดคือ การได้ของ “ไม่ตรงปก” จากสาเหตุที่มีกฎหมายห้ามเปิดดูสินค้าและปฏิเสธสินค้า ณ จุดส่งของ ผู้รับของต้องร้องเรียนได้ภายหลังเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ สภาผู้บริโภคจึงผลักดันให้เกิด “มาตรการเปิดก่อนจ่าย” ให้สิทธิผู้บริโภคตรวจรับสินค้าว่าตรงปกหรือไม่ก่อนจ่ายเงิน

ส่วนผลงานเด่นเรื่องที่สองเป็นเรื่อง “มาตรการห่วงเงินก่อนโอน” เพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ ปัญหาที่มาพร้อมความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายออนไลน์ โฆษณาออนไลน์ สุขภาพออนไลน์ ทำสัญญาออนไลน์ ยิ่งไปกว่านั้นภัยไซเบอร์ยังก่อให้เกิดภัยทุจริตทางการเงิน ที่สร้างความเสียหายมหาศาล โดยตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 - ตุลาคม 2567 เว็บไซต์กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ระบุว่ามีการแจ้งความกว่า 700,000 เรื่อง มูลค่าความเสียหายกว่า 70,000 ล้านบาท¹ และบางกรณีอาจทำให้ผู้เสียหายถึงขั้นสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินที่เก็บสะสมมาทั้งชีวิต สภาผู้บริโภคจึงเดินทางผลักดันนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อจัดการภัยการเงินเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี และมีมาตรการต่าง ๆ ออกมาเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเพื่อลดความสูญเสียและเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค

สำหรับผลงานเด่นเรื่องที่สามคือ “มาตรการรณรับส่งนักเรียนปลอดภัย” สืบเนื่องจากอุบัติเหตุรณรับส่งนักเรียนได้สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินในกลุ่มเด็กและเยาวชนที่เป็นอนาคตของชาติ ถือเป็นนโยบายที่สภาผู้บริโภคผลักดันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่จัดตั้งองค์กร และได้รับการตอบรับอย่างดีจากภาคีเครือข่ายทั่วประเทศได้มีการสร้างโรงเรียนต้นแบบศูนย์เรียนรู้ระบบจัดการรณรับส่งนักเรียนปลอดภัย เพื่อยกระดับระบบขนส่งที่ปลอดภัยเพื่อรับรองสิทธิของผู้บริโภคทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ไม่ใช่แค่ในกรุงเทพมหานคร แต่รวมถึงต่างจังหวัดด้วย ซึ่งสภาผู้บริโภคจะยกระดับไปสู่การผลักดันเชิงนโยบายในภาพรวมของทั้งประเทศ เพื่อให้เด็กไทยเข้าถึงสิทธิการใช้บริการขนส่งสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

¹ <https://today.line.me/th/v2/article/3NW25jv>

มาตรการเปิดก่อนจ่าย:

ไม่ตรงปก ไม่ต้องจ่าย



โดยทั่วไปกรณีเด็กวัยรุ่นฆ่าตัวตายมักจะเกิดจากแรงกดดันและความผิดหวังในครอบครัวหรือโรงเรียน แต่ในเดือนตุลาคม 2566 เกิดเหตุเด็กเรียนหญิง วัย 19 ปี ทั้งจดหมายลาตาย ก่อนผูกคอตายชีวิตในบ้านพัก ที่จังหวัดนครศรีธรรมราชจากเหตุการณ์ที่เป็นปรากฏการณ์ใหม่ในสังคมยุคดิจิทัล ขณะนั้น เมื่อเด็กหญิงคนดังกล่าวโดนมีงาฉีพหลอกให้สูญเสียเงินจากการซื้อออนไลน์ โดยได้สั่งซื้อโทรศัพท์ไอโฟน 13 ผ่านร้านค้าออนไลน์ในแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กด้วยความคาดหวังอย่างสูงว่าจะได้ใช้โทรศัพท์รุ่นล่าสุดที่เป็นรุ่นยอดนิยมในสังคมของเธอ เด็กสาวคนนั้นโอนเงินเก็บที่ตนมีทั้งหมดเพื่อชำระค่าสินค้าเกือบ 20,000 บาท แต่ท้ายที่สุดเธอรู้ตัวว่าเป็นเหยื่อแก๊งมีงาฉีพ เมื่อเธอไม่ได้รับทั้งเครื่องโทรศัพท์และไม่ได้รับเงินคืนจากผู้ขายที่หายสาบสูญไปจากเฟซบุ๊ก เหมือนความฝันพังทลาย เด็กหญิงผูกคอตายการสูญเสียชีวิตของเด็กหญิงคนนั้นในช่วงนั้น อาจจะเป็นรายแรก ๆ ของปรากฏการณ์การชิงทรัพย์ผ่านระบบเทคโนโลยีที่ใช้แพลตฟอร์มขายสินค้าบ้างหน้า ซึ่งต่อมากการปล้นกลางอากาศโดยมีงาฉีพได้ขยายวงกว้างขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่ความนิยมการซื้อออนไลน์พุ่งสูงขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง มีเหยื่อหลายรายต้องเผชิญความผิดหวัง และสูญเสียเงินเรื่อยมาเมื่อมีงาฉีพแทรกซึมเข้ามาในระบบการซื้อขายออนไลน์ในแพลตฟอร์มตลาดสินค้าที่ไม่สามารถแยกออกกระหว่างผู้ค้าสุจริตกับมีงาฉีพที่ไม่ต้องปรากฏหน้าหรือชื่อในการซื้อขาย

ข้อโทรศัพท์ได้รองเท้าแตะ

ข้อเบ็ดมะม่วงได้เบ็ดมะขาม

การแทรกซึมของผู้ค้าที่ไม่ซื่อสัตย์ และแก๊งมีงาฉีพที่เข้ามาในตลาดออนไลน์มีพฤติกรรมที่ไม่สุจริตหลายรูปแบบ แต่หนึ่งในกรณีที่ชัดเจนที่สุดคือ การได้สินค้า “ไม่ตรงปก” ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากการที่มิจฉาชีพให้ผู้ส่งสินค้าที่รับมาจากผู้ขายอีกต่อหนึ่ง ได้กำหนดว่า ผู้รับสินค้าไม่สามารถเปิดตรวจสอบสินค้า ณ จุดส่งของได้ เนื่องจากผู้ส่งมีหน้าที่ส่งอย่างเดียว แต่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อสินค้าเหล่านั้น หากผู้บริโภคพบว่าสินค้าไม่เป็นไปตามคำสั่งซื้อ ผู้บริโภคต้องดำเนินการตามขั้นตอนเรียกร้องการชดใช้ต่อผู้ขายเองในระบบออนไลน์ ซึ่งส่วนมากกระบวนการดังกล่าวมีความซับซ้อนยุ่งยาก และ

สร้างความสับสนให้กับผู้บริโภคว่าจะใช้ช่องทางไหนอย่างไร และจะเรียกร้องจากใคร ร้านค้าในแพลตฟอร์ม หรือต่อแพลตฟอร์มตลาดสินค้าได้หรือไม่ และส่วนมากผลการเรียกร้องจะไม่ได้มีการตอบรับเป็นที่น่าพอใจแม้ผู้ร้องจะต้องใช้ความพยายามมากจนท้อใจ

หนึ่งในผู้บริโภคที่ร้องเรียนมายังสภาผู้บริโภค แจ้งว่าตนเองได้สั่งซื้อสินค้า โทรศัพท์ซัมซุง กาแล็กซี่ รุ่น A55 ในระบบ 5G ผ่านแพลตฟอร์มลาซาด้า ร้านค้าชื่อ “qyCCMkSi” ในวันที่ 21 มิถุนายน 2567 ราคาสินค้าหลักส่วนลดอยู่ที่ 1,550 บาท โดยให้ชำระเงินแบบปลายทาง ต่อมาในวันที่ 23 มิถุนายน 2567 ผู้ขนส่ง บริษัท โกลบอลเจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) (J&T Express) นำพัสดุมาส่งโดยใช้กติกากำหนดเปิดสินค้า ณ จุดส่งของ ซึ่งภายหลังผู้บริโภคเปิดสินค้าพบร่องเท้าตะแคนที่จะเป็นโทรศัพท์มือถือ จึงได้มาขอความช่วยเหลือจากสภาผู้บริโภค ซึ่งได้ประสาน ติดตามจนบริษัทขนส่งยินยอมคืนเงินให้กับผู้บริโภค

อีกหนึ่งผู้บริโภครายหนึ่งสั่งซื้อเม็ดมะม่วงหิมพานต์จากเพจเฟซบุ๊ก “ถั่วขนมของฝากตลาดกิมหยง” ในราคา 300 บาท โดยเลือกใช้บริการเก็บเงินปลายทาง ภายหลังได้รับสินค้าที่ห้ามเปิดตรวจสอบสินค้า ณ จุดส่งของ แต่เมื่อเปิดสินค้าจึงพบว่าสิ่งที่ได้รับคือเม็ดมะขาม แม้ผู้บริโภคติดต่อกลับไปยังเพจดังกล่าวแต่ไม่สามารถติดต่อได้อีก

จากสถิติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 – 31 กรกฎาคม 2567 การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์มีมากถึง 296,042 คดี หรือคิดเป็นร้อยละ 44 ของคดีออนไลน์ทั้งหมดกว่า 600,000 คดี ทั้งนี้ ส่วนใหญ่การซื้อออนไลน์จะเป็นการซื้อสินค้าที่มีราคาไม่สูงมาก ซึ่งเมื่อผู้บริโภคพบสินค้าไม่ตรงปก หรือไม่ได้รับสินค้า ก็จะไม่มีการรายงานความเสียหายให้กับผู้อื่นทราบ ซึ่งคาดว่าผู้บริโภคที่โดนโกง หรือเจอของไม่ตรงปกมีจำนวนมากกว่าที่ร้องเรียนหลายเท่าตัว¹

แต่เมื่อรวมมูลค่าความเสียหายที่ผู้บริโภคถูกหลอกลวงซ้ำ ๆ อาจสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจระดับปัจเจกและระดับประเทศได้อย่างมหาศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศไทยยังไม่มีมาตรการที่ได้ผลในการคัดกรองมีงาฉีพในตลาดออนไลน์

¹ สถิติคดีที่คนไทยโดนหลอกลวงออนไลน์มากที่สุดใน 3 ปี 2565 - 2567 เสียหายกว่า 6.9 หมื่นล้านบาท หลอกลวงซื้อขายสินค้ายังเป็น 1 | DroidSans

สั่งซื้อสินค้าได้ของไม่ตรงปก พบปัญหาจากบริการขนส่งฟุ้ง

สภาผู้บริโภคได้รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการซื้อสินค้าไม่ตรงปกอย่างต่อเนื่อง และยังพบว่าปัญหากลุ่มบริการส่งสินค้าและไปรษณีย์ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างก้าวกระโดดมากถึง 5 เท่าจากปี 2564 โดยลักษณะปัญหาที่พบ 3 อันดับแรกคือ ไม่ได้รับสินค้าบริการ หรือไม่คืนเงิน สินค้าชำรุดบกพร่องและได้รับความเสียหาย รวมถึงคืนสินค้าหรือยกเลิกบริการไม่ได้ ได้สินค้าไม่ตรงปก มูลค่าความเสียหายรวม 1.32 ล้านบาท โดยผู้ประกอบการขนส่งที่มีสถิติถูกร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด (Flash Express) บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (Kerry Express) และบริษัท โกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) (J&T Express Thailand)

ปลูกปฏิบัติการ

“เปิดก่อนจ่าย” ทั่วประเทศ

ในขณะที่การหลอกลวงในตลาดออนไลน์ทวีความรุนแรงขึ้น ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2567

สภาผู้บริโภค พบว่ามีผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนปัญหาสินค้าและบริการมากถึง 6,205 เรื่อง มูลค่าความเสียหายกว่า 100 ล้านบาท ซึ่งแม้หลาย ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พยายามแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ แต่ปัญหายังไม่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้ แต่สิ่งหนึ่งที่สภาผู้บริโภคตระหนักคือ トラบโดที่มีกติกาสภาผู้บริโภคไม่สามารถเปิดดูสินค้าก่อนจ่ายเงินได้ トラบโดนั้น ปัญหาสินค้าไม่ตรงปกจะยังไม่สามารถแก้ไขได้ **ดังนั้น จุดยืนของสภาผู้บริโภคในประเด็นนี้คือการให้สิทธิผู้บริโภคเปิดดูสินค้าก่อนจ่ายเงิน**

เมื่อปัญหากลุ่มลักษณะบริการส่งสินค้าและไปรษณีย์ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะการที่ผู้บริโภคได้รับสินค้า “ไม่ตรงปก” สภาผู้บริโภคจึงเร่งดำเนินการขับเคลื่อนในเชิงนโยบาย ‘เปิดก่อนจ่าย’ โดยได้มีการยื่นข้อเสนอต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ขอให้กระทรวงฯ พิจารณาการรักษาสีทธิของสภาผู้บริโภคโดยการขอเปิด “ไปรษณีย์ภัณฑ์” ตามมาตรา 31 แห่ง พ.ร.บ.ไปรษณีย์ พ.ศ. 2477 มาบังคับใช้กับบริการส่งพัสดุของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดของกระทรวงฯ และนำไปปรับใช้กับบริการขนส่งพัสดุของเอกชน

บริษัทที่ถูกร้องทุกข์

บริษัท		ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	รวม
1	บริษัทแฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด (Flash Express)	-	1	72	94	167
2	บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (Kerry Express)	-	9	31	21	61
3	บริษัทโกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) J&T Express Thailand	1	1	14	23	38
4	บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด - สำนักงานใหญ่ และสาขา	-	-	-	10	10
5	บริษัทช้อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด (Shopee)	-	1	5	-	6
6	บริษัทนิมซี่เล้งขนสง1988 จำกัด สาขาสาป่าง	1	-	1	5	6
7	บริษัทเพอร์เฟ็ค เวบเจอร์ส จำกัด (แอฟฟลิเคชั่น Robinhood)	-	-	-	5	5
8	บริษัท เบสท์เอ็กซ์เพรส (BEST Express) ประเทศไทย	-	3	-	1	4
9	บริษัทเอสพีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด	-	-	-	2	2
10	บริษัทซีพี ออส จำกัด (มหาชน) (เซเว่น-อีเลฟเว่น) (7-11)	-	1	-	-	1
11	บริษัทนิบจา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	-	-	-	1	1
12	บริษัทไทยพาร์เซล จำกัด (มหาชน)	-	-	-	1	1
13	บริษัท ไทยลิสต์ โลจิสติกส์ จำกัด	-	-	-	1	1
14	บริษัทเดลิเวอรี่ ฮีโร่ (ประเทศไทย) จำกัด	-	-	-	1	1
15	บริษัทเคซีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	-	-	-	1	1
รวม		2	16	123	166	307

สภาผู้บริโภค LIVE

เปิด ก่อน จ่าย ได้ของตรงปก ไม่จกตา



10 พฤษภาคม 2567 / 19.00 น.    

เปิดก่อนจ่าย

ช่วยลดปัญหาร้องเรียน

คนขายของจริงไม่เดือดร้อน

อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคยังมีประเด็นที่เป็นข้อกังวล และต้องการผลักดันเพิ่มเติมคือ ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับและเปิดดูสินค้าให้กระทำต่อหน้าผู้ประกอบธุรกิจ โดยให้บันทึกภาพถ่ายหรือวิดีโอหรือเอกสารหลักฐานอย่างอื่นไว้เป็นหลักฐาน และหากตรวจสอบสินค้าแล้วพบว่าสินค้านั้นไม่ตรงปก ให้ผู้บริโภคปฏิเสธไม่รับสินค้านั้น เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคมีการละเว้นการดำเนินการขอคืนเงิน ในกรณีที่มีการจ่ายเงินไปแล้ว ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภคยังได้เข้าหารือกับคณะที่ปรึกษา รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2566 เพื่อเร่งจัดการปัญหายกยสินค้าออนไลน์ในเชิงนโยบาย โดยเสนอให้ภาครัฐดำเนินการให้ผู้ขายจดทะเบียนตลาดแบบตรงให้ผู้บริโภคสามารถเปิดพัสดุก่อนจ่ายเงินปลายทาง รวมทั้งการผลักดัน ร่าง พ.ร.บ. ความรับผิดชอบ ความชำรุดบกพร่องของสินค้า เพื่อแก้ปัญหากรณีผู้บริโภคได้รับสินค้าชำรุดบกพร่อง และเดินสายรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย “เปิดก่อนจ่าย ได้ของตรงปก”

ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ และรายการสภาผู้บริโภคไลฟ์ เพื่อสื่อสาร แจ้งเตือนภัยกับผู้บริโภคทั่วประเทศ

ยิ่งไปกว่านั้น สภาผู้บริโภคยังได้ผนึกกำลังสมาชิกองค์กรผู้บริโภคกว่า 300 องค์กรทั่วประเทศ จัดงาน “รวมพลังเป็นหนึ่ง เพื่อสู้ภัยออนไลน์” ในเดือนมีนาคม 2567 เพื่อเรียกร้องให้ทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมมือร่วมใจกันเฝ้าระวัง เตือนภัย ให้ข้อมูล ให้ความช่วยเหลือ ต่อเหยื่ออาชญากรรมแก๊งคอลเซนเตอร์ที่ทำการหลอกลวงประชาชนอย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นให้ภาครัฐเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายและใส่ใจปัญหาผู้บริโภคมากกว่านี้ เพื่อลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อแก๊งมิจฉาชีพ พร้อมผลักดันนโยบาย “เปิดก่อนจ่าย” ให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถูกขึ้นมาคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งยังกระตุ้นให้ผู้บริโภคคุ้มครองสิทธิของตัวเอง

รัฐบาลประกาศใช้

“มาตรการส่งดี

(Dee - Delivery)”

จากการขับเคลื่อนการทำงานของสภาผู้บริโภคอย่างเข้มข้นทั้งในระดับประเทศ และระดับภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ในวันที่ 3 ตุลาคม 2567 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง



แม้จะเป็นมาตรการที่เริ่มต้นในการป้องกันการฉ้อโกงในตลาดออนไลน์ ไม่กระทบต่อคนขายที่ทำธุรกิจแบบตรงไปตรงมา แต่มาตรการขั้นต่อ ๆ ไปจะมีการยกระดับเพื่อ

ให้เท่าทันกลโกงมิจฉาชีพที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบหาช่องทางฉกทรัพย์ของผู้บริโภค เพื่อไม่ให้ทำได้สำเร็จอีกต่อไป

สาระสำคัญของมาตรการเปิดก่อนจ่าย

หน้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ที่เรียกเก็บเงินปลายทาง	สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค
1. จัดทำและส่งมอบ จัดทำหลักฐานการรับเงินตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ โดยระบุข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน และส่งมอบให้กับผู้บริโภคทันทีที่ผู้บริโภคชำระเงิน	1. เปิดสินค้า สิทธิเปิดดูสินค้าตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ ต่อหน้าพนักงานขนส่ง พร้อมบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่น ๆ โดยการตรวจสอบทางกายภาพ เช่น ประเภท สี ขนาด จำนวน หากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อหรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้ามาส่ง ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้าและไม่ชำระเงิน
2. ลงชื่อ พนักงานของผู้ประกอบการธุรกิจมีหน้าที่เป็นผู้รับเงินและผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงินต้องลงชื่อในหลักฐานการรับเงิน	2. สิทธิขอคืนสินค้าและขอเงินคืน สิทธิแจ้งขอคืนสินค้าและขอรับเงินคืนจากผู้ประกอบการในกำหนดเวลา 5 วัน นับแต่วันที่ได้ชำระเงินและรับสินค้า หากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้าแต่มีสินค้ามาส่ง พร้อมบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่น ๆ หากเป็นไปตามเหตุจริง ผู้บริโภคจะได้รับเงินค่าสินค้าเต็มจำนวน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุได้ยังสินค้า
3. ให้สิทธิผู้บริโภคเปิดสินค้าก่อนชำระเงิน หากผู้บริโภคประสงค์เปิดดูสินค้าก่อนชำระเงิน ต้องให้กระทำโดยบันทึกหลักฐานเป็นภาพถ่าย วิดีโอ หรืออื่น ๆ และให้ผู้บริโภคตรวจสอบสินค้าทางกายภาพ หากพบสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้า แต่มีสินค้ามาส่ง ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้าและไม่ชำระเงินได้	3. การปฏิเสธสินค้าทั้งหมด กรณีสินค้าที่สั่งซื้อมีจำนวนมากกว่า 1 ชิ้นต่อหนึ่งกล่องพัสดุ หากปรากฏว่า สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อหรือสินค้าชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคต้องปฏิเสธการรับ หรือแจ้งคืนสินค้าทั้งหมด รวมถึงของแถมและส่งคืนให้แก่ผู้ประกอบการ
4. ระยะเวลาถือเงิน ถือเงินค่าสินค้าที่รับมาจากผู้บริโภคเป็นเวลา 5 วัน ก่อนนำเงินไปส่งให้กับผู้ส่งสินค้า	4. ไม่พอใจสินค้า คืนไม่ได้ ไม่สามารถปฏิเสธไม่รับสินค้าหรือขอเงินคืนจากเหตุไม่พึงพอใจในสินค้า
5. รับสินค้าคืน เมื่อได้รับแจ้งขอคืนสินค้าและขอรับเงินคืนจากผู้บริโภคภายใน 5 วัน เนื่องจากสินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือสินค้าชำรุดบกพร่อง หรือไม่ได้สั่งซื้อสินค้า แต่มีสินค้าไปส่ง ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งต้องไปรับสินค้าคืนจากผู้บริโภค ณ สถานที่ส่งมอบสินค้าโดยผู้บริโภคไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใด ๆ	
6. ตรวจสอบเหตุกรณีแจ้งคืนสินค้า ตรวจสอบสินค้าที่ถูกแจ้งคืน หากพบว่า เป็นไปตามเหตุผลที่ผู้บริโภคแจ้งมาจริง ต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคเต็มจำนวน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และส่งมอบสินค้านั้นคืนให้กับผู้ส่งสินค้า	

“

เราได้รับความช่วยเหลืออย่างดีมากจากสภาผู้บริโภค
มากกว่าหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่พยายามติดต่อ
ก่อนหน้านี้ แต่ไม่เคยมีหน้าจอนมาพบกับสภาผู้บริโภค ซึ่ง
มองเห็นความทุกข์ของประชาชน เราโดนทั้งดูดเงินในบัญชี
แถมบัตรเครดิต และโดนสถาบันการเงิน
ฟ้องซ้ำ ย้ำความทุกข์ให้มากขึ้น แต่สภาผู้บริโภค
ก็ให้การช่วยเหลือทั้งหมดทุกกรณี ทุกวันนี้พยายาม
ระมัดระวังตัวตลอด แต่อยากให้หน่วยงานรัฐ
คุ้มครองข้อมูลของเราด้วย

33

”



คุณภณิดา ประไพเทติ

ผู้ชนะเลิศคดีถูกดูดเงิน
ผ่านบัตรเครดิต

มาตรการหน่วงเงินก่อนโอน:

หยุดบัญชีม้า หน่วงเงิน ดังทุกฝ่ายร่วมรับผิดชอบ



ในปีงบประมาณ 2567 ตัวเลขคนไทยโดนมิจฉาชีพหลอกดูดเงิน โดยข้อมูลจากศูนย์บริหารการรับแจ้งความออนไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติพุ่งขึ้นสูงอย่างน่าวิตกอย่างยิ่ง เมื่อพบว่าสถิติการแจ้งความคดีออนไลน์ ปี 2567 มีการแจ้งความผ่านระบบรวม 380,462 เรื่อง สร้างความเสียหายรวมกว่า 36,478 ล้านบาท หรือเฉลี่ยวันละ 100 ล้านบาท

การฉ้อโกงออนไลน์มีผลทำให้คนที่เคยพึ่งตัวเองได้ต้องพึ่งคนอื่น คนที่ไม่เคยมีหนี้ก็ต้องกลายเป็นคนที่มีหนี้ คนมีหนี้อยู่แล้วก็กลายเป็นคนล้มละลาย ความหายนะของสังคมที่มากับแก๊งมิจฉาชีพในระบบออนไลน์ที่โถมใส่ประเทศอย่างรุนแรงในระยะเวลาไม่กี่ปี เป็นภัยที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อนและได้สร้างผลกระทบต่อนานาปัญหาอื่น ๆ ในสังคมที่ขยายวงกว้างออกไปอย่างมหาศาล ก่อให้เกิดปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ และกระทบต่อคุณภาพชีวิต ที่สะท้อนในตัวเลขหนี้สินครัวเรือนที่พุ่งสูงขึ้นถึงร้อยละ 89 ในไตรมาส 3/ 2567

ข้อเสนอเชิงนโยบาย สู่มาตรการที่เกิดจริง

สภาผู้บริโภคในฐานะตัวแทนของผู้บริโภคในทุกด้าน ได้จับตาเฝ้าระวังความเคลื่อนไหวและการขยายตัวของขบวนการแก๊งมิจฉาชีพมาตั้งแต่ปี 2564 หลังสภาผู้บริโภคได้เปิดดำเนินการเฝ้าระวัง โดยระยะแรกมีการรณรงค์เตือนภัยให้กับผู้บริโภคเพื่อการรู้เท่าทันรูปแบบต่าง ๆ ของมิจฉาชีพที่ปรับเปลี่ยนผ่านการสื่อสารสาธารณะ และในปัด ๆ มาได้มีข้อเสนอเชิงนโยบายต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อตั้งรับภัยมิจฉาชีพที่เข้าปล้นสะดมผู้บริโภคกลางอากาศผ่านเทคโนโลยีสื่อสารในยุคดิจิทัล อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคพบว่าการโจมตีของแก๊งมิจฉาชีพที่พลิกแพลงไปอย่างรวดเร็วและขยายตัวอย่างกว้างขวาง ทำให้หน่วยงานของรัฐด้านการเงินและการธนาคาร ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สถาบันการเงินภาคเอกชน ค่ายมือถือ รวมทั้งหน่วยปราบปรามอาชญากรรมของรัฐปรับตัวรับกับการปล้นสะดมประชาชนได้ช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยกฎระเบียบที่แข็งตัว และซับซ้อนของราชการ ซึ่งรวมทั้งกลไกการป้องกันผลประโยชน์ตนเองของภาคเอกชนที่ตั้งไว้เป็นความสำคัญอันดับแรก ทำให้เกิดสุญญากาศการปกป้องผู้บริโภคมาตลอดระยะเวลาที่

มิจฉาชีพรุกคืบกุมชะตากรรมของผู้บริโภคได้สำเร็จจนถึงปัจจุบัน ที่คนจำนวนมากถูกหลอกให้สูญเงินเฉลี่ยมากถึง 100 ล้านบาทต่อวันในปี 2567

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีอุปสรรคมากมาย สภาผู้บริโภคยังคงผลักดันข้อเสนอด้านมาตรการการคุ้มครองป้องกันและแก้ไขปัญหามิจฉาชีพต่อหน่วยงานของรัฐทุกกองคาพยพ (อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 14 (1) แห่ง พ.ร.บ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562) โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลต่อการหลอกลวงด้านการเงินของผู้บริโภค จากการทำงานที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2566 สภาผู้บริโภคสามารถผลักดันข้อเสนอจนได้รับการตอบรับจากหน่วยงานสำคัญ ๆ ของรัฐและนำไปเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการภาครัฐ ดังนี้

1. ผลักดันการระงับบัญชีม้า และให้ธนาคาร ร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหาย

ในวันที่ 14 มิถุนายน 2566 และวันที่ 10 สิงหาคม 2566 สภาผู้บริโภคออกแถลงการณ์เรียกร้องธนาคารพาณิชย์ระงับบัญชีม้า ทันทีเมื่อผู้บริโภคแจ้งเหตุ ตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 อย่างเคร่งครัด โดยดำเนินการระงับธุรกรรมทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหายว่าได้มีการทำธุรกรรมโดยบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์และเข้าข่ายเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถระงับธุรกรรมได้ทันทั่วถึง ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน หากเกิดความเสียหายแก่ประชาชน ธนาคารต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น และเรียกร้องให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีบทลงโทษกับสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ทำหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดจนก่อให้เกิดความเสียหายกับประชาชน ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคได้ยื่นหนังสือต่อ ธปท. ในประเด็นการจัดการบัญชีม้าและความรับผิดชอบจากสถาบันการเงินต่อความเสียหายของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องอีกสามครั้ง ในวันที่ 10 และ 30 สิงหาคม 2566 และในวันที่ 24 กรกฎาคม 2567 เพื่อเร่งระดับความรุนแรงของการหลอกลวงผู้บริโภคที่กำลังกลายเป็นภาวะวิกฤติทางการเงินภาคประชาชน **ซึ่งเป็นที่น่ายินดีที่ในวันที่ 30 มกราคม 2568 ธปท. ได้แถลงข่าวการยกระดับมาตรการจัดการบัญชีม้าเพิ่มเติมและผลักดันแนวทางสถาบันการเงินร่วมรับผิดชอบความเสียหาย ที่ประกอบด้วย**

ต่อมา ในวันที่ 6 ตุลาคม 2566 กระทรวงดีอีแถลงข่าว เปิดศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ในรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผ่านสายด่วนเอโอซี 1441 (AOC 1441) โดยยกระดับสายด่วน 1441 (สายด่วนตำรวจไซเบอร์) จากเดิมที่มี 20 คู่สายเป็น 100 คู่สาย และให้บริการเรื่องภัยออนไลน์แก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังครอบคลุมเรื่องการหลอกลวงซื้อขายออนไลน์ซึ่งมีจำนวนคดีมากกว่า 130,000 คดี ในระยะ 1 ปี 6 เดือน ทั้งนี้ มีการเปิดดำเนินการในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 โดยผลตอบรับของสายด่วน 1441 ในเดือนมกราคม 2567 ได้มีสายผู้บริโภคติดต่อเข้ามามากถึง 3,000 รายต่อวัน แม้ว่าจะมีอุปสรรคเรื่องคู่สายซ้อนก็ตาม

(อ่านรายละเอียดข้อเสนอต่อกระทรวงดีอี ในรอบที่ 1)

3. บรรทัดฐานใหม่ คำพิพากษาผู้บริโภค ไม่ต้องรับผิดชอบหากถูกมิจฉาชีพดูดเงิน จากบัตรเครดิต

สภาผู้บริโภคได้ยืนยันในหลักการที่ผู้ประกอบการสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ต้องการร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากภัยมิจฉาชีพ เพื่อที่จะทำให้สถาบันการเงินมีความกระตือรือร้นในการออกมาตรการป้องกันเงินฝากของประชาชนที่อยู่ภายใต้การดูแลของตนเองมากขึ้น โดยไม่มองเห็นว่าเป็นความรับผิดชอบของเหยื่อมิจฉาชีพแต่ผู้เดียวที่เปิดช่องให้ถูกหลอกลวง

ในปี 2567 มีกรณีที่ผู้บริโภคร้องขอความช่วยเหลือ สภาผู้บริโภคอยู่สามกรณีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อผู้บริโภคโดนผู้ประกอบการบัตรเครดิตฟ้องร้อง จากการปฏิเสธชำระหนี้เงินสดที่มีมิจฉาชีพถอนเงินออกจากบัญชีหลักหลังควบคุมโทรศัพท์มือถือสำเร็จ โดยสภาผู้บริโภคแต่งตั้งทนายไปช่วยว่าความฝ่ายจำเลย และทนายยืนยันความบริสุทธิ์ของจำเลยที่ไม่ควรต้องรับผิดชอบหนี้สินที่มีมิจฉาชีพก่อ แต่เป็นหน้าที่ผู้ประกอบการที่ต้องร่วมมือตรวจสอบการดำเนินการทางธุรกรรมการเงินว่าเป็นการกระทำของมิจฉาชีพหรือไม่ท้ายที่สุด ศาลชั้นต้นทั้งสามศาลคือ ศาลแขวงระยอง เชียงใหม่ และขอนแก่น ได้มีคำพิพากษาที่สอดคล้องกัน นั่นคือ ยกฟ้อง เพราะผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำของมิจฉาชีพ และผู้ประกอบการบัตรเครดิตต้องมีมาตรการตรวจสอบการใช้จ่ายบัตรอย่างเคร่งครัดและรีบดำเนินการระงับ

การโอนเงินออกอย่างทันที โดยไม่สมควรนำเรื่องมาฟ้องร้องต่อผู้บริโภค

(อ่านบรรทัดฐานใหม่ คำพิพากษาผู้บริโภคประกอบการต้องรับผิดชอบหนี้ที่มีมิจฉาชีพก่อ ในรอบที่ 2)

4. เปิดกองทุน Open Grant สร้างความเข้มแข็งทั่วประเทศ

จากจุดเริ่มต้นของขบวนการมิจฉาชีพที่มุ่งเน้นไปยังคนเมืองที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัญชีธนาคารออนไลน์ หลังจากที่มีการเตือนภัยผู้บริโภคจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งตำรวจไซเบอร์ และสภาผู้บริโภค ผู้บริโภคในเมืองเริ่มรู้เท่าทัน มิจฉาชีพจึงย้ายเป้าหมายไปยังผู้บริโภคในชนบทและในกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการเตือนภัย สภาผู้บริโภคจึงได้สนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคกว่า 300 องค์กรให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากภัยทุจริตทางการเงิน ในโครงการช่วยเหลือสนับสนุนสมาชิกและองค์กรผู้บริโภค (Open Grant) ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกได้ทำงานเฝ้าระวัง เตือนภัย และอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนในเรื่องภัยที่มาจากระบบออนไลน์ ผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการทำให้เกิดการทำงานเชิงรุกของสมาชิกในการเข้าหาประชาชนในพื้นที่ เพื่อรับเรื่องราวเรียนที่เกี่ยวกับภัยออนไลน์จำนวนมาก ร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดทุกแห่งซึ่งได้มีการสนับสนุนความเข้มแข็งของสมาชิก โดยสนับสนุนการดำเนินงาน จำนวนทั้งสิ้น 255 โครงการ ด้วยงบประมาณกว่า 11 ล้านบาท เช่น โครงการป้องกันปัญหาการฉ้อโกงทางออนไลน์ดำเนินการโดยศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลด่านจังหวัดสุรินทร์ ทำให้ผู้บริโภครับทราบรูปแบบกลโกง และสามารถป้องกันตนเองได้จากภัยออนไลน์ เป็นต้น

5. สนับสนุนอาเซียนบวกสาม แก้ปัญหายาเสพติดออนไลน์ข้ามชาติ

ภัยไซเบอร์ที่เกิดขึ้น ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่นี้ในประเทศไทยเท่านั้น แต่เป็นขบวนการอาชญากรรมออนไลน์ข้ามชาติ ไทยในฐานะเป็นสมาชิกเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บวกกับอีกสามประเทศ ได้แก่ จีน เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น (อาเซียนบวกสาม) เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีประชากรรวมกันกว่า 1 ใน 4 ของโลกและมีพฤติกรรมกรบริโภค



38

ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นลำดับต้น ๆ ของโลกจึงมีความเสี่ยงสูงที่จะได้รับผลกระทบจากแก๊งมิจฉาชีพที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการหลอกลวง สภาผู้บริโภคจึงจัดทำโครงการประชุม “สานพลังอาเซียนบวกสามเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในเศรษฐกิจดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์” ขึ้นในวันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2567 เพื่อหารือประเด็นปัญหาความท้าทายและติดตามข้อมูลใหม่ ๆ รวมถึงหาความร่วมมือใหม่ในอาเซียนบวกสาม เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทางไซเบอร์แบบองค์รวม โดยเฉพาะการก่ออาชญากรรมออนไลน์ข้ามชาติเพราะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เพียงลำพังประเทศใดประเทศหนึ่ง

งานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของปัญหาการหลอกลวงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล-เอไอ และเหยื่อรายสำคัญอยู่ในกลุ่มเปราะบาง ทั้งเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคมาเลเซีย (FOMCA) พบปัญหาการใช้เทคโนโลยีดีฟเฟก (Deepfakes) ปลอมแปลงเสียงบุคคลที่ผู้บริโภคไว้วางใจ เพื่อหลอกลวงคนอื่น โดยเฉพาะใช้ใบหน้าปลอมของบุคคลมีชื่อเสียง แม้กระทั่งนายกรัฐมนตรีของไต้หวันนางสาวแพทองธาร ชินวัตร ก็ได้รับโทรศัพท์จากมิจฉาชีพที่ปลอมเป็นผู้นำของประเทศหนึ่งในอาเซียน เพื่อขอระดมเงินช่วยเหลือประชาชนของประเทศนั้น ๆ หรืออย่างมูลนิธิผู้บริโภคแห่งอินโดนีเซีย (YLKI) เปิดเผยถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปี 2565 ที่ถือเป็นการละเมิดข้อมูลครั้งใหญ่กับ

หน่วยงานบริหารประกันสุขภาพทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองอินโดนีเซียหลายล้านคนถูกเปิดเผยและขายในเว็บมืด ขณะที่สิงคโปร์ สเปน ลาว และเวียดนาม เจอปัญหาการหลอกลวงซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์คล้ายกับไทย โดยเวียดนามได้รับความเสียหายจากแก๊งคอลเซนเตอร์และการหลอกลวงผ่านเทคโนโลยีดีฟเฟก เป็นมูลค่ากว่า 3 แสนล้านดองเวียดนาม หรือคิดเป็นร้อยละ 3 ของจีดีพีประเทศ

ทั้งนี้ ในการประชุม “**สานพลังอาเซียนบวกสามเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในเศรษฐกิจดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์**” องค์กรผู้บริโภค 7 ประเทศร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงเห็นพ้องที่จะร่วมกันพัฒนาดัชนีคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลของอาเซียน (ASEAN Digital Consumer Protection Index) ประกอบด้วย สภาผู้บริโภค ประเทศไทย มูลนิธิผู้บริโภคแห่งอินโดนีเซีย องค์กรผู้บริโภคแห่งเกาหลี สมาคมเกษตรกรและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน สเปน ลาว สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคมาเลเซีย สหภาพผู้บริโภคเมียนมา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และมูลนิธิวิจัย การศึกษา และการพัฒนาข้อมูลที่ไม่แสวงหากำไร ประเทศฟิลิปปินส์ โดยจะมีความร่วมมือทั้งการแบ่งปันข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภครวมถึงการเสริมสร้างศักยภาพในระดับบุคคลขององค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลของแต่ละประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. มาตรการใหม่ “หน่วงเงิน

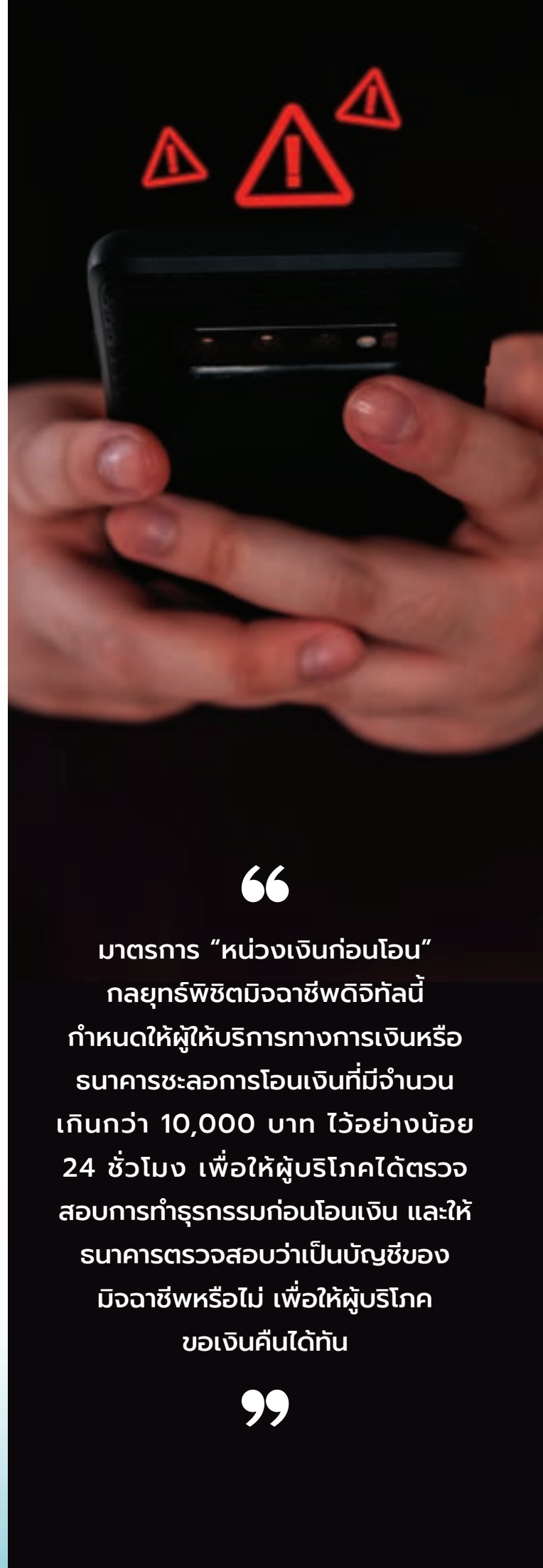
ก่อนโอน” ชะลอเงินก่อนโดนดูด

ในเดือนเมษายน 2567 สภาผู้บริโภคร่วมได้เสนอมาตรการใหม่ “หน่วงเงินก่อนโอน” (Delayed Transaction) ต่อ ธปท. และหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหยุดยั้งการโดนฉ้อโกงผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสภาผู้บริโภคศึกษาจากพฤติกรรมมิจฉาชีพที่ใช้วิธีดูดเงินเข้าบัญชีม้าก่อนโอนต่อไปเป็นทอด ๆ เข้าสู่บัญชีต่าง ๆ ทำยที่สุดจะเดินทางไปสู่ต่างประเทศภายในชั่วโมงไม่กี่นาที ในขณะที่เหยื่อต้องใช้ขั้นตอนในการร้องขอให้ติดตามนำเงินกลับคืนมาซึ่งต้องไปแจ้งความด้วยตนเองที่สถานีตำรวจ แล้วนำไปแจ้งความไปยังธนาคารเพื่อระงับการโอน ซึ่งบางครั้งกินเวลากว่าหนึ่งวันหรือครึ่งวัน จึงทำให้โอกาสการได้รับเงินคืนของผู้เสียหายมีน้อยมาก

มาตรการ “หน่วงเงินก่อนโอน” กลยุทธ์พิชิตมิจฉาชีพดิจิทัลนี้ กำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินหรือธนาคารชะลอการโอนเงินที่มีจำนวนเกินกว่า 10,000 บาท ไว้อย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนที่จะอนุมัติและโอนเงินสู่บัญชีปลายทางเพื่อให้ผู้บริโภคได้ตรวจสอบการทำธุรกรรมก่อนการโอนเงิน และในระหว่างการชะลอเงินนั้น ธนาคารควรตรวจสอบว่าเป็นบัญชีของมิจฉาชีพหรือไม่ และยังทำให้ผู้บริโภคที่ถูกหลอกลวงสามารถแจ้งไปที่ธนาคารเพื่อขอเงินคืนได้ทัน

ทั้งนี้ การกำหนดจำนวนเงินการโอนที่ 10,000 บาท มาจากข้อมูลพบว่าคนไทยซื้อสินค้าออนไลน์มากที่สุดในโลก ซึ่งโดยเฉลี่ยการซื้อสินค้าต่อคนอยู่ที่ประมาณ 17,000 บาทต่อปี เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมของคนทั่วไปในการซื้อสินค้าและโอนเงินจึงไม่น่าจะเกินจากตัวเลขดังกล่าว ดังนั้น ตัวเลขที่ 10,000 บาทจึงถูกนำไปกำหนดเป็นมาตรการหน่วงเงินโอน หากผู้บริโภคมีการโอนเงินเกินกว่าที่ระบุไว้ให้ธนาคารชะลอการโอนเงินเพื่อมีตรวจสอบก่อนโอนเงินไปที่บัญชีปลายทาง ทำให้ผู้บริโภคจะได้ประโยชน์จากการที่เงินจะไม่ถูกโอนไปถึงมิจฉาชีพโดยทันที และป้องกันการโอนเงินต่อไปยังบัญชีม้าที่ในหลายกรณีได้มีการโอนเงินจากบัญชีเหยื่อ ต่อไปยังบัญชีม้าอีก 80 บัญชี ซึ่งเป็นการยากที่จะติดตามกลับคืนมา

สภาผู้บริโภคเห็นว่า ธปท. ควรพิจารณานำมาตรการหน่วงเงินโอนมาใช้ ซึ่งในต่างประเทศมีมาตรการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ ด้วยวิธีการหน่วงเงินก่อนโอน



“

มาตรการ “หน่วงเงินก่อนโอน”
กลยุทธ์พิชิตมิจฉาชีพดิจิทัลนี้
กำหนดให้ผู้ให้บริการทางการเงินหรือ
ธนาคารชะลอการโอนเงินที่มีจำนวน
เกินกว่า 10,000 บาท ไว้อย่างน้อย
24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตรวจ
สอบการทำธุรกรรมก่อนโอนเงิน และให้
ธนาคารตรวจสอบว่าเป็นบัญชีของ
มิจฉาชีพหรือไม่ เพื่อให้ผู้บริโภค
ขอเงินคืนได้ทัน

”



(Delayed Transaction) เช่น สหรัฐอเมริกา ส่วนสหภาพยุโรปและอังกฤษ มีกฎหมาย PSD2 (Payment Services Directive 2) โดยกำหนดระยะเวลาในการโอนเงินของผู้บริโภค รวมถึงมีการกำหนดว่าหากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการถูกหลอกลวงนั้นควรจะได้รับเงินภายในกี่วัน ซึ่งการกำหนดระยะเวลาการชดเชยเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคถือเป็นความก้าวหน้าในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างมาก และจะเป็นวิธีที่ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม โดยไม่ต้องสูญเสียทรัพย์สินที่สะสมมาทั้งชีวิต

นอกจากนี้ เมื่อเดือนกันยายน 2567 รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงพรรคประชาชนซึ่งเป็นพรรคฝ่ายค้าน ยังเห็นด้วยกับข้อเสนอของสภาผู้บริโภคที่เรียกร้องให้ ธปท. ออกมาตรการแก้ไขปัญหากลังคอลเซนเตอร์และควรมีระบบหน่วงเงิน โดยธนาคารพาณิชย์ และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จะต้องมีส่วนรับผิดชอบ ทั้งนี้ การเร่งแก้ไขปัญหอาชญากรรมออนไลน์หรือมิจฉาชีพเป็นหนึ่งใน 10 นโยบายมุ่งเป้าของรัฐบาลที่ได้มีการแถลงต่อรัฐสภาแล้ว ตามข่าวที่ปรากฏ

อย่างไรก็ตาม มาตรการนี้ได้ถูกนำเสนอต่อ ธปท. ในเดือนเมษายน และสิงหาคม 2567 ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน ปีเดียวกัน สภาผู้บริโภคและสมาชิกกว่า 340 องค์กรออกแถลงการณ์เรียกร้องประเด็นดังกล่าวถึงรัฐบาล ซึ่งคาดหวังว่าจะได้นำไปพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินการในเร็ววัน

ต่อมา ในเดือนมกราคม 2568 ธปท. ได้ออกมาตรการป้องกันภัยมิจฉาชีพ ซึ่งรวมถึงแนวปฏิบัติ “หน่วงเงินก่อนโอน” โดยให้ธนาคารกันเงินเข้าและกันเงินออกในบัญชีม้า เทาและม้าดำ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อผู้บริโภค แม้สภาผู้บริโภคชื่นชมต่อการทำหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ เช่น ธปท. และกระทรวงดีอี แต่ยังไม่สามารถผลักดันข้อเสนอการคุ้มครองผู้บริโภคในหน่วยงานกำกับดูแลด้านโทรคมนาคม คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่ยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจนใด ๆ ในการหยุดยั้งมิจฉาชีพจากการใช้คลื่นความถี่ด้านโทรคมนาคมมาหลอกลวงประชาชน รวมทั้งไม่มีการกำกับดูแลผู้ประกอบการค้ามือถือให้มีมาตรการป้องกันภัยมิจฉาชีพตามที่สภาผู้บริโภคได้เสนอแนะ

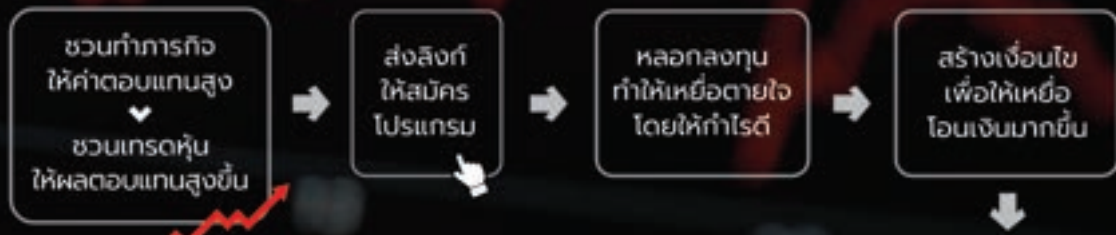
โดยภาพรวม สภาผู้บริโภคได้ใช้ศักยภาพภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างเต็มที่ในกรอบงบประมาณประจำปี บุคลากรทุก ๆ ด้าน และแนวร่วมภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อระงับยับยั้งการรุกรับของภัยมิจฉาชีพที่อาจกลายเป็นหายนะของประเทศหากปล่อยปัญหาไว้เรื้อรัง และมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการทุกรูปแบบ โดยประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อปกป้องทรัพย์สินของผู้บริโภคไม่ให้ถูกปล้นจากแก๊งมิจฉาชีพ

เตือน! ผู้บริโภคห้ามเผลอ

กลลวงล่อด้วยงานดีเงินงาม

ตกท้าย ดูดเงินล้าน

⚠️ พฤติกรรมมิอฉาชีพ



🚨 'รู้ตัวอีกที เงินเกลี้ยงบัญชีแล้ว'

ทางป้องกันไม่ให้ถูกหลอกลวงลงทุนออนไลน์

- ① อย่าเพิ่งรีบลงทุน ควรศึกษาข้อมูลให้แน่นปึก
- ② เช็กก่อนว่าบริษัทมีตัวตนจริงที่เว็บ www.sec.or.th/licensecheck หรือแอปฯ SEC Check First
- ③ ห้ามฝากเงิน / โอนเงินลงทุนเข้า บช.ส่วนตัวของบุคคลธรรมดา
- ④ สังเกตข้อเสนอที่อาจเกินจริง เช่น ให้ผลตอบแทนสูง เจอแบบนี้ไม่ควรลงทุนด้วย



กรอบที่ 1

ไทม์ไลน์ การจัดทำข้อเสนอนโยบายกัยการเงิน ต่อหน่วยงานรัฐ และผลตอบแทน

14 มิถุนายน 2566

แถลงการณ์เรียกร้อง
ธนาคารพาณิชย์ระงับบัญชีม้า



- ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 อย่างเคร่งครัด โดยต้องระงับธุรกรรมทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหาย หากเพิกเฉยจนเกิดความเสียหาย ธนาคารต้องรับผิดชอบ
- รพท. สมาคมธนาคารไทย และสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ควรมีมาตรการลงโทษธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และปล่อยให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน

10 สิงหาคม 2566

แถลงการณ์ธนาคารต้องทำตาม
กฎหมาย ระงับบัญชีม้าชั่วคราว
ทันทีที่รับแจ้ง



- กระตุ้นให้ธนาคารพาณิชย์ และ รพท. ดำเนินการตามข้อเรียกร้องที่เสนอไปก่อนหน้านี้
- ร้องกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ดีเอสไอ) สอบสวนข้อมูลกรมที่ดินรั่วไหล โดยด่วน เพื่อป้องกันการนำข้อมูลของประชาชนไปประกอบอาชญากรรม

30 สิงหาคม 2566

ขอให้ รพท. มีมาตรการลงโทษ
ผู้ฝ่าฝืน พ.ร.ก. อาชญากรรมทาง
เทคโนโลยีฯ



- ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมกำหนดมาตรการลงโทษและเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค
- กำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจน ความเสียหายเต็มจำนวนแก่ผู้บริโภคที่ถูกโกงหรือถูกแฉเงิน หากไม่ใช่ความผิดของผู้บริโภค
- ออกหลักเกณฑ์ควบคุมการโอนเงินระหว่างประเทศ กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการโอน
- ปรับปรุงกฎการเปิดบัญชีผ่านร้านสะดวกซื้อ และบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ให้เข้มงวด ป้องกันบัญชีม้า
- กำหนดให้บุคคลมีบัญชีเงินฝากไม่เกิน 5 บัญชี
- ให้สถาบันการเงินตั้งกองทุนหรือหลักประกันคุ้มครองเงินฝาก กรณีเกิดภัยทุจริตทางการเงิน
- จัดตั้งสายด่วนหมายเลขเดียวสำหรับแจ้งภัยทุจริตทางการเงิน และมีศูนย์ปฏิบัติการร่วมระงับธุรกรรมภายใน 3 นาที
- มีระบบแจ้งเตือนบัญชีที่มีความเสี่ยงสูงให้ผู้บริโภคทราบก่อนโอนเงิน

4 กันยายน 2566

ขอความร่วมมือ 6 หน่วยงาน
รุกขาทักทายการเงิน



ขอให้กระทรวงดีอี แก้ไขปัญหาภัย ทุจริตทางการเงินแบบเบ็ดเสร็จ

- จัดตั้งศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน พร้อมสายด่วนหมายเลขเดียว เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- แต่งตั้งผู้แทนสภาผู้บริโภคเป็นกรรมการในคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีตามมาตรา 13 ของ พ.ร.ก. อาชญากรรมทางเทคโนโลยีฯ เพื่อร่วมกำหนดแนวทางป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี



ขอให้ กสทช. จัดการความปลอดภัย ของซิมมือถือ

- กำหนดหลักเกณฑ์จำกัดการเปิดใช้ซิมโทรศัพท์ 1 หมายเลขต่อ 1 บัตรประชาชน หากต้องการเปิดเพิ่มต้องแจ้งวัตถุประสงค์
- ให้ค่ายมือถือ (Operator) รายงานหมายเลขต้องสงสัยต่อ กสทช. เพื่อตรวจสอบและขึ้นบัญชีดำมิจฉาชีพ
- กำหนดให้ค่ายมือถือ (Operator) รับผิดชอบ และถูกปรับสูงสุดหากส่งข้อความโดยไม่ระบุแหล่งที่มา

ขอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการตำรวจ สืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของบกตอมีอาชพ

- ให้ตำรวจดำเนินคดีกับมิจฉาชีพตามกฎหมายสูงสุด และเร่งติดตามเงินคืนให้ผู้บริโภค

ร้องกรมสอบสวนคดีพิเศษจับผู้ร้าย ลักข้อมูลส่วนบุคคล

- ให้ดีเอสไอติดตามการลักลอบใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเสียหาย



ขอสมาคมธนาคารไทย และสมาคม สถาบันการเงินของรัฐเปิดเผย บัญชีม้า เยียวยาผู้เสียหาย

- ให้สถาบันการเงินเปิดเผยบัญชีมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) และแจ้งเตือนบัญชีต้องสงสัยก่อนโอนเงิน
- ธนาคารต้องปฏิบัติตาม พ.ร.ก. ป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีฯ โดยต้องระงับธุรกรรมที่น่าสงสัยและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อป้องกันความเสียหาย
- กำหนดให้สถาบันการเงินตั้งกองทุนหรือหลักประกันคุ้มครองเงินฝากกรณีเกิดภัยทุจริตทางการเงิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเยียวยาความเสียหายของผู้บริโภค

กรอบที่ 1 (ต่อ)

ไทม์ไลน์ การจัดทำข้อเสนอนโยบายกัยการเงิน ต่อหน่วยงานรัฐ และผลตอบแทน

1 พฤศจิกายน 2566

ก้าวแรกของดีอี ในการจัดการ
ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

- จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์สำหรับประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service (Anti-Online Scam Operation Center : AOC) หรือสายด่วนภัยออนไลน์ 1441 ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงตามข้อเสนอแนะของสภาผู้บริโภค

16 มิถุนายน 2567

สปก. พิจารณาวางมาตรการ
ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค
ทางการเงิน

- อยู่ระหว่างการจัดทำมาตรการการบังคับใช้มาตรการการกำหนดหน้าที่ของสถาบันการเงินหากไม่ปฏิบัติตามแล้วมีประชาชนได้รับความเสียหาย สถาบันการเงินต้องรับผิดชอบ 100% เพื่อให้ผู้เสียหายได้เงินคืนเร็วขึ้น

9 กรกฎาคม 2567

เสนอมาตรการหน่วยงานเงินถึง
สปก.

- ปรับปรุงกฎหมาย และนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายต่างประเทศที่มีบริบทปัญหาคล้ายกับไทย
- กำหนดให้สถาบันการเงินใช้มาตรการหน่วงเงินก่อนโอน (Delayed Transaction) อย่างน้อย 24 ชั่วโมง หรือให้เจ้าของบัญชีสามารถยกเลิกได้โดยไปแสดงตัวที่สาขา
- นำระบบตัวกลาง (Escrow) มาใช้ในการซื้อขายออนไลน์ เพื่อป้องกันการโกง

24 กรกฎาคม 2567

เสนอ 3 หน่วยงานเพื่อยกระดับการแก้ไขปัญหา
ย้าจุดยืนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค



กระทรวงดีอี

- ปรับปรุงสายด่วน 1441 ให้มีอำนาจ
ดำเนินคดีอาญาได้โดยตรง เพื่อลดภาระ
ของผู้บริโภคในการต้องไปแจ้งตำรวจ
- เมื่อสายด่วน 1441 ได้รับแจ้งเหตุ
ให้สามารถสั่งระงับธุรกรรมได้ทันที
โดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งไปติดต่อธนาคารเอง
- ประสาน กสทช. และตำรวจ
ให้ดำเนินการปิดซึมของมิจฉาชีพ
(ซิมม้า)



สปก.

- กำหนดให้ธนาคารต้องคืนเงินให้แก่
ผู้บริโภคโดยทันที เมื่อมีการตรวจสอบ
พบว่าเงินหายไปจากบัญชีโดยเป็นผล
จากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- ปรับปรุงกฎหมายให้ธนาคารต้องจ่าย
ดอกเบี้ยร้อยละ 5 ให้แก่ผู้ฝากเงิน
หากล่าช้าในการคืนเงินที่หายไป
- ให้กำหนดแนวปฏิบัติให้สถาบันการเงิน
ระงับการโอนเงินไปยังบัญชีมิจฉาชีพ
(บัญชีม้า) ทันที
- หากมีธุรกรรมผิดปกติผ่านบัตรเครดิต
หรือเดบิต และผู้บริโภคปฏิเสธการจ่าย
ธนาคารต้องไม่รายงานการผิดนัดชำระ
ไปยังเครดิตบูโร

กสทช.

- ลงโทษค่ายมือถือที่ปล่อยให้มีการส่ง
ข้อความโดยไม่มีแหล่งที่มา

30 มกราคม 2568

รปท. เดินหน้าเอาจริง
บัญชีม้าถูกจัดการ



- ยกกระดับมาตรการจัดการบัญชีม้า
และแนวทางการร่วมรั้งผิดชอบ
โดยหน่วยงานกับกลุ่มบัญชีที่ธนาคาร
สงสัยว่าจะเป็นบัญชีม้า
(ม้าน้ำตาลอ่อน) ซึ่งจะเริ่มดำเนิน
มาตรการดังกล่าวภายในเดือน
มีนาคม 2568

กรอบที่ 2

คำพิพากษาศาล สร้างบรรทัดฐานใหม่ ให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบกรณีมีจลาชีพ ดูดเงินจากบัตรเครดิต

กรณีที่ 1: เดือนกรกฎาคม 2566

สภาผู้บริโภค ได้รับเรื่องราวเรียนกรณีผู้บริโภคถูกมิจฉาชีพเข้าถึงแอปพลิเคชันบัตรเครดิต KTC และเบิกถอนเงินสดออกไปยังบัญชีธนาคารกรุงไทย อีกทั้งยังถูกดูดเงินออกจากบัญชีดังกล่าว จึงได้โทรศัพท์เพื่อแจ้งธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตและแจ้งความไว้ด้วย ต่อมาผู้บริโภครายดังกล่าวถูกบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฟ้องเนื่องจากไม่ได้ชำระค่าบริการตามรายการที่ถูกมิจฉาชีพเบิกถอน จึงมาร้องเรียนที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) และ มพบ. ได้ส่งเรื่องต่อมายังสภาผู้บริโภคเพื่อให้ช่วยเหลือด้านคดี เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2567 ศาลแขวงระยองได้มีคำพิพากษายกฟ้องโดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ 4 ประการ ได้แก่

1) หลังจากเกิดเหตุผู้บริโภครีบแจ้งธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตทันที ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่าผู้บริโภคได้รับดำเนินการเมื่อทราบเหตุ แต่เมื่อบริษัทฯ ทราบเรื่องจากผู้บริโภคแล้วกลับแจ้งให้ผู้บริโภคไปแจ้งความกับตำรวจและไม่ได้ดำเนินการอื่น เพื่อปกป้องไม่ให้เงินถูกถ่ายโอนไปยังบัญชีอื่น ๆ ต่อ

2) เงินที่ถูกโจรกรรมเป็นเงินของธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตไม่ใช่เงินของผู้บริโภค

3) ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินและเป็นเจ้าของเงินที่ถูกคนร้ายโจรกรรมไปสามารถสร้างเครือข่ายร่วมกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นเพื่อระงับหรืออายัดเงินดังกล่าวไว้ชั่วคราวเพื่อตรวจสอบได้ แต่กลับไม่รวมกลุ่มกันเพื่อยกระดับการป้องกันภัยทุจริตดังกล่าว

4) แนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินของ ธปท. ระบุถึงเรื่องการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตร โดยข้อ 3.2 กำหนดชัดเจนว่า “กรณีเหตุการณ์ทุจริตที่มีผู้ถือบัตรได้รับความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร และมีเหตุอันเชื่อได้ว่าไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ถือบัตรหรือ

ผู้ถือบัตรไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการต้องเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ถือบัตรอย่างครบถ้วน” ดังนั้น เป็นความรับผิดชอบของธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตฯ ที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่ควรมาฟ้องผู้บริโภคต่อศาล

กรณีที่ 2: เดือนมกราคม 2567

หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่รับเรื่องราวเรียนกรณีผู้บริโภคโดนผู้ให้บริการบัตรเครดิตฟ้องร้องจากการปฏิเสธชำระเงินที่ตนเองโดนมิจฉาชีพหลอกเป็นเจ้าหน้าที่กรมที่ดินขอให้ติดตั้งเว็บไซต์ (ปลอม) ของกรมที่ดิน ทำให้โดนดูดเงินสดจำนวน 120,000 บาท จากบัตรเครดิต ต่อมาเดือนเมษายน 2567 สภาผู้บริโภคส่งทนายความว่าความให้ผู้บริโภค ต่อมาวันที่ 30 กันยายน 2567 ศาลแขวงเชียงใหม่ พิพากษายกฟ้อง โดยให้เหตุผลว่าผู้ให้บริการบัตรเครดิตต้องจัดให้มีมาตรการตรวจสอบการทำธุรกรรมทุกรายการของผู้บริโภคที่รัดกุมก่อนทำรายการทุกครั้ง รวมถึงหน้าที่ในการเพิ่มระบบความปลอดภัย

กรณีที่ 3: เดือนตุลาคม 2567

หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่นรับเรื่องราวเรียนกรณีผู้บริโภค ถูกมิจฉาชีพอ้างตัวเป็นเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าแจ้งให้เปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าเป็นระบบดิจิทัลและหลอกให้ติดตั้งแอปฯ ปลอมที่สามารถเข้าควบคุมโทรศัพท์มือถือ และแอปฯ บัตรเครดิตจากกระยะไกล ส่งผลให้มิจฉาชีพสามารถถอนเงินสดจากแอปฯ บัตรเครดิตไปโดยที่เจ้าของบัญชีไม่รู้ตัว สภาผู้บริโภคได้ช่วยเหลือด้านคดีความผู้บริโภครีบแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น และติดต่อบัตรกรุงไทยเพื่อยืนยันว่าได้เป็นผู้ทำธุรกรรมเอง ต่อมาบริษัทบัตรเครดิตกลับยื่นฟ้องผู้บริโภคให้ชำระหนี้ 100,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย ต่อมาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2568 ศาลแขวง



ขอนแก่นได้มีคำพิพากษายกฟ้อง กรณีบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฟ้องผู้บริโภครายหนึ่งชำระหนี้จำนวน 113,263.99 บาท สำคัญสำคัญของคำพิพากษากล่าวว่า ศาลได้วินิจฉัยข้อตกลงและเงื่อนไขในคำขอเบิกสินเชื่อที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบในธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้รหัสประจำตัวของผู้ให้บริการทุกกรณี เป็นข้อตกลงและเงื่อนไขที่ทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบเกินสมควรอันเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม กับเมื่อผู้บริโภคแจ้งเหตุความเสียหายให้บัตรกรุงไทยและร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนโดยมีหลักฐานยืนยันแล้วจึงเชื่อได้ว่าผู้บริโภคไม่ได้เป็นผู้เบิกถอนเงินสดด้วยตนเอง

“
ผู้บริโภค
ไม่ต้องรับผิดชอบ
หากถูกมิจฉาชีพ
ดูดเงิน
จากบัตรเครดิต
”

มาตรการรณรับส่งนักเรียนปลอดภัย:

เด็กไม่ควรต้องตาย เพราะไปโรงเรียน



ป 2567 ที่ผ่านมา ประเทศไทยเกิดเหตุโศกนาฏกรรมครั้งใหญ่ ที่สร้างความสูญเสียต่อชีวิตของเด็กนักเรียน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติจากเหตุการณ์สะเทือนขวัญล่าสุด เมื่อรถบัสทัศนศึกษาจากโรงเรียนวัดเขาพระยาสังฆาราม จังหวัดอุทัยธานี ออกเดินทางตั้งแต่เช้าวันที่ 1 ตุลาคม เพื่อมุ่งหน้าเข้ามาทัศนศึกษาโดยแวะจุดแรกที่อุทยานประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างที่คนขับกำลังเร่งเครื่องเพื่อให้ไปทันกินข้าวกลางวันที่ศูนย์การเรียนรู้การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (กฟผ.) จังหวัดนนทบุรี รถบัสที่บรรทุกนักเรียน ครู และคนขับ 45 ชีวิต เกิดเพลิงลุกไหม้หน้าศูนย์การค้าเซียร์รังสิต บนถนนวิภาวดีรังสิต ทำให้นักเรียนและครูรวม 23 คนเสียชีวิต ในสภาพที่น่าสลดใจ จากความพยายามที่จะหนีจากเพลิงไหม้ที่ลุกลามอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สามารถทำได้นับเป็นเหตุโศกนาฏกรรมบนท้องถนนครั้งใหญ่ของไทย ที่มีอยู่ ผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บสูงสุดเป็นอันดับ 6 ของประเทศ²

เมื่อไปค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุครั้งนี้ ยิ่งน่าสะเทือนใจ เมื่อพบว่ารถบัสทัศนศึกษาของนักเรียนจากจังหวัดอุทัยธานี ในครั้งนี้ เป็นรถบัสเก่าที่ใช้งานมาแล้ว 54 ปี! นอกจากนี้ยังแอบติดตั้งถังก๊าซเอ็นจีวีถึง 11 ถัง ทั้งที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายให้ติดตั้งได้เพียง 6 ถัง ขณะที่ประตูทางออกฉุกเฉินเปิดไม่ได้ ระบบอุปกรณ์ฉุกเฉินบางอย่างไม่มี จึงอาจเปรียบได้ว่า ผู้โดยสารในรถคันนี้นั่งอยู่บนระเบิดเวลาที่วิ่งได้ แต่เมื่อผู้โดยสารส่วนมากคือเด็กนักเรียนระหว่างชั้นอนุบาลและชั้นประถมที่ไม่อาจช่วยตัวเองได้มากมายตื่นตระหนกต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน จึงเกิดโศกนาฏกรรมที่รุนแรงอย่างน่าเศร้าสลด

จากข้อมูลจากการเฝ้าระวังของศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนนและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคระบุว่า ในปี 2565 และ 2566 มีอุบัติเหตุทางถนนและความไม่ปลอดภัยกับรถรับส่งนักเรียนเกิดขึ้นรุนแรงอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยปีละประมาณ 30 ครั้ง โดยเฉพาะในปี 2566 ที่มีนักเรียนเสียชีวิต 2 คน และบาดเจ็บ 368 คน และในปี 2567 ยังมีผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการรับส่งนักเรียนที่ไม่ปลอดภัยมากถึง 90 เรื่อง และเพียงช่วง 3 เดือนแรก (มกราคม - มีนาคม) ของปี 2567 เกิดอุบัติเหตุรถรับส่งนักเรียนสูงถึง 15 ครั้ง มีนักเรียนเสียชีวิต 1 คน และบาดเจ็บ 153 คน เป็นอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่มากและรุนแรงกว่าปีที่ผ่านมา

หรือการไปโรงเรียน คือความเสี่ยงต่อชีวิต?

หากเด็กนักเรียน 22 คนไม่ไปโรงเรียนวัดเขาพระยาสังฆาราม จังหวัดอุทัยธานี ในเช้าวันที่ 1 ตุลาคม 2567 เพื่อขึ้นรถบัสไปทัศนศึกษา เด็ก ๆ เหล่านั้นคงไม่ต้องเสียชีวิต แต่นี่ไม่ใช่โศกนาฏกรรมทางถนนของการที่เยาวชนของชาติต้องเดินทางไปโรงเรียน หรือไปร่วมกิจกรรมทัศนศึกษาที่นาน ๆ จะเกิดขึ้นครั้งหนึ่ง เหตุการณ์ที่เด็กนักเรียนต้องมาเสียชีวิตและบาดเจ็บเป็นจำนวนมากบนท้องถนนเกิดขึ้นปีแล้วปีเล่า ซ้ำซากและบ่อยครั้งจนไม่อาจพูดได้ว่า นี่เป็น “แค่อุบัติเหตุ” ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เพราะหากย้อนกลับไปดูสาเหตุของอุบัติเหตุนี้ ส่วนมากหรือเกือบทั้งหมด เกิดจากสาเหตุที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากมีระบบโรงเรียนหรือรถเพื่อทัศนศึกษาที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามกฎหมายทุกประการ ทั้งนี้รวมถึงคุณภาพของผู้ขับขี่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ยิ่งไปกว่านั้น โรงเรียนต้องมีมาตรการการคัดเลือกรถและคนขับมาใช้บริการในกรณีการรับส่งนักเรียนและในกรณีทัศนศึกษา ซึ่งในกรณีของเด็กนักเรียนจากอุทัยธานี ได้พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขาดแนวทางการคัดเลือกรถเพื่อใช้ในการทัศนศึกษา ที่ต้องตรวจสอบประวัติรถ อุปกรณ์ความปลอดภัย ประวัติผู้ขับขี่ รวมทั้งไม่มีการฝึกซ้อมการอพยพนักเรียนออกจากรถโดยสารในกรณีอุบัติเหตุตามที่เป็นหลักเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้

ดัดแปลงรถเพิ่มที่นั่งนักเรียน คือเพิ่มความเสี่ยง

กรณีปัญหาความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงปัญหาในเชิงโครงสร้างที่สะสมมานาน ซึ่งองค์กรผู้บริโภค 6 ภูมิภาค ได้ริเริ่มการพัฒนา ระบบการจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย มาตั้งแต่ปี 2560 และได้มีการทำงานต่อเนื่อง

สภาผู้บริโภคได้ตั้งคณะกรรมการด้านการขนส่งและยานพาหนะ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการ

² <https://shorturl.asia/SLOQ2> (17 มีนาคม 2567)

โรงเรียนศูนย์เรียนรู้รกรับส่งนักเรียนปลอดภัย 20 โรงเรียน

ภาคตะวันตก 1 โรงเรียน

- โรงเรียนประจวบวิทยาลัย

ภาคกลาง 3 โรงเรียน

- โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย
- โรงเรียนสิงห์บุรี
- โรงเรียนอ่างทองปัทมโรจน์

ภาคใต้ 3 โรงเรียน

- โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย 2
- โรงเรียนอาमानะศักดิ์
- โรงเรียนเทศบาล 2 คลองจิหลาด



ภาคเหนือ 10 โรงเรียน

- โรงเรียนแม่ใจวิทยาคม
- โรงเรียนจำเมืองวิทยาคม
- โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม
- โรงเรียนแม่จันวิทยาคม
- โรงเรียนพญาเมืองราย
- โรงเรียนเสด็จจวนชยางค์กุลวิภา
- โรงเรียนสมปราบพิทยาคม
- โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา
- โรงเรียนอรพินพิทยา
- โรงเรียนสารภีพิทยาคม

ภาคอีสาน 3 โรงเรียน

- โรงเรียนแกดำวิทยาคาร
- โรงเรียนศิขรภูมิพิสัย
- โรงเรียนยโสธรพิทยาสรรค์



50

รกรับส่งนักเรียนปลอดภัย และผลักดันให้เกิดการยกระดับการพัฒนาโรงเรียนต้นแบบการจัดการรกรับส่งนักเรียนปลอดภัยในพื้นที่ 6 ภาค ใน 33 จังหวัด รวม 148 โรงเรียนผ่านเครือข่ายผู้บริโภครในพื้นที่ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคร สำนักงานขนส่งจังหวัด และโรงเรียนเป้าหมาย ซึ่งนำไปสู่การเป็นโรงเรียนศูนย์เรียนรู้ระบบจัดการรกรับส่งนักเรียนปลอดภัย 20 แห่ง ใน 15 จังหวัด แต่อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์อุบัติเหตุรกรับส่งนักเรียนยังไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังไม่มีการผลักดันด้านมาตรฐานความปลอดภัย

เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2567 เด็กนักเรียนในพื้นที่บ้านทุ่งปงเรียน ตำบลบ้านเอื้อม อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง กำลังเดินทางไปโรงเรียนแต่เช้าตรู่ มีนักเรียนโดยสารมาเต็มคันรถทั้งหมด 25 คน เมื่อมาถึงทางโค้งบริเวณจุดเกิดเหตุคนขับรถรับส่งนักเรียนได้ขับรถคู่ขนานมากับรถจักรยานยนต์ประกอบกับฝนตกถนนลื่น จึงเสียหลักพลิกคว่ำลงข้างทางเป็นเหตุให้นักเรียนเสียชีวิต 1 รายและบาดเจ็บ 15 รายสาเหตุสำคัญของอุบัติเหตุครั้งนี้เกิดจากสภาพรถดัดแปลงเพื่อรองรับนักเรียนให้ได้มากขึ้น แต่การดัดแปลงโครงสร้างนั้นทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้โดยสาร ซึ่งเมื่อบวกกับ

ความประมาทของผู้ขับรถรับส่งนักเรียนอุบัติเหตุรุนแรงจึงหลีกเลี่ยงได้ยาก กรณีดังกล่าวทำให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง ในฐานะหน่วยงานประจำจังหวัดของสภาผู้บริโภค และเครือข่ายองค์กรผู้บริโภครภาคเหนือ มีความห่วงใยต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงได้ยื่นข้อเรียกร้องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดลำปางให้มีการกำหนดมาตรการจัดการความปลอดภัยรกรับส่งนักเรียนโดยเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากเป็นเหตุการณ์สะท้อนข้อกังวลต่อความรู้สึกของประชาชนทุกคน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สภาผู้บริโภคได้รับเรื่องราวเรียนเกี่ยวกับปัญหารกรับส่งนักเรียนที่ไม่ปลอดภัยเรื่อยมา โดยลักษณะปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ใช้รถผิดประเภท รองลงมา คือ บรรทุกผู้โดยสารเกินอัตราที่กำหนด รวมทั้งคู่กรณี หรือบริษัทประกันภัยไม่รับผิดชอบค่าเสียหายเมื่อเกิดข้อพิพาท พนักงานขับรถมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม รถเสียระหว่างทาง และอุปกรณ์นิรภัยไม่ครบถ้วน และจากข้อมูลการสำรวจรกรับส่งนักเรียนของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภครในพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ พบว่ารถยนต์ที่นำวิ่งรับส่งนักเรียนส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ประเภท รถตู้โดยสาร รถกระบะดัดแปลง และรถโดยสารขนาดใหญ่ประเภท 4 ล้อ และ 6 ล้อที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม

ยิ่งไปกว่านั้น ยังพบว่ารถรับส่งนักเรียนส่วนใหญ่ให้บริการรับส่งนักเรียนครั้งละหลายโรงเรียนภายในพื้นที่อำเภอหรือระหว่างอำเภอ สภาพรถที่ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ทั้งยังมีการดัดแปลงเพื่อให้รับเด็กนักเรียนได้จำนวนมากขึ้น ขาดอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ควรมีในรถ รวมถึงพบพฤติกรรมเสี่ยงที่ไม่ปลอดภัยสำหรับนักเรียนที่เกิดจากการประมาทเลินเล่อของคนขับรถ เช่น ขับเร็ว ไม่เคารพกฎจราจร ลืมเด็กไว้ในรถ การล่อลวงลัดเลาะทางร่างกายนักเรียน รวมทั้งหลายพื้นที่ของประเทศไม่มีระบบขนส่งสาธารณะให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ จึงเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ผลักดันให้นักเรียนจำนวนหนึ่งเลือกที่จะใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะเพื่อการเดินทาง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่นำมาซึ่งความสูญเสียจากอุบัติเหตุทางถนนเพิ่มมากขึ้น

โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นในกรณีของรถรับส่งนักเรียนไม่ปลอดภัย สร้างความสูญเสียอย่างที่ไม่สามารถประเมินได้ ในปี 2566 สภาผู้บริโภคจึงได้เข้าพบผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อนำเสนอข้อมูลและแนวทางการแก้ปัญหาการจัดระบบรถรับส่งนักเรียน ผู้ตรวจการแผ่นดินได้นำข้อมูลดังกล่าวเสนอเป็นรายงานต่อคณะรัฐมนตรีนับเป็นก้าวสำคัญที่ข้อเสนอของสภาผู้บริโภคเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2566 พร้อมให้แนวทางการดำเนินงานกับ 3 กระทรวงหลักเพื่อจัดการพัฒนาระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่คณะรัฐมนตรีมีมติ ยังคงเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับรถรับส่งนักเรียนมากกว่า 30 ครั้ง และมีแนวโน้มจะรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ นำมาสู่การตั้งคำถามว่า “มีมติแล้ว ทำไมยังเกิดอุบัติเหตุมากขึ้น อัตราการเสียชีวิตยังสูงอยู่”

๒.๒.๑ ๒.๒.๑ ๒.๒.๑

๒.๒.๑ ๒.๒.๑ ๒.๒.๑

๒.๒.๑ ๒.๒.๑ ๒.๒.๑

หากย้อนกลับไปดูกลไกด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรถรับส่งนักเรียน ถูกข้อกำหนดไว้ว่ารถที่นำมารับส่งนักเรียนต้องเป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คนแต่ไม่เกิน 12 คน ตามพ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 หรือ รถตามพ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แต่ในความเป็นจริงข้อมูลการจดทะเบียน

กรมการขนส่งทางบก ในปี 2565 ระบุว่า มีรถรับส่งนักเรียนที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง จำนวน 4,497 คัน ขณะที่มีการคาดการณ์ว่ามีรถรับส่งนักเรียนบนท้องถนนมากกว่า 50,000 คันทั่วประเทศ เท่ากับว่ามีรถรับส่งนักเรียนที่ไม่ได้ขออนุญาตมากถึง 45,000 คัน และมีนักเรียนไม่ต่ำกว่า 540,000 คน (เปรียบเทียบรถรับส่งนักเรียน 1 คัน บรรทุกนักเรียน 12 คน) ที่มีความเสี่ยงในการเดินทางด้วยรถรับส่งนักเรียนที่ไม่มีมาตรฐาน และไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของกรมการขนส่งทางบก ทำให้นักเรียนที่ใช้บริการรถขนส่งเหล่านี้ต้องเผชิญกับความเสี่ยงภัยอันตรายอย่างไม่คาดคิด

ในการศึกษา 2567 กระทรวงศึกษาธิการมีโรงเรียนในสังกัดทั่วประเทศ 35,026 โรงเรียน ตั้งแต่โรงเรียนอนุบาลจนถึงมัธยม และมีจำนวนโรงเรียนเอกชน 14,441 โรงเรียน โดยมีนักเรียนทั้งสิ้นประมาณ 11 ล้านคน ซึ่งโรงเรียนส่วนใหญ่มีบริการจัดรถรับส่งนักเรียนจากผู้ประกอบการในพื้นที่ที่อยู่บนพื้นฐานการทำกำไรจากธุรกิจรับส่งนักเรียน ซึ่งเป็นกิจการที่ขาดการควบคุมกำกับดูแลที่เข้มงวด

นอกจากนี้ จากข้อมูลการเฝ้าระวัง สภาผู้บริโภคยังพบปัญหาการบริหารจัดการของโรงเรียนและหน่วยงานที่ไม่มีมาตรฐานและขาดประสิทธิภาพที่อาจทำให้เกิดความสูญเสียจากการใช้บริการรถขนส่งนักเรียน เช่น หลายพื้นที่ไม่มีระบบบริหารจัดการข้อมูลร่วมกันระหว่างโรงเรียนและสำนักงานขนส่งจังหวัด ทำให้ขาดการตรวจสอบ กำกับดูแล ไม่มีมาตรการป้องปรามหรือห้ามรถที่ไม่ได้ขออนุญาตมารับส่งนักเรียนอย่างจริงจัง ขาดองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนที่ถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าแม้จะมีหน่วยงานระดับกระทรวงและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนอยู่หลายฉบับ แต่ปัจจุบันก็ยังไม่มีความชัดเจนเป็นเจ้าภาพหลักในการกำหนดนโยบายที่เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบรถรับส่งนักเรียนให้มีคุณภาพความปลอดภัย สะท้อนถึงปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ขาดการบูรณาการความร่วมมือด้านนโยบาย แผนปฏิบัติการ งบประมาณสนับสนุน และการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคีเครือข่าย ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สำคัญทันต่อสถานการณ์ เกิดความต่อเนื่องและประเมินติดตามผลได้ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการจัดการรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัยอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ



“
ปัญหาอุบัติเหตุ
ที่เกิดจากสภาพ
รถรับส่งนักเรียน
ที่ไม่มีมาตรฐาน
ยังเพิ่มสูงขึ้นทุกปี

”

ร่วมขับเคลื่อนเชิงนโยบาย เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง

แผนงานของสภาผู้บริโภคร่วมขับเคลื่อนนโยบายรถนักเรียนปลอดภัย ได้สร้างภาคีเครือข่ายตามภูมิภาคต่าง ๆ ควบคู่กับการทำงานในโครงการพัฒนาขนส่งสาธารณะเพื่อความปลอดภัยและเป็นธรรม ยกตัวอย่างเช่น ภาคเหนือ ที่จังหวัดลำปาง ได้ขยายผลความร่วมมือการทำงานร่วมกับสำนักงานขนส่งในจังหวัดเพื่อพัฒนาระบบขนส่งปลอดภัยไปสู่การพัฒนาระบบรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัยให้กับโรงเรียนในจังหวัดลำปางเพิ่มขึ้น ที่จังหวัดเชียงใหม่ องค์กรผู้บริโภคและภาคีเครือข่ายร่วมกับสำนักงานขนส่งจังหวัด ดำเนินโครงการพัฒนารถรับส่งนักเรียน โดยใช้งบประมาณจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กปถ.) มาขับเคลื่อนรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย และที่จังหวัดน่าน ผู้ว่าราชการจังหวัดได้สั่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนงานรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย โดยให้สำนักงานขนส่งจังหวัด จัดทำฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบรถรับส่งนักเรียนของจังหวัดน่าน

นอกจากนี้ยังได้มีโครงการยกระดับโรงเรียนต้นแบบสู่ “ศูนย์การเรียนรู้ระบบรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย” 20 โรงเรียน ใน 15 จังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง เชียงราย ลำพูน สงขลา ปัตตานี กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ สุรินทร์ ยโสธร มหาสารคาม พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง และสิงห์บุรี การดำเนินงานในหลายจังหวัด เช่น เชียงใหม่ สุรินทร์ พระนครศรีอยุธยา สงขลา และประจวบคีรีขันธ์ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา (สพป.) ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการขยายผลการดำเนินงานสู่โรงเรียนต่าง ๆ ภายในจังหวัด และจังหวัดใกล้เคียง ให้เกิดการพัฒนาการรถรับส่งนักเรียนให้เกิดความปลอดภัยเพิ่มขึ้น



โรงเรียน “ศูนย์การเรียนรู้ ระบบรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย”

โรงเรียนศูนย์เรียนรู้ฯ ได้รับการพัฒนามาจาก “โรงเรียนต้นแบบ” ที่มีองค์ประกอบ 9 ด้าน (7 ระบบ 2 กลไกจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย) สู่การยกระดับเป็น “โรงเรียนศูนย์การเรียนรู้ระบบรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย” ดังนี้

7 ระบบ ที่โรงเรียนสามารถจัดการได้ด้วยตนเอง คือ 1. ระบบข้อมูล 2. ระบบดูแลนักเรียนภายในรถ 3. ระบบใบรับรองการใช้รถรับส่ง 4. ระบบเฝ้าระวังแบบบูรณาการร่วมกับคนขับรถ 5. ระบบพัฒนาจุดจอดปลอดภัย 6. ระบบประกันภัยรถรับส่ง และ 7. ระบบติดตามประเมินผล

2 กลไก ที่องค์กรผู้บริโภคร่วมสนับสนุนให้เกิดระบบการจัดการ ได้แก่ กลไกการสนับสนุนการทำงานรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย คือ 1. กลไกคณะทำงานระดับจังหวัดหรืออำเภอที่มีองค์ประกอบจากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมกับโรงเรียน และ 2. กลไกการจัดการของโรงเรียน ในการจัดให้มีกลไกการจัดการรถรับส่งนักเรียนของโรงเรียน ครูผู้รับผิดชอบนักเรียน หรือผู้ปกครอง หรือกรรมการสถานศึกษา

ตัวอย่างโมเดลโรงเรียน

ศูนย์การเรียนรู้ระบบ

รับส่งนักเรียนปลอดภัย

โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เป็นหนึ่งในต้นแบบ “โรงเรียนศูนย์การเรียนรู้ระบบรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย” ที่สามารถจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ มีความโดดเด่นในด้านการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายจาก 8 ภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน และผู้ปกครอง ภายใต้โมเดล “AYW Partnership Model”

จุดแข็งของโรงเรียนคือการพัฒนาฐานข้อมูลรถรับส่งนักเรียนทั้งหมด (99 คัน) ครอบคลุมข้อมูลคนขับ เส้นทาง และรายชื่อนักเรียน มีการเฝ้าระวังเชิงรุก การประชุมร่วมกับผู้ประกอบการและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และจัดตั้งชมรมรถรับส่งนักเรียนเพื่อพัฒนามาตรฐานร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีระบบดูแลนักเรียนในรถ และการออกไปรับรองที่ตรวจสอบได้ร่วมกับสำนักงานขนส่งจังหวัด



54

โรงเรียนยังพัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ฯ อย่างเต็มรูปแบบ โดยเปิดศูนย์ฯ อย่างเป็นทางการ โดยรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2567 และมีการพัฒนาหลักสูตรนำร่องส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนสำหรับเด็กและเยาวชนระดับมัธยมศึกษา ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พร้อมทั้งได้รับเชิญให้เป็นวิทยากรเกี่ยวกับการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยในเวทีวิชาการต่าง ๆ สะท้อนบทบาทความเป็นผู้นำในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียนอย่างยั่งยืน

จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย

ต่อหน่วยงานรัฐ

แม้ สสส. สภาผู้บริโภคร และหลายภาคส่วนได้ดำเนินการอย่างแข็งขัน แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ที่มีโรงเรียน ตั้งอยู่ทั่วประเทศ ปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดจากสภาพรถรับส่งนักเรียนที่ไม่มีมาตรฐานจึงยังคงเพิ่มสูงขึ้นทุกปีซึ่งเป็นปัญหาในเชิงโครงสร้าง ในปี 2566 สภาผู้บริโภครจึงได้ยื่นข้อเสนอเชิงนโยบายและขอให้มีการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงจัดทำโครงการศึกษาเชิงระบบ เรื่อง “มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน” เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน การจัดทำนโยบายการแก้ไขกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและแนวทางการดำเนินงานในการ

ขับเคลื่อนมาตรการความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดอุบัติเหตุในการเดินทางมาโรงเรียนของนักเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอต่อศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน กระทรวงมหาดไทย

1. ขอให้มีคณะทำงานร่วมภายใต้คณะกรรมการศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน โดยมีองค์ประกอบของสภาผู้บริโภคร ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน และแผนงานสนับสนุนการป้องกันอุบัติเหตุจราจรระดับจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางจัดทำแผนความปลอดภัยและการแก้ไขกฎระเบียบการพัฒนาระบบจัดการรถรับส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

2. ขอให้มีคำสั่งการถึงศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจังหวัดทุกจังหวัด กำหนดให้มีแผนยุทธศาสตร์หรือคณะทำงานด้านความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนในทุกจังหวัด โดยกำหนดให้มีโครงสร้างการทำงานแบบมีส่วนร่วมที่ประกอบด้วย สภาผู้บริโภคร เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคร หน่วยงานท้องถิ่น และเครือข่ายนักวิชาการ เพื่อบูรณาการจัดทำแผนความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนในทุกจังหวัด

3. ขอให้สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณด้านการเดินทางและบริหารจัดการระบบความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนที่ไม่ใช่เฉพาะโรงเรียนในสังกัด เพื่อมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดของนักเรียนที่ใช้บริการรถรับส่งนักเรียน ให้สามารถเข้าถึงการเดินทางระหว่างที่พักและโรงเรียนได้อย่างปลอดภัย และสนับสนุน

แนวทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพเพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางของนักเรียนทุกคน

2. ข้อเสนอต่อกระทรวงศึกษาธิการ

1. ขอให้ทบวงและแก้ไขระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการควบคุมดูแลการใช้ รถโรงเรียน พ.ศ. 2562 โดยกำหนดให้โรงเรียนเป็นจุดจัดการงานรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย บรรจุแผนงานจัดการรถรับส่งนักเรียนเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของโรงเรียนหรือสถานศึกษา การประเมินและติดตามผลเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง ด้านนโยบาย เพิ่มมาตรการกำกับกรณีโรงเรียนหรือสถานศึกษาละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ อันนำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียน

2. พัฒนาหลักสูตร ชุดความรู้ แนวทางการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย โดยนำนโยบายระบบการจัดการรถรับส่งนักเรียน 9 ด้านจากการทำงานของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคร่วมเป็นองค์ประกอบและแนวทางปฏิบัติให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษา และบุคลากรเขตพื้นที่การศึกษา ครู อาจารย์ นักเรียน ผู้ขับรถรับส่งนักเรียน พ่อแม่ผู้ปกครอง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีองค์ความรู้ หลักวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียนด้วยรถรับส่งนักเรียน

3. ขอให้แก้ไขนิยาม “การศึกษา” ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้รวมถึง “การจัดบริการที่จำเป็นเพื่อให้เด็กนักเรียนสามารถเดินทางมาศึกษาเล่าเรียนยังโรงเรียนหรือเข้าถึงการศึกษาได้อย่างสะดวกปลอดภัย” เพราะการเดินทางที่ปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษา และเป็นหน้าที่ของรัฐในการดูแลคุ้มครองเด็กให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อการได้รับการศึกษาบนพื้นฐานของโอกาสที่ทั่วถึงเท่าเทียม

4. จัดสรรงบประมาณการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นค่าเดินทาง (รถรับส่งนักเรียน) ให้กับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาให้กับนักเรียนทุกคนให้มีมาตรฐานและคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

5. สภาผู้บริโภคเสนอตัวเป็นคนกลางร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กรมการขนส่งทางบก กรมป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนหลักเกณฑ์การจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย การบริหารจัดการด้วยรูปแบบและวิธีการออกใบรับรองการรับส่งนักเรียนของโรงเรียน และการจัดเก็บข้อมูลให้เกิดขึ้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอต่อกระทรวงคมนาคม (กรมการขนส่งทางบก)

1. ขอให้กำหนดมาตรการหรือแนวทางสนับสนุนเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ประกอบการหรือผู้ที่ขับรถรับส่งนักเรียนนำรถเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลผ่านการขึ้นทะเบียนขอใบอนุญาตการใช้รถรับส่งนักเรียน เช่น การสนับสนุนเงินกู้ระยะยาวแบบดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับปรุงสภาพรถ สิทธิลดหย่อนภาษีประจำปี จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และจัดทำประกันภาคสมัครใจแบบคนละครั้งเป็นต้น เพื่อเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยให้กับรถรับส่งนักเรียนอย่างเป็นระบบและการบริหารจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอให้กำหนดรูปแบบใบอนุญาตขับรถยนต์ประเภทรถรับส่งนักเรียนเป็นแบบมาตรฐานเฉพาะ ที่แตกต่างจากรถยนต์ส่วนบุคคลและหรือรถโดยสารสาธารณะประเภทอื่น เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความปลอดภัยสูงกว่าปกติ ในการบรรทุกผู้โดยสารที่เป็นเด็กนักเรียน

3. ขอให้พัฒนารูปแบบ วิธีการจัดเก็บข้อมูล และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานขนส่งจังหวัดให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เพื่อการส่งต่อและประมวลผลข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเหมาะสมทันต่อการใช้งาน

4. จัดให้มีรถรับส่งนักเรียนที่มีโครงสร้างมาตรฐานและอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ติดตั้งกล้องหน้ารถและระบบควบคุมความเร็ว (GPS) หรือระบบเทคโนโลยีและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยได้รับการสนับสนุนแนวทางและงบประมาณจากรัฐหรือภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและป้องกันความผิดพลาดจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้

จุดเปลี่ยนการขับเคลื่อนการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย

เมื่อวันที่ **8 สิงหาคม 2566** สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดให้มีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นการจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย โดยสภาผู้บริโภคนิสส. ศวปถ. ได้เข้าให้ข้อมูลต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยสภาผู้บริโภคนิสส. ยื่นข้อเสนอนโยบายการจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลประกอบรายงานเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี

12 ต.ค. 66

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แจ้งผลการจัดทำรายงานข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกลับมาถึงสภาผู้บริโภคเพื่อรับทราบความก้าวหน้า

3 พ.ย. 66

รายงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่องเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 230 (3) กรณีมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนได้ถูกนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการศูนย์อำนวยความสะดวกความปลอดภัยทางถนน ครั้งที่ 2/2566

7 พ.ย. 66

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบรายงานผู้ตรวจการแผ่นดินและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กก.มหาดไทย กก.ศึกษาธิการ และ กก.ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปฏิบัติตามข้อเสนอของผู้ตรวจการแผ่นดิน และแนวทางที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการ



จากเหตุไม่คาดคิด

56

5. กรณีเกิดอุบัติเหตุรถรับส่งนักเรียนทุกกรณีต้องมีการสอบสวนเชิงลึกเพื่อหาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ โดยให้เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนของกรมการขนส่งทางบก และผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุบัติเหตุเพื่อหาข้อสรุปและวางแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอย่างเป็นระบบ

6. สภาผู้บริโภคเสนอตัวเป็นคนกลางร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กรมการขนส่งทางบก กรมป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือ และสนับสนุนหลักเกณฑ์การจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยทั้งระบบในทุกขั้นตอน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างระบบการเดินทางที่ปลอดภัยให้กับนักเรียนทุกคน

ภาครัฐต้นตัวตอบสนอง

ข้อเสนอสภาผู้บริโภค

จากการที่สภาผู้บริโภคนิสส.ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยอย่างเข้มข้น และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย หลังจากผู้ตรวจการ

แผ่นดินได้นำข้อเสนอของสภาผู้บริโภคเข้าเป็นส่วนหนึ่งของรายงาน เรื่อง “มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน” และนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2566 **ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี รับทราบรายงาน และมีมติให้ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทาง เรื่อง มาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียน เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2566** โดยมีสาระสำคัญดังนี้

กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนเป็นวาระระดับชาติ พร้อมทั้งจัดตั้งคณะทำงานภายใต้กลไกคณะกรรมการศูนย์อำนวยความสะดวกทางถนนทุกจังหวัด เพื่อพิจารณาแนวทางการจัดทำแผนความปลอดภัยและแก้ไขกฎระเบียบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจัดการรถรับส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการทำแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค กำหนดให้มีโครงสร้างการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อบูรณาการการจัดทำแผนความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนในทุกจังหวัด

กระทรวงศึกษาธิการ ได้มอบหมายให้ทุกโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลรถรับส่งนักเรียนเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมทั้งทบทวนและปรับแก้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการควบคุมดูแลการใช้รถโรงเรียน พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดให้โรงเรียนมีบทบาทในการดูแลและกำหนดมาตรการ

ด้านความปลอดภัยฯ บรรจุแผนงานจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนเป็นภารกิจหลักของโรงเรียน สนับสนุนให้สร้างเครือข่าย 3 ภาคี (โรงเรียน – ผู้ปกครอง – ผู้ประกอบการ) ในการจัดทำชุดความรู้แนวทางการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยเพื่อให้มีองค์ความรู้และหลักวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการรับมือกับอุบัติเหตุและการจัดการความปลอดภัยดังกล่าว

นอกจากนี้ กระทรวงศึกษาธิการยังขอรับการจัดงบประมาณสำหรับค่าเดินทาง (รถรับส่งนักเรียน) ให้กับนักเรียนยากไร้ ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาให้กับนักเรียนทุกคนให้มีมาตรฐานและคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งระหว่างช่วงที่รอการพิจารณาจัดสรรงบฯ โรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน และกรุงเทพมหานคร สามารถขอรับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงเรียนสำหรับเด็กยากไร้ได้จากสำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการหลุดออกจากระบบการศึกษาอีกด้วย

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ พัฒนาแนวคิดผ่านโครงการ “รถโรงเรียนรุ่นใหม่เด็กปลอดภัย (Smart School Bus)” ซึ่งหากประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดการพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Big Data Platform) และศูนย์ดำเนินการรถโรงเรียนรุ่นใหม่ที่ปลอดภัย (Smart School Bus Intelligent Operation Center) ในแต่ละพื้นที่ได้ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขับเคลื่อนมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนให้มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาทุกด้าน รวมทั้งเรื่อง “การลืมเด็กไว้ในรถ” ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

เป้าหมาย: ส่งนักเรียนถึงโรงเรียนและบ้านอย่างปลอดภัย “ทุกคน”

เป็นที่ประจักษ์ว่า การขับเคลื่อนเรื่องรถโรงเรียนปลอดภัยเป็นความท้าทายที่ใช้เวลาเพื่อความสำเร็จในระยะยาว เพราะแม้หน่วยงานต่าง ๆ จะได้กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนออกมาบังคับใช้ แต่ปัญหายังคงไม่ลดลงและกลับทวีความรุนแรงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องติดต่อกันจากข้อมูลการเฝ้าระวังออนไลน์ ตั้งแต่มกราคม – กันยายน 2567 เกิดอุบัติเหตุทางถนนและความไม่ปลอดภัยกับรถรับส่งนักเรียนมากถึง 32 ครั้ง มีนักเรียนเสียชีวิต 6 คน บาดเจ็บ 339 คน และเป็นอัตราความรุนแรงที่มากกว่าหลายปีที่ผ่านมา สะท้อนถึงปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพขั้นสูงสุด

สภาผู้บริโภคไม่สามารถนิ่งนอนใจต่อวิกฤตความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นได้จึงได้กระตุ้นเตือนให้สังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 ได้ทำการสื่อสารต่อสาธารณะและสังคมอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนข้อเสนอ นโยบายหรือมาตรการทั้งในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ร่วมกับหน่วยงาน และโรงเรียนศูนย์การเรียนรู้ฯ ใน 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ

แม้เป้าหมายสูงสุดคือระบบรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัยทั่วประเทศยังอยู่ห่างไกล แต่เส้นทางเดินในหลายส่วนของประเทศได้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว สภาผู้บริโภคได้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักที่ผลักดันความร่วมมือเหล่านี้เพื่อให้ผู้บริโภคทุกคนโดยเฉพาะเด็กนักเรียนได้มีคุณภาพชีวิตในการเดินทางโดยรถรับส่งนักเรียน เพื่อให้เด็กนักเรียนถึงจุดหมายคือ ถึงโรงเรียน และกลับบ้านได้อย่างปลอดภัย “ทุกคน”

“

สภาผู้บริโภครับบริการประทับใจมาก ตั้งแต่วันแรก
 คีย์ข้อมูลเข้าระบบ เสาร์ อาทิตย์ วันจันทร์
 มีทีมงานเชี่ยวชาญแต่ละฝ่าย ทั้งฝ่ายสื่อ กฎหมาย ธนาคาร
 เข้ามาเป็นทีมช่วยเหลือ แอ็กชันเลย ทุกคนทำการบ้านมาแล้ว
 รู้สึกอุ่นใจ ที่มีคนรับฟัง พูดยุติเรื่อง
 มีแอ็กชันแผนชัดเจน มองในมุมมองของผู้บริโภคจริง ๆ และ
 ปกป้องเรา ต่างจากทุกครั้งที่เราโทร.เข้าธนาคารเป็นร้อยรอบ
 แต่ไม่มีความคืบหน้าหรือช่วยแก้ไขปัญหาใด ๆ เลย

”



คุณชญวัลย์ ติรณกสทิพย์

ผู้ชนะคดีถูกดูดเงิน
 ผ่านบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค

สภาผู้บริโภคร่วมกับมหาวิทยาลัยรังสิต จัดทำโครงการสำรวจการรับรู้สิทธิของผู้บริโภคและรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ มี 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นสมาชิกสภาผู้บริโภค จำนวน 295 องค์กร กลุ่มสองเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคใน 7 ภูมิภาค จำนวน 477 คน และกลุ่มสามเป็นผู้บริโภคทั่วไป แบ่งเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา กลุ่มคนวัยทำงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ รวมทั้งหมด 1,277 คน

ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคทั่วไปส่วนมากรับรู้สิทธิว่าผู้ประกอบการจะต้องให้ข้อมูลโดยการโฆษณาหรือการแสดงผลตามความเป็นจริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค และรู้ว่าตนเองมีสิทธิได้รับข้อมูลของสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ส่วนเรื่องที่ไม่ทราบ คือสินค้าที่ขายในตลาดสดไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ และไม่ทราบว่าสินค้านำเข้าจากต่างประเทศต้องแสดงฉลากสินค้าเป็นภาษาไทย

นอกจากนี้ ผู้บริโภคทั่วไปส่วนมากรับรู้ว่าตนเองมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าได้โดยสมัครใจและไม่ถูกบังคับหรือชักจูงให้หลงผิดในการซื้อสินค้านั้น ส่วนเรื่องที่ไม่ทราบ คือการที่ตนเองสามารถร้องขอข้อมูลของสินค้าและบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมก่อนตัดสินใจซื้อได้ ผู้บริโภคส่วนมากรับรู้ว่าตนเองมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ส่วนเรื่องที่ไม่ทราบ คือไม่รู้ว่าตนเองมีสิทธิได้รับการคุ้มครองและสามารถเรียกร้องในกรณีที่ได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าอย่างถูกต้องตามวิธีการใช้และข้อแนะนำ

ในประเด็นการรับรู้สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ผู้บริโภคทั่วไปรู้ว่าจะต้องได้รับสัญญาฉบับที่มี

ข้อความตรงกัน และรู้ว่ามีสิทธิในการทวงคืนได้ในกรณีที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในสัญญา หรือเห็นว่าสัญญาไม่เป็นธรรม แต่ไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิเรียกร้องขอเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในสัญญาที่จัดทำขึ้นได้ก่อนลงนาม ผู้บริโภคทั่วไปส่วนมากรับรู้ว่าตนเองมีสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดจากสินค้าและบริการที่มีความบกพร่องจากผู้ผลิต แต่ไม่ทราบว่าสิทธิได้รับชดเชยค่าเสียหายเมื่อถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิของผู้บริโภคทั่วไป จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยนักเรียน นักศึกษา และวัยทำงานมีการรับรู้สิทธิของผู้บริโภคสูงกว่าผู้สูงวัยในทุกด้าน

สำหรับผลสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค พบว่า ในส่วนของสมาชิกสภาผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคในภาพรวมในระดับมาก ทั้งการดำเนินงานของคณะกรรมการนโยบาย คณะอนุกรรมการ 8 ด้าน หน่วยงานเขตพื้นที่ และหน่วยงานประจำจังหวัด และพึงพอใจในระดับมากต่อแผนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของสภาผู้บริโภค ได้แก่ งานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค งานเสนอแนะและผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภค งานสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรผู้บริโภค และงานสื่อสารสาธารณะ

ในส่วนการทำงานของสำนักงานสภาผู้บริโภค สมาชิกฯ ให้ความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งการมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย มีระเบียบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกฯ มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน สามารถสนับสนุนการทำงานของสมาชิกได้ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจในการทำงานร่วมกับสมาชิก ทำงานได้รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา และมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกับสมาชิกฯ ได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและ

ตอบข้อสงสัยในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมีความรู้ ความเชี่ยวชาญสอดคล้องกับภารกิจ และมีความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของสมาชิก

สำหรับข้อเสนอแนะของสมาชิกฯ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสภาผู้บริโภคมัตถ์นี้

1. ด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

เสนอให้มีการจัดตั้งทีม “สภาผู้บริโภคเคลื่อนที่” เพื่อสร้างความรู้จัก และร่วมทำงานกับสมาชิกในพื้นที่เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค กระตุ้นให้ประชาชนแสดงออกเรื่องสิทธิของตนเองมากขึ้น สร้างความรู้ความเข้าใจ ติดตามและผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น เช่น การเยียวยา หรือชดเชยค่าเสียหาย จัดทำแนวทางการทำงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคแต่ละกลุ่มวัยอย่างชัดเจน ขยายการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มเปราะบาง ลดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ปัญหาผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มการตรวจสอบ ติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าใหม่ ๆ และร่วมทำงานกับสถานศึกษาเพื่อสร้างเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีใจเรื่องการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

2. ด้านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย

เสนอให้ติดตามผลการดำเนินงานขับเคลื่อนเชิงนโยบายที่สำคัญ ๆ เช่น การรวบรวมกิจการทรูและดีแทค หรือรถไฟฟ้า 20 บาท ตลอดสาย และรายงานผลการผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องต่าง ๆ สู่สาธารณะ รวมทั้งมีการติดตามการบังคับใช้กฎหมายหรือนโยบายต่าง ๆ ในองค์กรสมาชิกฯ และประชาชนได้รับทราบ จัดทำคู่มือการทำงานขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติเพื่อให้องค์กรสมาชิกรับไปใช้ทำงานในระดับพื้นที่ สนับสนุนการจัดเวทีระดับจังหวัด หรือท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ผลักดันการแก้ไข พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภคให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับยุคสมัยดิจิทัล ผลักดันให้เกิด “สภาประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” เชื่อมโยงการทำงานกับฝ่ายนโยบาย เช่น พรรคการเมืองหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภค

เสนอให้มีการจัดทำคู่มือในการทำงาน หรือชุดความรู้ที่จำเป็นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของสมาชิกโดยการอบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภค มีทีมทนายอาสาหรือนักกฎหมายประจำพื้นที่เพื่อให้ความรู้ ให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือสมาชิกเกี่ยวกับการทำงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ปรับปรุงระบบติดตามเรื่องร้องเรียน สนับสนุนการสร้างแกนนำรุ่นใหม่ รวมถึงพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยแกนนำที่ทำงานด้านผู้บริโภคเพื่อสร้างการยอมรับและการรู้จักสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคประชาชนในพื้นที่และท้องถิ่น

4. ด้านการสื่อสารเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

เสนอให้สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสภาผู้บริโภคให้กับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้รู้จักและเข้าใจการทำงานของสภาผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรู้จักสภาผู้บริโภคกับประชาชนและหน่วยงานในพื้นที่ สร้างอินฟลูเอนเซอร์ที่เป็นอวาตาร์ (Avatar) เพื่อทำหน้าที่สื่อสารประชาสัมพันธ์ ตลอดจนจัดทำกลยุทธ์การสื่อสารในลักษณะมุ่งเป้าที่ชัดเจนที่สะท้อนความแตกต่างของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม แต่ละพื้นที่ ร่วมกับสถาบันการศึกษาจัดกิจกรรมการประกวดผลิตสื่อเพื่อสร้างเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีรู้เท่าทันกลโกงอาชญากรรมไซเบอร์ และส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการทุกกลุ่ม เพื่อสร้างผู้ประกอบการที่รับผิดชอบต่อสังคมและผู้บริโภค

ด้านผลสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มองว่าสภาผู้บริโภคสามารถผลักดันนโยบายที่จับต้องได้ และเป็นนโยบายที่ทำได้จริงในหลาย ๆ ประเด็น โดยมีผลงานเด่น เช่น มาตรการเปิดก่อนจ่าย มาตรการหน่วงเงินก่อนโอน และผลงานที่ควรต่อยอดหรือขยายผลต่อไปในปี 2568 ได้แก่ รถรับส่งนักเรียนปลอดภัย รถไฟฟ้า 20 บาท ตลอดสาย และผลักดันการแก้ปัญหาจากการรวบรวมธุรกิจมือถือทรูและดีแทค รวมถึงกรณีเอไอเอสควบรวมกับ 3BB แต่ทั้งนี้ มีความเห็นว่าสภาผู้บริโภคมีบทบาทในด้านการศึกษาน้อยไป ซึ่งปัจจุบันมีปัญหาทั้งใน



เรื่องคุณภาพ มาตรฐาน ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา รวมทั้ง พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติปี พ.ศ. 2542 ถือว่าล้าสมัยไปแล้ว ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เห็นว่าสภาผู้บริโภคมี จุดแข็งในการมีกฎหมายเฉพาะของตนเองที่สามารถเป็นตัวแทน ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีผู้บริหาร ที่เข้มแข็ง ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังมีองค์กรสมาชิกและ เครือข่ายที่กระจายการทำงานครอบคลุมทุกภูมิภาค สามารถ แก้ปัญหาผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ตรงเป้าหมายและ เป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานที่เข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการสื่อสาร ที่หลากหลาย ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีบริการและรับเรื่อง ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนจุดอ่อน มองว่าการได้รับ งบประมาณจากภาครัฐ จำนวนน้อยเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ การทำงานในการแก้ปัญหาผู้บริโภคยากขึ้น ประชาชนยังสับสน ระหว่างการทำงานของสภาผู้บริโภคร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รวมถึงขาดการทำงานประสานกับ หน่วยงานของรัฐ ทั้งส่วนกลางและระดับท้องถิ่น รวมทั้งสื่อ สารณะในพื้นที่ที่จะช่วยเผยแพร่ข้อมูลของสภาผู้บริโภคให้ เข้าถึงคนในพื้นที่ได้ครอบคลุมมากกว่าการใช้สื่อจากส่วนกลาง เพียงอย่างเดียว และขาดแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่

ส่วนผลสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความ ต้องการของผู้บริโภคทั่วไปและผู้บริโภคที่มาใช้บริการและร้อง เรียนกับสภาผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด พบว่า มีความพึงพอใจต่อการทำงานของสภาผู้บริโภคและหน่วยงาน ประจำจังหวัดอยู่ในระดับมาก และต้องการให้สภาผู้บริโภค ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เช่น ต้องการให้สภาผู้บริโภค ดำเนินคดีหรือช่วยเหลือในการดำเนินคดีแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิด สิทธิ ดำเนินการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อแก่ผู้บริโภค

ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานตามแผน

1. การสนับสนุน คຸ້ມครอง และพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
2. การพัฒนานโยบายและมาตรการคຸ້ມครองผู้บริโภค
3. การสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด
หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค
4. การสื่อสารเพื่อการคຸ້ມครองผู้บริโภค
5. การบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภากองค์กรของผู้บริโภค



แผนงานและเป้าหมาย ปีงบประมาณ 2567

สภาผู้บริโภคมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ดำรงความเป็นอิสระตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 46 โดยทำหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้บริโภคในทุกด้าน อีกทั้งมีอำนาจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อีก 8 ประการ ตามที่พ.ร.บ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14 ระบุไว้ ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมถึงการเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
2. สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
3. รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
4. สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค
5. สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

6. สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างดำเนินคดีต่อศาล

7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควร หรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภค หรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย

8. จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก

สำหรับแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคมีฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานสภาผู้บริโภคเป็นกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน ได้แก่ ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารสำนักงาน และฝ่ายงานเลขานุการ และมีกลไกสมทบคือหน่วยงานเขตพื้นที่ในภาคต่าง ๆ 4 แห่ง และหน่วยงานประจำจังหวัด 19 แห่ง นอกจากนั้น ในส่วนของงานเชิงประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ยังมีคณะกรรมการ 8 ด้าน และคณะทำงาน 1 ด้าน ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วย

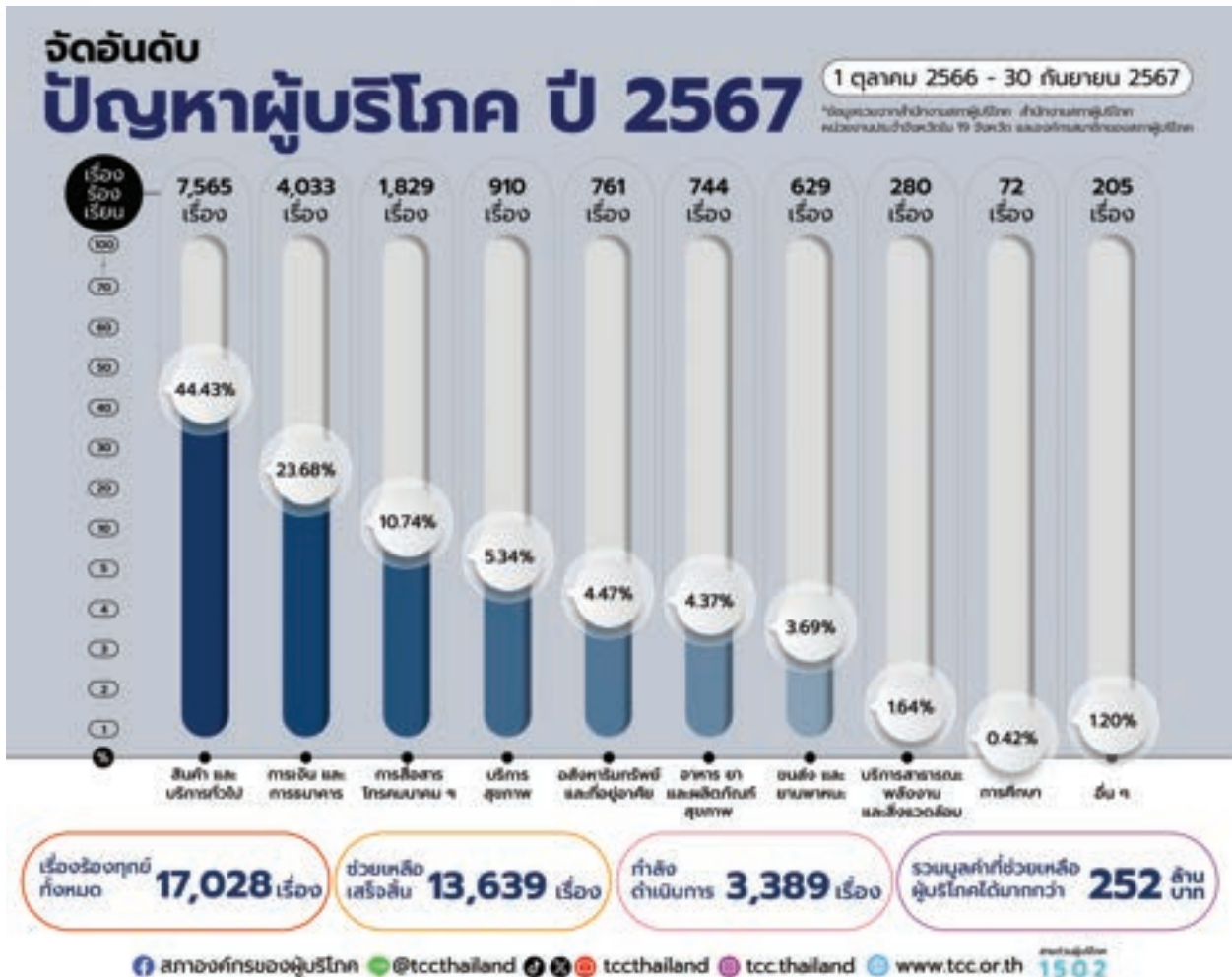
แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2567 ของสภาผู้บริโภค มีทั้งสิ้น 5 แผน ในแต่ละแผนประกอบด้วยกิจกรรมหลักและเป้าหมาย ดังแสดงในตาราง

แผนงานและเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	แผน	กิจกรรมหลัก	เป้าหมาย
1.	สนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	1. คุ้มครองผู้บริโภคโดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ 2. การเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ปัญหาผู้บริโภค 3. สนับสนุนการฟ้องคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจำนวน 11,000 ราย
2.	พัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค	1. พัฒนาและติดตามนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 2. สร้างความร่วมมือกับพรรคการเมือง ผู้ประกอบการ และองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศ ในการคุ้มครองผู้บริโภค 3. รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 4. จัดทำยุทธศาสตร์ แผนงานองค์กรรายงานประจำปี และการประเมินผล	ผลักดันและติดตามข้อเสนอแนะนโยบาย 8 ด้าน 8 ประเด็น
3.	สนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรของผู้บริโภค	1. พัฒนาบทบาทและสร้างความเข้มแข็งสมาชิก ในการรักษา ประโยชน์ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ 2. สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัด ในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค 3. ส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานเขตพื้นที่ในการพัฒนา สมาชิกองค์กรของผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด ให้สามารถรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค 4. พัฒนาศักยภาพ สมาชิกสภาผู้บริโภคหน่วยงานประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ให้สามารถคุ้มครองสิทธิและรักษา ผลประโยชน์ของผู้บริโภค 5. จัดประชุมสภาองค์กรของผู้บริโภค 400 องค์กร 6. ประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิกสภา ผู้บริโภค	1. ขยายจำนวนองค์กรสมาชิกของ สภาผู้บริโภคให้รักษาประโยชน์ของ ผู้บริโภคครอบคลุมทั่วประเทศ 2. คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 9,000 ราย
4.	การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	1. สื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค 2. เผยแพร่ความรู้ให้ผู้บริโภคเท่าทันปัญหาและเพิ่มอำนาจต่อรอง ในยุคดิจิทัล	ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่สภาผู้บริโภค จัดทำขึ้นทุกช่องทาง
5.	บริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพ สภาองค์กรของผู้บริโภค	1. การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสภาผู้บริโภค 2. การบริหารจัดการสำนักงานสภาผู้บริโภค 3. ประเมินผลและปรับปรุงวิธีการทำงาน 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	1. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านอาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ 2. จัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค 3. พัฒนาระบบสวัสดิการที่เหมาะสม สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1. การสนับสนุน คุ่มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

แผนงานสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือการมุ่งเน้นแก้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ด้วยการยืนยันและเรียกร้องให้เกิดการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ รวมถึงการเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้น สภาผู้บริโภคจะสนับสนุนการฟ้องคดี เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายอย่างเป็นธรรม



หมายเหตุ จำนวนเรื่องร้องเรียน 17,028 เรื่อง แบ่งเป็น ดำเนินการโดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ 7,716 เรื่อง และหน่วยงานประจำจังหวัด 9,312 เรื่อง

สถิติเรื่องร้องเรียนกว่า 17,000 เรื่อง

ในปี 2567 สภาผู้บริโภค โดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) สำนักงานสภาผู้บริโภค และหน่วยงานประจำจังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จำนวน 17,028 เรื่อง ซึ่งสภาผู้บริโภคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนยุติ มากถึงร้อยละ 80 ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้องเรียนกับสภาผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยมากถึงร้อยละ 93 ซึ่งความรวดเร็วใน

การติดต่อกลับและความยินดีในการให้คำปรึกษาแนะนำของสภาผู้บริโภคเป็นปัจจัยหลักของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มูลค่าความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาจากการให้ความช่วยเหลือของสภาผู้บริโภคมากถึง 252 ล้านบาท

สำหรับประเด็นปัญหาของผู้บริโภคที่มีการร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการทั่วไป ด้านการเงินและการธนาคาร และด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

การร้องเรียนด้านสินค้าและบริการทั่วไป

มีจำนวน 7,565 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 44.43 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่

1. ปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์ มีจำนวน 4,018 เรื่อง

ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เอ็กซ์ (X) ไลน์ ดิจิตอลเว็บไซต์ หรือตลาดออนไลน์ (ช้อปปี้, ลาซาด้า ฯลฯ) แล้วไม่ได้รับสินค้าบริการ เปลี่ยนสินค้าหรือยกเลิกไม่ได้ และสินค้าชำรุดบกพร่อง เสียหาย

2. ปัญหาผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและ

อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวน 1,063 เรื่อง

โดยพบปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่องและเสียหายของโทรศัพท์มือถือซัมซุง (Samsung) แต่บริษัทฯ ไม่มียกยบายเปลี่ยนคืนสินค้า หรือเคลมสินค้าให้กับผู้บริโภค และยังมีผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าอีกหลายรายการที่พบมีปัญหา เช่น ตู้เย็นใหม่ไม่เย็น คอมพิวเตอร์ซื้อแล้วเครื่องร้อน ร้อน เครื่องดูดฝุ่นไม่ทำงาน

3. ปัญหายานพาหนะและอุปกรณ์ตกแต่งรถ

มีจำนวน 663 เรื่อง

พบปัญหาคือการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง และสินค้าชำรุดบกพร่องเสียหาย เช่น รถไม่ได้ติดตั้งถุงลมนิรภัยตามที่โฆษณา

การร้องเรียนด้านการเงินการธนาคาร

มีจำนวน 4,033 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.68 ของเรื่อง

ร้องเรียนทั้งหมด โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่

1. ปัญหาแอปเงินกู้ มีจำนวน 1,285 เรื่อง

ลักษณะปัญหาที่พบ คือ มีการทวงหนี้ไม่เป็นธรรม เช่น การทวงหนี้กับญาติ เพื่อน และที่ทำงาน มีการข่มขู่ให้กลัว การคิดดอกเบี้ยเกินกฎหมายกำหนด กู้เงินแล้วไม่ได้รับเงินเต็มจำนวน

2. ปัญหาสินเชื่อส่วนบุคคล มีจำนวน 878 เรื่อง

ลักษณะปัญหาที่พบ คือ การทำสินเชื่อเงินกู้ของกลุ่มครู แล้วถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยแพงเกินจริง ดอกเบี้ยผิดกฎหมาย

3. ปัญหาเช่าซื้อยานพาหนะ มีจำนวน 352 เรื่อง

ลักษณะปัญหาที่พบ คือ การบริการกรณีที่ผิดนัดชำระการปรับโครงสร้างหนี้ หรือมีการฉ้อโกงบริษัทฯ ช่มชู้ว่าจะถูกฟ้องคดี

การร้องเรียนด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีจำนวน 1,829 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.74 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยปัญหาที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่

1. ปัญหาบริการโทรศัพท์มือถือ จำนวน 1,270 เรื่อง

ลักษณะปัญหาที่พบ คือ ได้รับเอสเอ็มเอสหลอกกลางหรือกวนใจ หลอกให้ผู้บริโภคกดลิงก์ดูดเงินหรือข้อมูลทางโทรศัพท์ และหลอกให้โอนเงินโดยอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งสภาผู้บริโภค ได้มีการแจ้งเตือนภัยให้กับผู้บริโภคระมัดระวังการกดรับลิงก์ผ่านเว็บไซต์



สภาผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

2. ปัญหาสายสื่อสาร มีจำนวน 174 เรื่อง

พบปัญหาสายสื่อสารหย่อนหรือห้อยระยงทางเดิน หรือถนนสัญจรไปมา ทำให้ผู้บริโภคเกิดอุบัติเหตุ โดยส่วนใหญ่จะเป็นสายสื่อสารอินเทอร์เน็ตของบริษัท ต่าง ๆ

3. ปัญหาบริการอินเทอร์เน็ตมือถือ มีจำนวน 101 เรื่อง

ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตราคาแพง ถูกเปลี่ยนแพ็คเกจโดยไม่แจ้ง คุณภาพสัญญาณไม่ดี ไม่ได้ใช้บริการแต่ถูกเรียกเก็บเงิน

แก้ไขปัญหา - เยียวยาผู้เสียหายกว่า 250 ล้านบาท

จากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในปี 2567 สภาผู้บริโภค สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติรวม 13,639 เรื่อง หรือ

คิดเป็นร้อยละ 80 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แบ่งเป็นการดำเนินการโดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ร้อยละ 39 (6,637 เรื่อง) และหน่วยงานประจำจังหวัด ร้อยละ 41 (7,002 เรื่อง) ซึ่งเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ สภาผู้บริโภคสามารถยุติได้ก่อนยื่นฟ้องมากถึงร้อยละ 74 รายละเอียดดังตาราง

สำหรับมูลค่าความเสียหายผู้บริโภคได้รับการช่วยเหลือจากสภาผู้บริโภคจนได้รับเยียวยา รวมเป็นเงินทั้งสิ้นราว 252 ล้านบาท ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ 122 ล้านบาท และหน่วยงานประจำจังหวัด 130 ล้านบาท ทั้งนี้ หากพิจารณาตามมูลค่าความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาจะพบว่า ปัญหาด้านการเงินและการธนาคารมีมูลค่าสูงที่สุดถึง 152 ล้านบาท รองลงมา

ประเภทการยุติปัญหาร้องทุกข์ (ร้อยละ)

ยุติก่อนยื่นฟ้อง (ร้อยละ 74)			
ให้คำปรึกษา (ร้อยละ 30)	ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการ ให้แก้ไข (ร้อยละ 14)	ขึ้นเจรจาเบื้องต้น (ร้อยละ 23)	ตำรวจรับดำเนินคดี (ร้อยละ 7)
ยุติหลังยื่นฟ้อง (ร้อยละ 10)			
ยื่นคำฟ้อง (ร้อยละ 7)	ไกล่เกลี่ยในชั้นศาล (ร้อยละ 2)	ศาลพิพากษาถึงที่สุด (ร้อยละ 1)	
ยุติกรณีอื่น ๆ (ร้อยละ 16)			
ผู้ร้องถอนเรื่อง (ร้อยละ 4)	ผลจากการผลักดันเชิงนโยบาย (ร้อยละ 5)	ติดต่อผู้ร้องไม่ได้เกิน 90 วัน (ร้อยละ 7)	ยุติหลังส่งรายงานละเอียด กระทำ (ร้อยละ 1)

คือ ปัญหาด้านบริการสุขภาพ 29 ล้านบาท และด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย 23 ล้านบาท

ปี 2568 แนวโน้มเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น เร่งเตือนภัย

สำหรับปี 2568 คาดการณ์ว่าผู้บริโภคที่ต้องเผชิญกับปัญหาสินค้าและบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์ ได้ของไม่ตรงปก ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สภาผู้บริโภค และหน่วยงานประจำ

จังหวัดจึงจัดทำแนวทางแก้ไขปัญหากับผู้บริโภค ที่ควรดำเนินการ “ภายใน 72 ชั่วโมง หลังจากโอนเงินซื้อสินค้าให้ร้านค้า” โดยผู้บริโภคสามารถดำเนินการเบื้องต้นได้ดังนี้

1. โทรแจ้งสายด่วนธนาคาร หรือ e-wallet ของตนเอง ได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง
2. รวบรวมข้อมูลหลักฐาน เช่น หน้าแชตส่งซื้อสินค้า URL พร้อมหน้าเพชบุ๊ก หรือหน้าแพลตฟอร์ม, สลิปโอน



68

เงินจ่ายค่าสินค้าให้กับร้านค้า แล้วนำไปแจ้งความที่สถานีตำรวจในพื้นที่ หรือ โทร 1441 หรือแจ้งความออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.thaipoliceonline.go.th

3. แจ้งธนาคารปลายทาง ให้ตรวจสอบ และระงับการทำธุรกรรมชั่วคราว ภายใน 72 ชั่วโมง

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภคพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น รวมถึงระบบสนับสนุนการบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ข้อมูลที่ร้องเรียนมีความครบถ้วนและเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้แก้ปัญหาผู้บริโภค วิเคราะห์เพื่อทำงานนโยบายต่อไป

สภาผู้บริโภคยังมีการกิจกรรมในการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือเผยแพร่ข่าวสารเพื่อการเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยการทำงานได้ประสานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายนักวิชาการ ในการทดสอบสินค้า และบริการในชีวิตประจำวัน เผยแพร่เป็นข้อมูลให้ผู้บริโภคมีความเท่าทันต่อภัยรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งใช้เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายต่อไป อาทิ การจัดเวทีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมการรวมตัวของผู้บริโภคเพื่อสร้างความร่วมมือในการคุ้มครอง

และพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค อย่างน้อยภาคละ 1 ครั้ง การจัดทำรายงานการจัดอันดับผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การสนับสนุนนักวิชาการเพื่อเฝ้าระวังหรือทดสอบสินค้าหรือบริการที่กระทบต่อผู้บริโภค การเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค ซึ่งในปี 2567 ที่ผ่านมามีการแจ้งเตือนทั้งสิ้น 311 เรื่อง เป็นการแจ้งเตือนภัยออนไลน์มากเป็นอันดับ 1

เดินทางช่วยผู้บริโภคฟ้อง 77 คดี

ทุนทรัพย์ฟ้องคดีกว่า 80 ล้านบาท

ปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคเป็นตัวแทนผู้บริโภคดำเนินการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค หรือให้ความช่วยเหลือการดำเนินคดีที่ผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภค แล้วกว่า 77 คดี มูลค่าทุนทรัพย์ฟ้องคดีราว 80 ล้านบาท อาศัยอำนาจตามมาตรา 14 (1) และ (7) พ.ร.บ. จัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ซึ่งประเด็นปัญหาด้านการเงินและการธนาคาร 45 คดี หรือคิดเป็นร้อยละ 58 ของจำนวนคดีที่สภาผู้บริโภคฟ้อง เช่น ปัญหาร้ายทุจริตทางการเงิน สัญญาที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น หากพิจารณาการฟ้องคดีตั้งแต่ปีงบประมาณ 2564 - 2567 คดีผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเป็นคดีเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และภัยทุจริตทางการเงิน ส่วนคดี

ปกครองนั้นมุ่งเน้นดำเนินคดีเพื่อประโยชน์สาธารณะและ
ป้องปรามการใช้อำนาจตามกฎหมายที่มีขอบของหน่วยงาน
รัฐ คดีด้านภัยทุจริตทางการเงินปี 2567 เพิ่มขึ้นอย่าง
ก้าวกระโดดกว่า 10 เท่าของคดีภัยทุจริตทางการเงินเมื่อ

ปี 2564 หรืออาจกล่าวได้ว่าจะมีการฟ้องคดีด้านภัยทุจริต
ทางการเงินเฉลี่ยราว 4 คดีต่อเดือน และในปี 2568
คาดการณ์ว่าประเด็นดังกล่าวจะยังคงมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น
อย่างต่อเนื่อง

หมวดปัญหาเรื่องร้องเรียนและการฟ้องคดีสูงสุดประจำปี 2564-2567

ปีงบประมาณ	หมวดปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียน สูงที่สุด	หมวดปัญหาที่ดำเนินการฟ้องคดี แก่ผู้บริโภคสูงสุด
2564	การเงินและการธนาคาร (เช่น ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ประกันภัยโควิด)	สินค้าและบริการทั่วไป (เช่น ซื้อสินค้าออนไลน์แต่ไม่ได้รับสินค้า)
2565		อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (เช่น การสร้างบ้านไม่ได้มาตรฐาน)
2566	สินค้าและบริการทั่วไป (เช่น ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม)	การเงินและการธนาคาร (เช่น ภัยทุจริตทางการเงิน)
2567	สินค้าและบริการทั่วไป (เช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ได้ของไม่ตรงปก)	การเงินและการธนาคาร (เช่น ภัยทุจริตทางการเงิน)

เป้าหมายการป้องกันคดีของสภาผู้บริโภค

1. ไม่ใช่แค่การเยียวยาความเสียหาย: เป้าหมายหลักไม่ใช่เพียงแค่การชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคแต่ละราย แต่ยังมุ่งเน้นไปที่การสร้างผลกระทบการคุ้มครองผู้บริโภคในวงกว้าง เช่น ป้องกันความปลอดภัยให้สาธารณะ
2. ป้องปรามการเอาเปรียบผู้บริโภค: ป้องกันและยับยั้งการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือการเอาเปรียบผู้บริโภคจากผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในระบบเศรษฐกิจ
3. สร้างบรรทัดฐาน: การป้องกันคดีมีส่วนช่วยในการสร้างบรรทัดฐานและมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภค และเป็นตัวอย่างให้ผู้ประกอบการรายอื่นปฏิบัติตาม
4. สะท้อนปัญหาและเสนอแนะ: สภาผู้บริโภคใช้กระบวนการป้องกันคดีเพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจริง และนำไปสู่การเสนอแนะต่อภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้เอื้อต่อการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น



1 ปกป้องส่วนรวม

ไม่ใช่แค่ชดเชยรายบุคคล แต่สร้างผลกระทบเชิงระบบ เพื่อความปลอดภัยของสาธารณะ



2 ป้องปรามธุรกิจที่เอาเปรียบ

ยับยั้ง พฤติกรรมที่ไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบการ สร้างความยุติธรรมในระบบเศรษฐกิจ



3 สร้างมาตรฐานใหม่

ตั้งบรรทัดฐานทางธุรกิจให้เคารพสิทธิผู้บริโภค เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ประกอบการอื่น



4 ผลักดันนโยบาย

ใช้คดีเป็นเครื่องมือ สะท้อนปัญหา เสนอแนวทางปรับปรุงกฎหมาย ที่เอื้อต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

70

ใช้สิทธิ ขอเงินคืนได้

1. บริษัทยื่นฟ้องต่อศาลเงิน 5 วัน
หลังจากผู้บริโภค หากผู้บริโภคไม่ขอเงินคืน
ในเวลาที่กำหนดต้องให้ร้านค้าหรือผู้ส่งสินค้าได้

2. หากผู้บริโภคแจ้งข้อบกพร่องเงิน จากปัญหาของไม่ตรงปก
หรือได้รับสินค้าที่ไม่ได้สั่ง บริษัทฯต้องคืนเงิน
คืนจำนวนภายใน 15 วัน และส่งมอบสินค้าที่ร้านค้า
หรือผู้ส่งสินค้า

**อย่าลืม! แจ้งบริษัทยื่นฟ้อง
ภายใน 5 วัน เมื่อพบปัญหา
จากบริการจ่ายเงินปลายทาง**

ใช้สิทธิ ตรวจสอบสินค้าการเคลมได้

ผู้บริโภคที่ไม่สะดวกตรวจสอบสินค้า
กับร้านค้าใช้สิทธิถ่ายภาพ
/ถ่ายวิดีโอเพื่อตรวจสอบสินค้า
และส่งให้บริษัทยื่นฟ้องภายหลัง

หากพบปัญหาได้ของไม่ตรงปก - ได้รับของที่ไม่ได้สั่ง
หากไม่มีการตอบกลับใน 5 วัน ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธ
ไม่รับสินค้า ขอคืนสินค้า และได้เงินคืน

ไม่ได้รับความเป็นธรรม ถูกเอาเปรียบ
ปรึกษา - ร้องเรียน

สายด่วน
สภาผู้บริโภค 1502

สภาองค์กรของผู้บริโภค Thailand Consumer Council

2. การพัฒนานโยบายและ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันประเด็นปัญหาของผู้บริโภคไปสู่การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือแก้ไขในเชิงนโยบายและระบบ เป็นการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคบนฐานข้อมูล โดยนำประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภคทุกด้านมาประมวลผล ศึกษาเพิ่มเติม และจัดทำเป็นข้อเสนอต่อรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งผู้ประกอบการ เพื่อให้มีการแก้ไขหรือบังคับใช้กฎหมาย หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน โดยร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และองค์กรผู้บริโภคอื่น ๆ รวมถึงการติดตามนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนการพัฒนาวัฒนธรรมและการศึกษาวิจัยที่ครอบคลุมงานคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง 8 ด้าน เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต

นอกจากนั้น ภายใต้แผนนี้ยังมีการดำเนินงานตามข้อกฎหมายที่กำหนดให้สภาผู้บริโภคมีอำนาจตรวจสอบและ

รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ อันมีผลกระทบต่อสิทธิผู้บริโภคต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม ทั้งนี้ ยังได้รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคด้วย

ผลการดำเนินงานด้านการจัดทำ และผลักดัน ข้อเสนอแนะนโยบายและ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

ปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคได้ผลักดันข้อเสนอแนะนโยบาย ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรม และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระดับประเทศและท้องถิ่น รวม 41 เรื่อง ครอบคลุมงานคุ้มครองผู้บริโภคตามนโยบาย 8 ด้าน โดยมีข้อเสนอใหม่ในปี 19 เรื่องและข้อเสนอเดิมที่อยู่ระหว่างการผลักดัน 22 เรื่องและได้ให้ความเห็นต่อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค รวม 13 เรื่องที่มีความสำคัญ ดังนี้

ด้านสินค้าและบริการทั่วไป: เสนอคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภคด้านการท่องเที่ยว

เสนอแนะนโยบายและมาตรการแก้ไขปัญหบริการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ต่อคณะกรรมการการท่องเที่ยว สภาผู้แทนราษฎร และมาตรการแก้ไขปัญหบริการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เช่น กรณีถูกยกเลิกทัวร์ให้ได้รับเงินคืนเต็มจำนวน ห้ามขายแพ็คเกจทัวร์ล่วงหน้าเกิน 6 เดือน เสนอจัดตั้งกองทุนชดเชยเยียวยาผู้เสียหายจากผู้ประกอบการ และเสนอให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ออกประกาศควบคุมสัญญา เพื่อกำกับธุรกิจที่เก็บเงินล่วงหน้าจากผู้บริโภค โดยกำหนดให้บริษัทนำเที่ยวควรทำประกันการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการหารือของคณะกรรมการการท่องเที่ยวฯ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2567 ที่ประชุมมีความเห็นให้ศึกษาความเป็นไปได้ในการมีผู้แทนจากสภาผู้บริโภค เป็นองค์ประกอบในโครงสร้างคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการเงินและการธนาคาร: เสนอให้มีการใช้มาตรการ “หน่วงเงินก่อนโอน” เพื่อแก้ไขปัญหาภัยการเงิน

ได้จัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าจากภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ถึงรพท. โดยมีข้อเสนอ 1. ขอให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายตาม



แนวทางของกฎหมายต่างประเทศหรือประเทศที่มีบริบทปัญหาคล้ายกับประเทศไทย 2. ขอให้ออกประกาศหรือออกระเบียบให้สถาบันการเงินทุกประเภทดำเนินการหน่วงเงินก่อนโอน หรือ Delayed Transaction อย่างน้อย 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ เจ้าของบัญชีสามารถไปแสดงตัวที่สำนักงานสาขา หากไม่ต้องการใช้มาตรการนี้กับบัญชีของตน 3. ขอให้นำระบบการจ่ายเงินผ่านนิติบุคคลที่ 3 ที่เป็นตัวกลาง (Escrow) มาใช้ในการซื้อขายออนไลน์

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว รพท. จึงได้ยกระดับมาตรการจัดการบัญชีม้าและแนวทางการร่วมรับผิดชอบ โดยให้มีการหน่วงเงินกับกลุ่มบัญชีที่ธนาคารสงสัยว่าจะเป็นบัญชีม้าที่ต้องสงสัย แต่ยังไม่ถูกระงับหรือรู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า “บัญชีม้าสีน้ำตาลอ่อน” ซึ่งจะเริ่มดำเนินการดังกล่าวภายในเดือนมีนาคม 2568

ด้านบริการสุขภาพ: เสนอเพิ่มสิทธิบัตรทอง คัดกรองมะเร็งปอด

เสนอสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ให้มีการตรวจคัดกรองความเสี่ยงโรคมะเร็งปอด ซึ่งเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับ 2 ของคนไทย อันเนื่องมาจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและสภาพอากาศที่รุนแรงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้ารับการรักษา โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มี

มลพิษทางอากาศสูง จะช่วยลดอัตราการเสียชีวิต รวมทั้งลดภาระของแพทย์ และงบประมาณที่ใช้ในการรักษา สปสช. รับข้อเสนอตรวจคัดกรองโรคมะเร็งปอดระยะต้นด้วยเทคโนโลยีการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ด้วยปริมาณรังสีต่ำ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของคณะทำงาน และอนุกรรมการ เพื่อบรรจุเข้ากระบวนการศึกษาประสิทธิผล และประเมินความคุ้มค่า

ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย: เสนอตรวจสอบการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและสิทธิมนุษยชนกรณีการจัดทำผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4)

เสนอต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ โดยใช้อำนาจตามมาตรา 26 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 ทำการตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและสิทธิมนุษยชนกรณีกระบวนการวางและจัดทำผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 4) ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนในการอยู่อาศัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและยังชีพได้อย่างปลอดภัยที่ประชาชนพึงได้รับเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ภายใต้ผังเมืองรวมฯ ฉบับใหม่ที่จะประกาศใช้ในช่วงปลายปี 2568 เพื่อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสม ในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานการตรวจสอบ ซึ่งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติคาดว่าจะแล้วเสร็จและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปในเดือนมีนาคม 2568

5) ด้านบริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม: เสนอมาตรการดูแลราคาพลังงานที่เป็นธรรม

เสนอให้กระทรวงพลังงานให้มีมาตรการบริหารจัดการและกำกับดูแลราคาพลังงานที่เป็นธรรมโดยยุติการลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า (PPA) จากโครงการขนาดใหญ่แห่งใหม่ทุกโครงการให้ใช้ต้นทุนก๊าซธรรมชาติจากแหล่งก๊าซที่มีราคาถูกกว่าและเดินหน้ันนโยบายเน็ตมิเตอร์ริง (Net-Metering) หรือระบบหักลบหน่วยไฟฟ้า กับระบบการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคาและพลังงานหมุนเวียน

อื่น ๆ บนหลักการที่เสรี เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และครอบคลุมทั้งประเทศ ทั้งนี้ กระทรวงพลังงานอยู่ระหว่างการจัดทำร่างกฎหมายเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานแสงอาทิตย์

ด้านอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ: เสนอมาตรการเรียกเก็บผลิตภัณฑ์นมเอนฟาโกร

เสนอต่อกระทรวงสาธารณสุข ให้มีมาตรการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค กรณีการแจ้งผลเฝ้าระวังการเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์นมเอนฟาโกร เอพลัส มายด์โปร ดีเอชเอ พลัส เอ็มเอพีจีเอ็ม โปร 4 วิท ทู - เอฟแอล ซึ่งผลตรวจพบว่าคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน แต่กว่าคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จะมีการแจ้งเตือนผู้บริโภค ปรากฏว่าผลิตภัณฑ์นมดังกล่าวหมดอายุไปแล้ว อย่างไรก็ตาม สภาผู้บริโภคจึงเสนอมาตรการขั้นต่อไปว่า 1) ให้มีมาตรการการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (Product Recall) ทั้งของหน่วยงานและผู้ประกอบการ 2) ให้มีมาตรการการชดเชยเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ อย.ได้ออกแนวทางปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งผลวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอย่างรวดเร็ว และได้ออกคำสั่งงดผลิต และเรียกคืนสินค้าเพื่อทำลาย

ด้านการสื่อสาร คมกาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ: เสนอแก้ปัญหาลิขสิทธิ์

จัดทำข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดย 1. ขอให้เร่งรัดดำเนินการลงทะเบียน 1 ซิม 1 เบอร์ โดยเร็ว 2. ขอให้เร่งขึ้นทะเบียนซิมการ์ดของบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล ที่มีการใช้เบอร์มากกว่า 5 เบอร์ 3. ขอให้เร่งดำเนินการตรวจสอบการขออนุญาตนำเข้าและใช้ซิมบ็อกซ์ 4. ขอให้จัดทำสื่อเตือนภัยซิมบ็อกซ์เถื่อน และ 5. ขอให้บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานแก้ปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์ ซึ่งอยู่ระหว่างติดตามผลการดำเนินงาน

ด้านการขนส่งและยานพาหนะ: ให้ติดตั้งระบบเบรก ABS ในรถจักรยานยนต์

เสนอให้กรมการขนส่งทางบก บังคับใช้ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดคุณสมบัติ คุณลักษณะ สมรรถนะ และกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองแบบระบบห้ามล้อสำหรับรถจักรยานยนต์ พ.ศ. 2564 ในรถจักรยานยนต์ทุกรุ่นทุกคัน โดยไม่มีการขยายระยะเวลาให้กับภาคอุตสาหกรรม และภาคเอกชนเพิ่มเติม และให้ออก

ประกาศบังคับให้รถจักรยานยนต์ที่มีขนาดกระบอกสูบต่ำกว่า 125 ลูกบาศก์เซนติเมตร ต้องติดตั้งระบบห้ามล้อที่มีระบบป้องกันการลื่นของล้อ หรือ ABS เพื่อเพิ่มความปลอดภัยที่จะช่วยลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมถึงลดจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตลงให้ได้ อย่างยั่งยืน โดยได้มีความเห็นร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ว่า ควรบังคับใช้ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่องกำหนดคุณสมบัติฯ โดยรถจักรยานยนต์รุ่นที่มีขนาดกระบอกสูบต่ำกว่า 125 ลูกบาศก์เซนติเมตร ที่นำเข้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ต้องติดตั้งระบบ ABS หรือ CBS ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567

การผลักดันข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นสำคัญ เช่น

1. การติดตามข้อเสนอแนะนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง อาหารเหลวทางสายยางสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะ

กลืนลำบาก: สปสช. มีมาตรการให้ผู้ป่วยในสามารถเบิกค่าอาหารเหลวทางสายยางร่วมกับค่าห้อง ส่วนผู้ป่วยนอกสามารถใช้งบกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ได้

2. การติดตามการจัดทำระบบแจ้งเตือนสาธารณสุขแห่งชาติ (Thai Alert): กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย อยู่ระหว่างจัดทำ “โครงการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcast)” ซึ่งคาดว่าจะระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือจะสามารถให้บริการประชาชนได้ภายในปี 2568

3. การติดตามข้อเสนอมาตรการกรณีการขายหุ้นกู้สตาร์ค (STARK) ให้กับนักลงทุนรายย่อยที่กลายเป็นปัญหา โดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เห็นชอบแนวทางการยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในโครงการผู้ออกหลักทรัพย์เข้มแข็ง เป็นต้น

การให้ความเห็นต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค 13 เรื่อง ดังนี้

ที่	ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ/ประเด็น
1.	สินค้าและบริการทั่วไป (5 เรื่อง)	- ร่างประกาศคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า เรื่องแนวปฏิบัติในการพิจารณาการกระทำร่วมกันของผู้ประกอบธุรกิจอันเป็นการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาดกรณีการกำหนดราคาแนะนำต่อคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 ต่ออธิบดีกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้มีการพัฒนาเกณฑ์ในการอนุญาตให้แก่ผู้ประกอบการ รวมถึงการเพิ่มความคุ้มครองในการชดเชยเยียวยานักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหายจากธุรกิจนำเที่ยว - ร่างมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมดินสอสี มอก. 1147-2536 และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไส้ดินสอสี มอก. 1148-2536 ถึงสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เพื่อทบทวนข้อกำหนดปริมาณโลหะหนักในสารละลายที่สกัดได้ - ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ... ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค - ร่างประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ประเภทบริการรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์รับจ้างโดยสารสาธารณะ (Ride Sharing) เป็นบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะเฉพาะ และมีหน้าที่เพิ่มเติม พ.ศ. ... ถึงสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ที่	ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ/ประเด็น
2.	บริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม (4 เรื่อง)	1. ลดค่าเอฟที (Ft) สำหรับงวดเดือน ม.ค. – เม.ย. 2567 ถึงคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานในราคาไฟฟ้าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 บาทต่อหน่วย หรือต่ำกว่า 2. ลดค่าเอฟทีสำหรับงวดเดือน ก.ย. – ธ.ค. 2567 ถึงเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานในราคาไฟฟ้าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 บาทต่อหน่วยหรือต่ำกว่า 3. เสนอแผนพลังงานชาติ (NEP 2024) ถึงสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน 4. เสนอการประเมินผลสัมฤทธิ์ พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ถึงสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
3.	การเงินและการธนาคาร (3 เรื่อง)	1. เอกสารรับฟังความคิดเห็นเรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ถึงธนาคารแห่งประเทศไทย 2. การปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้ ถึงธนาคารแห่งประเทศไทย 3. ร่างประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง สถานที่และช่วงเวลาอื่นในการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ ถึงกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
4.	การศึกษา (1 เรื่อง)	1. ร่างพ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ... ถึงประธานคณะกรรมการการศึกษา สภาผู้แทนราษฎร เพื่อผลักดันประเด็นเรียนฟรี 15 ปี สถานศึกษาปลอดภัย เปิดพื้นที่การมีส่วนร่วม และปรับปรุงหลักสูตรแกนกลาง ไม่ให้มีตัวชี้วัดที่มากเกินไป

ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบาย - มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

สภาผู้บริโภคได้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ พรรคการเมือง และภาคประชาสังคม ผลักดันนโยบายและมาตรการเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นต่าง ๆ เช่น ผลักดันร่าง พ.ร.บ.อาหารฉบับใหม่ร่วมกับอย. หรือแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีคุณภาพ เข้าถึงได้ และครอบคลุมทั่วประเทศร่วมกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร โดยมีความร่วมมือในการผลักดันที่สำคัญยกตัวอย่าง เช่น การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบเฝ้าระวังหลังการขาย (Post Marketing) ระดับท้องถิ่น

สภาผู้บริโภคร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค เครือข่ายเกษตรกร อย. ท้องถิ่น สาธารณสุขจังหวัด ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการ

ผลักดันระบบการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพและอาหารไม่ปลอดภัยโดยคนท้องถิ่นเพื่อให้คนท้องถิ่นให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ปลอดภัย ซึ่งมีพื้นที่นำร่องในการจัดทำแผนการเฝ้าระวัง 7 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ นครสวรรค์ ประจวบคีรีขันธ์ มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด และสตูล ผลจากการเฝ้าระวังในพื้นที่นำร่องทำให้พบปัญหาหลักเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและอาหารไม่ปลอดภัยในแต่ละท้องถิ่น เช่น พบปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยในชุมชน ฉลากไม่ถูกต้องในจังหวัดเชียงใหม่ พบสารตกค้างในพืชผักผลไม้ที่จำหน่ายในตลาดค้าส่งในจังหวัดนครสวรรค์ พบปัญหาการจำหน่ายยาอันตรายในร้านขายของชำในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมถึงพบการใส่สารเร่งเนื้อแดงในเนื้อสัตว์ โดยเฉพาะเนื้อวัว เป็นต้น ซึ่งจะมีการออกแบบแผนจัดการปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรืออาหารอันตรายในระดับจังหวัดต่อไป



ร่วมมือกับองค์กรผู้บริโภคอาเซียนเพื่อยกระดับสิทธิผู้บริโภคเทียบเท่าสากล

เมื่อต้นปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International หรือ CI) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสมาชิกกว่า 200 องค์กร จาก 100 กว่าประเทศทั่วโลก และเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2567 ซึ่งเป็นวันสิทธิผู้บริโภคไทย สภาผู้บริโภคจัดเสวนาร่วมกับสคบ. องค์กรสมาชิกสภาผู้บริโภคกว่า 314 องค์กรทั่วประเทศในประเด็น “การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคด้านปัญญาประดิษฐ์หรือเอไอ เพื่อให้ผู้บริโภครู้เท่าทัน มีความรับผิดชอบ และได้รับความเป็นธรรมจากการใช้เทคโนโลยีเอไอ” ภายใต้ประเด็นรณรงค์ขับเคลื่อนของสหพันธ์ผู้บริโภคสากลประจำปี 2567 “เอไอ (AI) ที่มีความรับผิดชอบและเป็นธรรมกับผู้บริโภค” โดยสภาผู้บริโภคเสนอแก้พ.ร.บ. คຸ້ມຄອງຜູ້ບຣິໂກດ พ.ศ. 2522 ให้ทันสมัย ป้องกันถูกละเมิดสิทธิจากเอไอ เพื่อยกระดับสิทธิผู้บริโภคเทียบเท่าสากล

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2567 สภาผู้บริโภคยังลงนามความร่วมมือขององค์กรผู้บริโภคอาเซียนบวกสามร่วมกับผู้แทนขององค์กรผู้บริโภคจาก 7 ประเทศ ได้แก่ สภาผู้บริโภค สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคมาเลเซีย (Federation of Malaysian Consumers Associations: FOMCA) มูลนิธิผู้บริโภคแห่งอินโดนีเซีย (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia: YLKI) สมาคมเกษตรกรรมและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน สปป.ลาว (Sustainable Agriculture

and Environment Development Association: SAEDA) สหภาพผู้บริโภคเมียนมา สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา (Myanmar Consumers Union: MCU) องค์กรผู้บริโภคแห่งเกาหลี (Consumers Korea) และองค์กร มูลนิธิวิจัยการศึกษา และการพัฒนาข้อมูลที่ไม่แสวงหากำไร ประเทศฟิลิปปินส์ (IBON Foundation)

ทั้งนี้ ความร่วมมือดังกล่าวเป็นไปเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเศรษฐกิจดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนบวกสามและเพื่อสร้างพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือร่วมกันที่ทำให้ทุกประเทศสมาชิกได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน โดยในทางปฏิบัติจะมีทั้งการแบ่งปันข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประเทศสมาชิกจะร่วมกันแบ่งปันแนวปฏิบัติและกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแลกเปลี่ยนข้อมูลกรณีศึกษาที่สามารถนำไปปรับใช้ในนโยบายจริงได้ และนำไปสู่การพัฒนา นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลของแต่ละประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการเสริมสร้างศักยภาพในระดับบุคคลขององค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่ง IBON Foundation ประเทศฟิลิปปินส์ สนับสนุนข้อเสนอของไทย ในประเด็น ‘มาตรการห่วงเงินก่อนโอน’ ซึ่งเชื่อว่าจะสามารถชะลอความเสียหายได้ พร้อมทั้ง เสนอแนะให้เร่งพัฒนาดัชนีคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลร่วมกัน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลางการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค



หน่วยงานรัฐตอบสนองต่อข้อเสนอ สภาผู้บริโภค มี 5 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ข้อเสนอนโยบายและมาตรการรับ ส่งนักเรียนปลอดภัย:

สภาผู้บริโภทยื่นข้อเสนอต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยรับส่งนักเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงลงพื้นที่แสวงหาข้อเท็จจริง พบว่ามีรถรับส่งนักเรียนที่มีสภาพดัดแปลงไม่เป็นไปตามพ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และไม่มีใบอนุญาตประกอบการจำนวนมาก พร้อมทำข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2566 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบและสั่งการให้กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการรับส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยมากขึ้น

2. ข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคใน การซื้อขายออนไลน์ที่ปลอดภัยและเป็นธรรม

เสนอให้กระทรวงดิจิทัลฯ ดำเนินมาตรการเปิดก่อนจ่าย ใน การซื้อสินค้าออนไลน์สำหรับบริการเก็บเงินปลายทาง (Cash on delivery) โดยผู้บริโภคมีสิทธิขอคืนสินค้าและขอให้ผู้ประกอบการขนส่งมีระยะเวลาการถือเงินค่าสินค้า 7 วัน ก่อนนำส่งให้ผู้ขายสินค้า หลังกระทรวงดิจิทัลฯหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสคบ. ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง จึงออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทาง

เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2567 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2567 ซึ่งมีผลให้ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทางมีสิทธิขอคืนสินค้าและขอเงินคืนจากผู้ประกอบธุรกิจได้หากสินค้าไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ตรงปก ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้ชำระเงินและรับสินค้า ซึ่งมาตรการเปิดก่อนจ่ายนี้ยังสามารถช่วยลดปัญหาการถูกฉ้อโกงซ้ำพหุลोकมาส่งพัสดุเก็บเงินปลายทางได้อีกด้วย

3. มาตรการจัดการปัญหาภัยทุจริตทางการเงิน

3.1 เสนอให้กระทรวงดิจิทัลฯ จัดตั้งศูนย์อำนวยการในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหายาภัยทุจริตทางการเงิน และมีเบอร์โทรสายด่วนเบอร์เดียวโดยกระทรวงดิจิทัลฯ ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหายาอาชญากรรมออนไลน์สำหรับประชาชน แบบบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร One Stop Service ที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการฉ้อโกงออนไลน์ (Anti-Online Scam Operation Center: AOC) หรือสายด่วนภัยออนไลน์ 1441 ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3.2 เสนอต่อผู้ว่าการ ธปท. ให้กำหนดหลักเกณฑ์การชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคด้วยการออกหลักเกณฑ์ควบคุมการโอนเงินระหว่างประเทศ โดยกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการโอนเงิน และขอให้มีระบบการแจ้งเตือนหมายเลขบัญชีที่ต้องสงสัย ซึ่ง ธปท.อยู่ระหว่างการจัดทำแนวทาง หรือแนวปฏิบัติในการบังคับใช้การกำหนดหน้าที่ของสถาบันการเงิน หากไม่ปฏิบัติตามแล้วมีประชาชนได้รับความเสียหาย สถาบันการเงินต้องรับผิดชอบ 100% ทั้งนี้

การดำเนินการดังกล่าวอยู่ระหว่างการจัดทำร่างกฎหมายร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้เสียหายได้เงินคืนเร็วขึ้น โดยกำหนดมาตรการปรับลดวงเงินต่อครั้งในการสแกนใบหน้าการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) ต่ำกว่า 50,000 บาท และได้มีการออกหนังสือเวียน เรื่อง การเพิ่มความเข้มงวดในการจัดการบัญชีเงินฝาก หรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีลูกค้ามีความเสี่ยงสูง หรือใช้บัญชีที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมผิดปกติ เพื่อให้ธนาคารนำข้อมูลรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงในระบบการลงทะเบียนข้อมูลการฉ้อโกงกลาง (Central Fraud Registry) หรือ CFR โดยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามธนาคาร เพื่อดำเนินการกับบัญชีต้องสงสัยให้ได้ครอบคลุมและรวดเร็ว รวมทั้งการปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. ข้อเสนอให้มีระบบแจ้งเตือนสาธารณะภัยแห่งชาติ (Thai Alert)

เสนอต่อกระทรวงมหาดไทยให้มีระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านระบบสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcast Service) หรือ CBS โดยต้องกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการแจ้งเตือนภัยในแต่ละระดับของเหตุการณ์ โดยกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำ “โครงการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านระบบสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่” ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบ คาดว่าระบบแจ้งเตือนภัย Thai Alert หรือ CBS ซึ่งเป็นระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินที่ทั่วโลกใช้จะแล้วเสร็จพร้อมให้บริการแก่ประชาชนได้ภายในปี 2568

5. มาตรการบริหารจัดการราคาพลังงานที่เป็นธรรม

เสนอกระทรวงพลังงานให้บริหารจัดการราคาพลังงานอย่างเป็นธรรม โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ปรับโครงสร้างราคาก๊าซธรรมชาติจากเดิมให้เป็นราคาร่วมของ 3 แหล่งก๊าซ (Pool Gas) เพื่อคงราคาค่าไฟฟ้าเฉลี่ยไว้ที่ 3.99 บาทต่อหน่วย รวมถึงให้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ทบทวนสูตรการคำนวณราคาก๊าซใหม่

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาและผลักดันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

จากปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปัจจุบันและมีความซับซ้อนมากขึ้น ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมไทย สภาผู้บริโภค

ได้ร่วมกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำ “โครงการวิเคราะห์ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมาย ประเด็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของประเทศไทย และการพัฒนากลไกทางกฎหมายที่เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค” เพื่อศึกษาปัญหาและจัดทำข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการติดตามปัญหาผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการเสนอแก้ไข ปรับปรุง และจัดทำกฎหมาย 3 ฉบับได้แก่

- (ร่าง) พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ...
- (ร่าง) พ.ร.บ. ความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ...
- (ร่าง) พ.ร.บ. อาหาร (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ...

ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคได้ยื่นเสนอกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในวันที่ 15 สิงหาคม 2567 พร้อมกับรายชื่อประชาชนลงนามเพื่อร่วมยื่นเสนอกฎหมายจำนวน 71,454 รายชื่อ ยื่นต่อสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในเดือนพฤศจิกายน 2567

ผลการดำเนินงานสนับสนุนการพัฒนาวัฒนธรรมและ การศึกษาวิจัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

สภาผู้บริโภคให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2567 มีงานวิจัยสำคัญที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

1. โครงการศึกษาการปรับปรุง (ร่าง) พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. ... รองรับสังคมสูงวัย

ที่มา: จากแนวโน้มการเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศไทย การบริหารจัดการกองทุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรัฐสวัสดิการจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรองรับการดูแลคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยสภาผู้บริโภคเน้นศึกษากฎหมายประกันสังคม โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ และชราภาพ ที่มีความทับซ้อน กับสปสช. โดยมีข้อเสนอแนะแยกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะ:

1. พัฒนาระบบประกันสังคมของไทย โดยให้สิทธิเข้าถึงการรักษาขึ้นตรงกับสปสช. เสนอให้ตั้งกองทุนบำนาญพื้นฐานแห่งชาติ ให้มีระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแบบภาคบังคับ และเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายประกันสังคมให้สามารถเปลี่ยนใช้สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพมาเป็นชราภาพ

2. แก้ไขกฎหมายกรณีเงินสมทบ ซึ่งเป็นการผลักดันการแก้ไขกฎหมายการนำเงินสมทบเรื่องสุขภาพมาสมทบในส่วนบำนาญชราภาพให้เป็นวาระแห่งชาติ โดยให้สำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินให้กับสปสช. และให้เปลี่ยนระบบการเข้าถึงการรักษาตามสิทธิสปสช.

3. กำหนดการนำเงินสมทบเรื่องสุขภาพมาสมทบในส่วนของบำนาญชราภาพภาคบังคับ ให้มีการรวมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ประกันตนจะยังคงได้รับ โดยให้ความสำคัญต่อกว้างในการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง

4. ปรับปรุงร่างพ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. ... ในภาคสมัครใจ (มาตรา 40)

2. โครงการการศึกษาวิเคราะห์ทางกฎหมายในปัญหาการควบคุมการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

ที่มา: มีการประเมินมูลค่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทั่วโลกอาจสูงถึง 126.64 พันล้านเหรียญสหรัฐ (ประมาณ 4.4 ล้านล้านบาท) สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการสินค้าของผู้บริโภค ตลาดจึงมีการแข่งขันสูง และใช้เทคนิคการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่อวดอ้างเกินจริง เป็นเท็จ ทำให้เข้าใจผิด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ:

เนื่องจาก แต่ละประเทศจะมีกลไกการกำกับดูแล

ทั้งหน่วยงานของรัฐ และการดูแลกันเอง สำหรับประเทศไทยพบว่า การดำเนินคดีกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายมีโทษน้อยกว่าประเทศอื่น ๆ จึงเสนอให้มีการปรับปรุงมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยแก้ไขพ.ร.บ. เพิ่มบทลงโทษ กำหนดบทบาทรัฐในการเฝ้าระวังและจัดการปัญหาโฆษณาที่ชัดเจน กำหนดเงื่อนไขการโฆษณา เช่น การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงในการโฆษณา ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจัดทำคู่มือหรือแนวทางการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. โครงการวิจัยเปรียบเทียบดอกเบี้ยยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตระหว่างไทยและต่างประเทศ

ที่มา: ปัจจุบันรพท. กำหนดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เมื่อรวมกันแล้วไม่เกินร้อยละ 16 ต่อปี โดยผู้ให้บริการไม่มีการเปิดเผยต้นทุนที่แท้จริงให้ผู้บริโภคทราบว่าเป็นอัตราที่เหมาะสม หรือเป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือไม่ สภาผู้บริโภคจึงได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิตระหว่างประเทศไทยและต่างประเทศเพื่อเสนอแนะแนวทางการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่เหมาะสมกับประเทศไทย


 สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers' Council

#ผู้บริโภค

ได้ประโยชน์อะไร...
จากการเข้าชื่อ ผลักดัน
กฎหมาย 3 ฉบับ

ยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย
ผลักดัน 3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

แก้ไข พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	แก้ไข พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522	ผลักดัน พ.ร.บ.ความรับผิด เพื่อความปลอดภัย ของสินค้า
เพิ่มคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภค เท่าเทียมสากล	หมดปัญหาอาหารไม่ปลอดภัย แก้ไขคำนิยามในกฎหมาย - หมากฝรั่งผิดชอบ - ควบคุมคุณภาพมากขึ้น	ไม่ต้องแบกรับความเสี่ยง จากสินค้าให้ผู้ป่วยแดง ที่ชำรุดบกพร่อง
เพิ่มอำนาจเตือน ภัยให้ สคบ. ลดภาระฟ้องร้องต่อศาล	ปรับแก้หน้าที่ ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ต่ออาหารที่ผลิต	แจ้งข้อร้องเรียน - ขอเปลี่ยน - ขอลดราคา - ขอเลิกสัญญา - ขอปฏิเสธชำระค่ามัดจำ ผ่อนสินค้าได้เมื่อพบ สินค้าชำรุด
เพิ่มการมีส่วนร่วม ของผู้บริโภค มีผู้แทน สภาผู้บริโภคในคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	ควบคุมการโฆษณาที่เกินจริง ห้ามใช้คำยกย่อง คุณประโยชน์สินค้า	มั่นใจในการซื้อสินค้ามากขึ้น เพราะผู้ประกอบการระดับ มาตรฐานสินค้าให้มีคุณภาพ ตามกฎหมาย

1. ให้คณะกรรมการพิจารณา กำหนดนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค เพื่อให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง

2. ให้คณะกรรมการ กสทช. พิจารณา ทบทวนและยกเลิกการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคมที่ดำเนินการแล้วทั้งหมด รวมทั้งปรับลดราคาค่าบริการพื้นฐานลงร้อยละ 12 พร้อมให้กำกับการทำหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. อย่างใกล้ชิด

3. ให้สำนักงาน กสทช. เปิดเผยแพร่รายงานของผู้ประกอบการ และเผยแพร่ต่อสาธารณชน พร้อมสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ เร่งรัดลดอัตราค่าบริการพื้นฐาน และติดตามการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพและบริการของผู้ประกอบการ

4. ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจ รวมทั้งจัดทำรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตในการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

5. เสนอให้รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมพัฒนาส่งเสริมและยกระดับการแข่งขันของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (NT) ให้เป็นทางเลือกของผู้บริโภค

6. ให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

7. ให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ดำเนินการตรวจสอบการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำความผิด ต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่นของ กสทช.

8. ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินตรวจสอบข้อเท็จจริงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช.

2. กรณีการร้องถอนอาคารสูงในซอยร่วมฤดี

ในปี 2551 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่พักอาศัยและใช้ซอยร่วมฤดีที่ได้รับ

ความเดือดร้อนจากการละเลยไม่ปฏิบัติตามที่ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการเขตปทุมวัน ในฐานะผู้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามพ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในการไม่ออกคำสั่งให้ระงับการก่อสร้างอาคารและรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารดิเอทส์ ในซอยร่วมฤดี นับตั้งแต่ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษารื้อถอนเป็นเวลาร่วม 10 ปี จึงมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ให้ผู้อำนวยการเขตปทุมวันปฏิบัติตามคำบังคับของศาลปกครองให้ถูกต้องครบถ้วนโดยเร็ว

2. ขอให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสั่งการผู้อำนวยการเขตปทุมวันปฏิบัติหน้าที่

3. เสนอให้ศาลปกครอง โดยสำนักบังคับคดีปกครองติดตามผลการปฏิบัติตามคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเพื่อบังคับคดีให้ผู้ถูกฟ้องดำเนินการโดยเร็ว

3. การสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และ องค์กรผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค ถือเป็นตัวแทนขององค์กรผู้บริโภคในระดับประเทศ ตามพ.ร.บ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 กำหนดให้โครงสร้างองค์กรต้องมีหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจมีทุกจังหวัดหรือบางจังหวัดตามที่เห็นสมควร เพื่อเป็นกลไกการสนับสนุนและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภายในจังหวัด และมีหน่วยงานเขตพื้นที่ ที่มีบทบาทในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงานประจำจังหวัด สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในพื้นที่ ถือเป็นอีกหนึ่งกลไกที่สำคัญ

สำหรับปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคมียุทธศาสตร์สำคัญ คือ การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ผู้บริโภค และองค์กรของผู้บริโภค พัฒนากลไกสภาผู้บริโภค และหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น จัดทำนโยบาย และมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้หลักการสำคัญที่ว่า “ผู้บริโภคมีส่วนร่วมจัดทำนโยบายและมาตรการเพื่อคุ้มครองตนเอง”

ตามแผนสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงาน เขตพื้นที่ และองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ประกอบด้วย

การสนับสนุนความเข้มแข็ง องค์กรของผู้บริโภค

การสร้างเสริมความเข้มแข็งให้องค์กรของผู้บริโภค ถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค ในปีงบประมาณ 2567 สำนักงานสภาผู้บริโภค ได้สนับสนุนให้มีการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคและเป็นสมาชิกสภาผู้บริโภค รวมจำนวน 334 องค์กร ครอบคลุมพื้นที่ 53 จังหวัดทั่วประเทศ แบ่งเป็นพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 98 องค์กร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 96 องค์กร ภาคตะวันตก 35 องค์กร ภาคกลาง 12 องค์กร ภาคตะวันออก 25 องค์กร กรุงเทพมหานคร 26 องค์กร และภาคใต้ 42 องค์กร

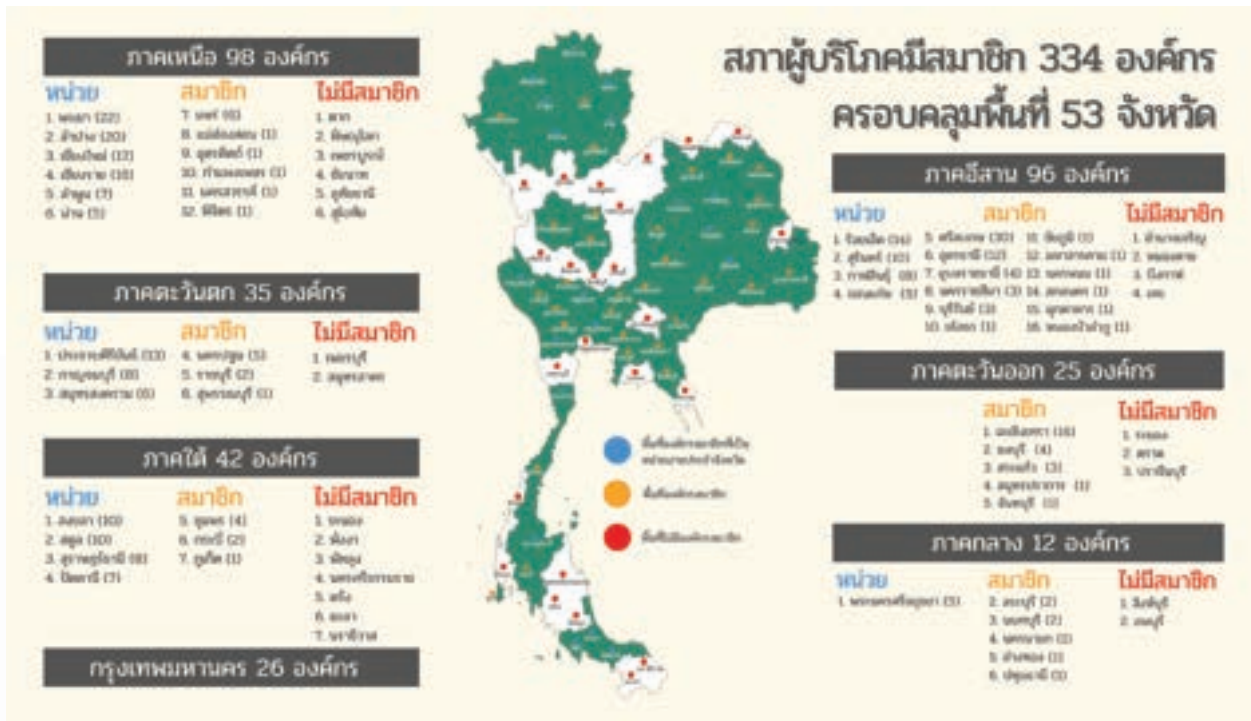
ในปีงบประมาณ 2567 พบว่า มีจำนวนองค์กรของผู้บริโภคใหม่เพิ่มขึ้น 26 องค์กร ใน 10 จังหวัดใหม่ ประกอบไปด้วย อ่างทอง นครสวรรค์ พิจิตร ยโสธร ชัยภูมิ มหาสารคาม นครพนม สกลนคร มุกดาหาร และหนองบัวลำภู ทั้งนี้ กระบวนการสำคัญที่ส่งเสริมให้มีจำนวนองค์กรสมาชิกเพิ่มขึ้น เกิดจากการทำงานร่วมกับสำนักสนับสนุนการควบคุมปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ (สำนัก 2) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาคีที่สำคัญ ภายใต้การดำเนินโครงการพัฒนาองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ ของผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยเน้นเสริมสร้างศักยภาพองค์กรของผู้บริโภค ในการรักษาประโยชน์ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและพื้นที่ภาคกลาง 12 จังหวัด ระยะเวลาดำเนินโครงการเริ่มต้นตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2566 - กันยายน 2567

จากการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์องค์กรคุณภาพภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่า ด้วยการทำงานร่วมกันในการพัฒนาศักยภาพองค์กรของผู้บริโภคและสนับสนุนองค์กรของผู้บริโภค 6 หน่วยงาน (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ วิทยาลัยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพแห่งประเทศไทย และสภาผู้บริโภค) ทำให้ 58 องค์กรผู้บริโภค

ในพื้นที่ 12 จังหวัด สามารถผ่านการรับรองคุณภาพตามเกณฑ์องค์กรคุณภาพขั้นพื้นฐาน โดยมี 16 องค์กรที่เกิดจากการขยายความเข้มแข็ง จากแกนนำองค์กรของผู้บริโภคใน 4 จังหวัด (อำนาจเจริญ อ่างทอง สกลนคร และปทุมธานี)

นอกจากนี้ ด้านภารกิจในการสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการดำเนินงานของสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ในปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคได้อนุมัติงบประมาณเพื่อสนับสนุน ช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคให้ทำหน้าที่เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาภัยออนไลน์ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยมีองค์กรสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคได้รับการสนับสนุน จำนวน 255 องค์กร แบ่งเป็นโครงการที่ขอสนับสนุนจากสำนักงานสภาผู้บริโภค จำนวน 166 โครงการ และขอรับการสนับสนุนผ่านหน่วยงานประจำจังหวัด จำนวน 89 โครงการ รวม 11 ล้านบาท

สำหรับกิจกรรมจากการดำเนินโครงการต่าง ๆ มีทั้งการพัฒนาศักยภาพคนทำงานและกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ผ่านการอบรม การรณรงค์ให้เกิดความตระหนักรู้ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายคนทำงานให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น การแก้ไขปัญหากรณีผู้บริโภคที่ประสบปัญหาต่าง ๆ การรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนแสวงหาแนวทางการทำงานร่วมกับภาคีจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอนาคต โดยผลลัพธ์ที่ได้ คณะกรรมการขององค์กรสมาชิกและแกนนำในระดับพื้นที่ขององค์กรของผู้บริโภคมีศักยภาพความรู้และทักษะในการรับเรื่องร้องเรียนจนสามารถแก้ไขปัญหาภัยออนไลน์ด้วยตนเองมากขึ้น เกิดเครือข่ายเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องภัยออนไลน์ในกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็กและเยาวชนในโรงเรียน ผู้สูงอายุในชุมชน แกนนำในชุมชนประกอบไปด้วยเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สภาองค์กรชุมชน สถานีตำรวจภูธร และนครบาล เครือข่ายการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ โดยปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในครั้งนี้ เกิดจากความเข้มแข็งของทีมงานของสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคที่มีจิตสาธารณะพร้อมช่วยเหลือผู้บริโภค มีการแสวงหาความรู้พัฒนาศักยภาพและทักษะในการแก้ปัญหาอย่างสม่ำเสมอ



รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐ ท้องที่ และท้องถิ่น ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายในการดำเนินการสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค ผ่านรูปแบบการดำเนินโครงการส่งเสริมสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในระดับพื้นที่ (Open Grant) โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรของผู้บริโภคให้สามารถดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในระดับพื้นที่ ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน การสร้างองค์ความรู้และการพัฒนาทักษะให้กับแกนนำผู้บริโภคมีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคเพื่อนำไปสู่การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคต่อไป

การพัฒนากลไกสภาผู้บริโภคประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และอื่น ๆ

สภาผู้บริโภคได้สนับสนุนการขยายหน่วยงานประจำจังหวัดที่มีความพร้อมในภูมิภาคต่าง ๆ และสนับสนุนให้เกิดเครือข่าย หรือร่วมเป็นสมาชิกองค์กรผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยปีงบประมาณ 2567 ได้ขยายหน่วยงานประจำจังหวัดเพิ่มขึ้นอีก 4 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ ปัตตานี สุรินทร์

และน่าน ซึ่งจากเดิมมี 15 จังหวัด เพิ่มขึ้นเป็น 19 จังหวัด และทำงานเชื่อมกับหน่วยงานเขตพื้นที่ 4 ภูมิภาค ประกอบด้วยหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคใต้

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภดยังสนับสนุนให้องค์กรสมาชิกทำหน้าที่เป็น ‘หน่วยประสานงานระดับจังหวัด’ (หมายถึงสมาชิกในจังหวัดที่ไม่มีหน่วยงานประจำจังหวัด ทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ โดยร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการทำงาน) สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในพื้นที่ ดำเนินงานเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรผู้บริโภค โดยในปีงบประมาณ 2567 พบว่า หน่วยงานประจำจังหวัด ร่วมกับหน่วยประสานงานจังหวัด สมาชิก และองค์กรผู้บริโภค (ที่เข้าร่วมโครงการ Open Grant) ในพื้นที่ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน มากถึง 9,312 เรื่อง สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (9,000 เรื่อง) และสามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 75 โดยผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการร้องเรียนมากถึงร้อยละ 93 คิดเป็นมูลค่าความเสียหายที่สามารถให้การช่วยเหลือผู้บริโภคจนได้รับการเยียวยา สูงถึง 130 ล้านบาท

การเฝ้าระวังปัญหาสินค้า บริการ และ การแจ้งเตือนภัย

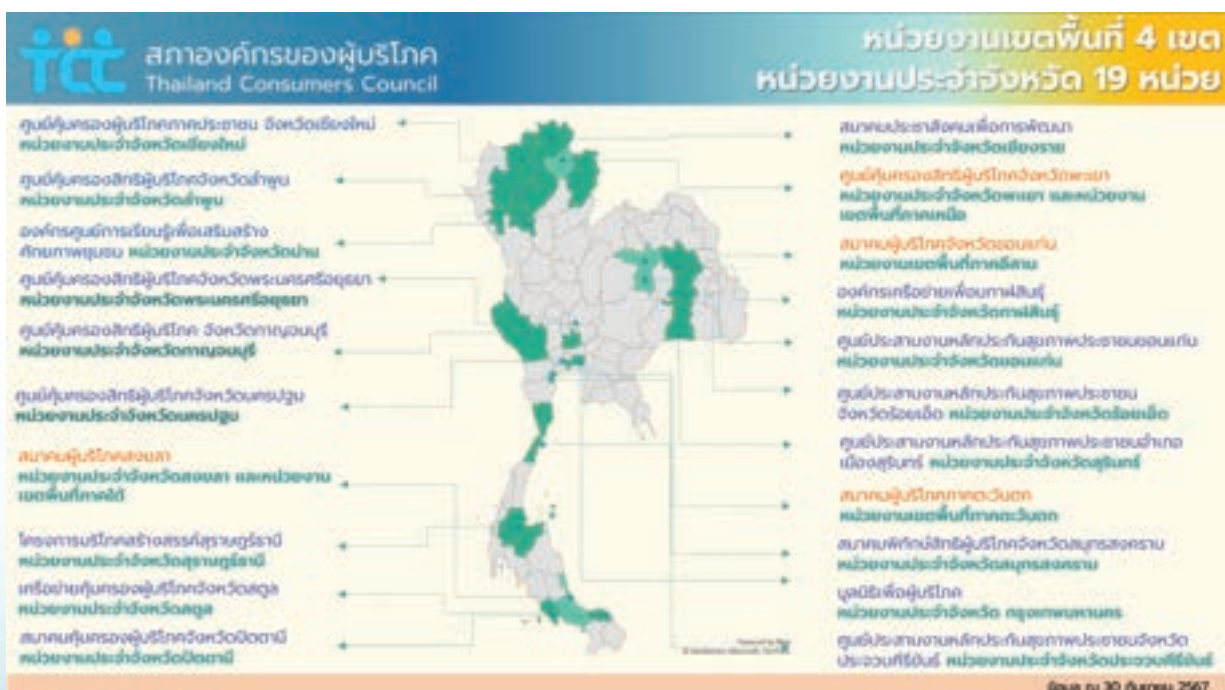
หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยประสานงานระดับจังหวัด สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในพื้นที่ ได้มีการเฝ้าระวังเตือนภัยในประเด็นต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะเฝ้าระวังใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผลกระทบต่อสุขภาพไม่ปลอดภัย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ภัยออนไลน์ และบริการสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น

1. หน่วยงานประจำจังหวัดสมุทรสงคราม สนับสนุนให้องค์กรสมาชิกร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบ ติดตาม การจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยาสมุนไพร ยาปฏิชีวนะไม่ปลอดภัยในชุมชน พบสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จำนวน 62 รายการ จึงดำเนินการยึดและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อันตรายที่ตรวจพบให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบต่อไป

2. หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ถังแก๊สแอลพีจี จำนวน 571 ครวเรือน พบถังแก๊สที่หมดอายุการใช้งาน และมีปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนถังแก๊สที่หมดอายุ การไม่เปลี่ยนถังให้ หรือการมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนถังหรือซ่อม หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาไปยังสำนักงานพลังงานจังหวัดฯ โดยจะมีการติดตามข้อมูลสถานการณ์ปัญหาด้านความปลอดภัยของถังแก๊สในครัวเรือนต่อไป

3. หน่วยงานประจำจังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการพัฒนาแกนนำองค์กรสมาชิกสภาผู้บริโภคและเครือข่ายในการแก้ปัญหาโฆษณาข้อความสั้น (SMS) มีการส่งลิงก์ (Link) โฆษณาหรือลิงก์ปลอม โดยร่วมกันลงพื้นที่สำรวจปัญหาและพัฒนาจากเรื่องสำรวจให้เป็นเรื่องร้องเรียน ตลอดจนจัดทำหนังสือขอคืนเงินจากผู้ให้บริการในกรณีที่ถูกคิดเงิน โดยไม่ได้สมัครรับข้อความโฆษณา ซึ่งผู้บริโภคที่ได้รับการแก้ไขปัญหาสามารถนำข้อมูลสำรวจไปเผยแพร่ บอกต่อ และแนะนำคนในครอบครัวและชุมชน

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภคได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัด เพื่อให้หน่วยงานประจำจังหวัดสามารถพิจารณาดำเนินคดีให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องส่งเรื่องให้คณะกรรมการกลางพิจารณา ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนด้านการกระจายความสามารถในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคให้ได้รับความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยในช่วงปลายปีงบประมาณ 2567 ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดที่มีความพร้อมแล้ว 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา ร้อยเอ็ด ประจวบคีรีขันธ์ สุราษฎร์ธานี สตูล และกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ คณะกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดสงขลา



มีมติฟ้องคดี จำนวน 1 คดี กรณีผู้ร้องถูกมิฉฉาซีพหลอก ให้กดลิงก์และถูกควบคุมโทรศัพท์มือถือถูกดูดเงินจากธนาคาร คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดร้อยเอ็ดมีมติฟ้องคดีจำนวน 1 คดี กรณีรถยนต์ขำรดบกพร่อง

การจัดทำข้อเสนอแนะ นโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ที่สำคัญ เช่น

1. หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ จัดทำข้อเสนอถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับตำบลและทำแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค 20 ตำบล ผลลัพธ์คือ มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่จัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 5 ตำบล 1 เทศบาล พร้อมกับมีแนวทางการจัดตั้งอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบล จำนวนประมาณ 10 ตำบล และสามารถสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค 1 ตำบล และมีแกนนำของผู้บริโภคเข้าร่วมเป็นอนุกรรมการฯ

84

2. หน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์ จัดทำข้อเสนอให้จังหวัดเฝ้าระวังปัญหาในกลุ่มกองทุนฌาปนกิจที่หลอกลวงผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถกำกับ ดูแลและตรวจสอบได้ โดยทำการประชาสัมพันธ์กลุ่มกองทุนฌาปนกิจทุกแห่งให้มีการจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ผลลัพธ์คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดที่ดูแลกองทุนฌาปนกิจ ทำการแจ้งเตือนกลุ่มกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ทุกแห่ง ให้มีข้อบังคับและมีการจดทะเบียนตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 และห้ามตั้งสาขาสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ที่ไม่ถูกต้องต่อไป

3. หน่วยงานประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดทำข้อเสนอแนะ (ถึงผู้ว่าราชการจังหวัด) กรณีการซื้อขายสินค้าออนไลน์แบบเก็บเงินปลายทาง ที่บริษัทขนส่งต้องชะลอการจ่ายเงินให้ผู้ขายชั่วคราวอย่างน้อย 7 วัน หากได้รับสินค้าไม่ตรงปก หรือไม่ได้มาตรฐาน โดยเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสำนักงานสภาผู้บริโภค หน่วยงานประจำจังหวัด และหน่วยงานรัฐในพื้นที่ ผลลัพธ์คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แต่งตั้งให้นางสาวธนพร บางบัวงาม หน่วยงานประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สภาผู้บริโภค ดำรงตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ

ในคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาและผลักดันข้อเสนอของผู้บริโภคระดับท้องถิ่น

รวมทั้งยังมีการทำงานร่วมกันของหน่วยงานประจำจังหวัด เพื่อขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ ๆ ในระดับภาค เช่น

- การขับเคลื่อนตู้น้ำดื่มที่ปลอดภัย ที่มีการดำเนินการในหลายจังหวัด ได้แก่ หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีการเสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศใช้เทศบัญญัติ หรือข้อบัญญัติท้องถิ่นในการส่งเสริมตู้น้ำดื่มที่ปลอดภัย รวมทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้มีข้อเสนอให้มีการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดมากขึ้นในการตรวจสอบคุณภาพน้ำจากตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ สนับสนุนผู้ประกอบการให้ขอการรับรองมาตรฐาน มอก. ตลอดจนกำหนดกฎเกณฑ์กลางสำหรับหน่วยงานท้องถิ่นในการควบคุมกิจการตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

- สร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้บริโภคเกี่ยวกับมาตรการเปิดก่อนจ่าย ซึ่งรัฐบาลประกาศใช้ในเดือนตุลาคม 2567 โดยมีหน่วยงานประจำจังหวัดพะเยาร่วมกับเครือข่ายสื่อมวลชนและนักสื่อสารในพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง หน่วยงานประจำจังหวัดน่าน เป็นต้น

นอกจากการขับเคลื่อนนโยบายร่วมกับเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค และหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ แล้ว สภาผู้บริโภคยังร่วมกับ สสส. ดำเนินโครงการแผนงานร่วมทุน (Matching Fund) สนับสนุนองค์กรของผู้บริโภค เพื่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม ดำเนินงานใน 33 จังหวัด ส่งผลทำให้เกิดข้อเสนอในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรของผู้บริโภค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดศูนย์เรียนรู้การพัฒนากระบวนการรับส่งนักเรียนปลอดภัย 20 แห่ง (ใน 15 จังหวัด) และเกิดการจัดการระบบขนส่งสาธารณะในเมืองหลักที่สำคัญ ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ขอนแก่น ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา ภูเก็ต สงขลา กระบี่ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวในผลงานเด่น

การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรสมาชิก

สภาผู้บริโภคให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสมาชิก

และองค์กรของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนกลาง เขตพื้นที่ และระดับจังหวัด โดยปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคได้จัดอบรมให้ความรู้สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภัยออนไลน์ ทุกรูปแบบกับแกนนำของสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในปัญหา และแนวทางการแก้ไข ตลอดจนจัดทำคู่มือประกอบการรับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือผู้บริโภคในชุมชนเพื่อให้หน่วยงานประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ นำไปใช้ได้ จัดอบรมเพิ่มศักยภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะการบันทึกข้อมูลในระบบซีอาร์เอ็ม ให้มีความสมบูรณ์ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ได้ยกระดับการพัฒนาศักยภาพองค์กรสมาชิกในด้านเทคนิค และวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ผ่านโซเชียลมีเดีย ในโครงการ “ปึกหมุด ทั่วไทย” โดยจัดอบรมในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรสมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ ในด้านการพัฒนาและจัดทำแผนการดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการเงิน การบัญชี และการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

การจัดประชุมสามัญประจำปีสมาชิก และรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะ ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ 2567 มีการจัดประชุมสมาชิกสภาผู้บริโภค รวม 3 ครั้ง เป็นการประชุมสมัยสามัญ 2 ครั้ง และประชุมสมัยวิสามัญ 1 ครั้ง โดยประเด็นสำคัญเพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคตามข้อบังคับสภาผู้บริโภค ได้แก่ การพิจารณาแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (2567 - 2571) การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ 2568 แผนงานและแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2568 และแนวทางการขับเคลื่อนการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค 3 ฉบับ ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการนโยบาย สำนักงานสภาผู้บริโภค หน่วยงาน

ประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และเครือข่ายสมาชิกมองเห็นทิศทางการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคไปพร้อม ๆ กันในทุกระดับ

สรุปบทเรียนเพื่อพัฒนาการทำงาน เพื่อสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในพื้นที่

จากการสรุปบทเรียนการสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคในการคุ้มครองสิทธิประชาชนในพื้นที่ร่วมกับทั้ง 5 ภูมิภาค พบจุดแข็งของการดำเนินงานคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของพื้นที่ ดังนี้

1. สามารถเข้าใจประเด็นปัญหาในพื้นที่ และขับเคลื่อนนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นของตนได้อย่างโดดเด่น รวมถึงสามารถขับเคลื่อนนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสำนักงานสภาผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี
2. มีคณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นต่าง ๆ ระดับจังหวัด เพื่อเชื่อมกับทำงานกับหน่วยงานในพื้นที่
3. มีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคให้เข้มแข็ง ทั้งในด้านการขอขึ้นทะเบียนสถานองค์กร หรือการยกระดับสมาชิกที่มีศักยภาพระดับพื้นที่ขึ้นมาเป็นกลไกหน่วยประสาน จนนำไปสู่การเป็นหน่วยงานประจำจังหวัด

4. สร้างมุมมองเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและความรู้จักกับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น จนเกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นกับหน่วยงานประจำจังหวัดในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนในพื้นที่

ทั้งนี้ การสนับสนุนด้านทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีทักษะการรับเรื่องร้องเรียนในการดำเนินงานจากสำนักงานสภาผู้บริโภคยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง

4. การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนงานสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นไปเพื่อสร้างความเข้มแข็ง การรู้เท่าทัน และการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้บริโภคในทุกมิติ ที่เป็นการ

ดำเนินงานของสภาผู้บริโภคในทุกด้าน พร้อมกันนี้ สภาผู้บริโภคได้ริเริ่มแนวคิดใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เปิดมุมมองใหม่ต่อสังคมให้เห็นว่า “การคุ้มครองผู้บริโภคไม่ใช่อุปสรรคต่อการเติบโตของธุรกิจ” แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ภาคธุรกิจ กระตุ้นการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และนำไปสู่การสร้างสังคมที่เป็นธรรม เมื่อภาคธุรกิจให้ความสำคัญและตระหนักถึงการคุ้มครองผู้บริโภคว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีมาตรฐานดีขึ้น ทั้งในแง่คุณภาพ ราคา และสร้างความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งไม่เพียงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเอง แต่ยังเป็นการส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

ในปีงบประมาณ 2567 แผนงานสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ จึงมุ่งสื่อสารข้อมูลเพื่อสร้างแนวคิดใหม่ โดยมุ่งเน้นการให้ข้อมูลประเด็นปัญหาที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ เสริมสร้างความเท่าทันของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล รวมถึงสร้างกลไกที่ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองเทียบเท่ากับภาคธุรกิจ

86

การสื่อสารเพื่อสร้างแนวคิดใหม่ในการคุ้มครองผู้บริโภค

การสื่อสารประชาสัมพันธ์งานคุ้มครองผู้บริโภคในปีงบประมาณ 2567 ได้เพิ่มรูปแบบให้เข้าถึงผู้บริโภคในหลากหลายกลุ่มให้มากขึ้นผ่านช่องทางการสื่อสาร 8 ช่องทางด้วยกัน ได้แก่ เว็บไซต์ ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (tcc.or.th) ไลน์ ออฟฟิเชียล ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (@tccthailand) เฟซบุ๊กแฟนเพจของสภาองค์กรของผู้บริโภค ยูทูป ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (tccthailand) อินสตาแกรม (tcc.thailand) เอ็กซ์ (X) ของสภาองค์กรของผู้บริโภค (@tccthailand) ดิกด็อกสภาองค์กรของผู้บริโภค (tccthailand) และสปอตไฟฟาย พอดแคสต์ (TCCThailand) ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ล่าสุด ปัจจุบันมีผู้ติดตามทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น 170,190 บัญชี โดยช่องทางสื่อออนไลน์ที่ผู้บริโภคเข้าถึงมากที่สุด คือเฟซบุ๊ก นอกจากนี้แผนงานสื่อยังได้มีการสร้างฐานข้อมูลใหม่ที่สำคัญต่อผู้บริโภค และขยายการนำข้อมูลที่สำคัญที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตรจริงด้วยการจัดสัมมนา จัดเวทีสาธารณะ และการจัดกิจกรรมรณรงค์ในชุมชน และมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อมวลชนเพื่อการเข้าถึงของผู้บริโภคทุกกลุ่ม โดยมีเป้าหมาย

คือการกระจายความรู้เรื่องสิทธิของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความรูเท่าทัน ด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจให้ได้มากที่สุด

ด้วยการเติบโตอย่างก้าวกระโดดในการนำใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการซื้อสินค้าและบริการ สภาผู้บริโภค พบว่าในปีงบประมาณ 2567 ประเด็นที่มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงข้อมูลการเผยแพร่ของสภาผู้บริโภคนสูงสุด คือความปลอดภัยของสินค้าและบริการ โดยเฉพาะสินค้าออนไลน์ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในยุคดิจิทัลและความโปร่งใสของการโฆษณาที่สำคัญทำให้ผู้บริโภคตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิ เกิดการตรวจสอบและตั้งคำถามต่อผู้ประกอบการมากขึ้น โดยมีผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลการเผยแพร่รวมกว่า 62 ล้านครั้งซึ่งสูงเกินกว่าเป้าหมายที่ประมาณการณ์ไว้ และมีอินฟลูเอนเซอร์ หรือผู้มีอิทธิพลทางความคิดในสื่อออนไลน์ รวมถึงสื่อมวลชนได้นำข้อมูลของสภาผู้บริโภคไปเผยแพร่ต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ อีก 5,926 ครั้ง คิดเป็นมูลค่าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กว่า 697 ล้านบาท

หนึ่งในงานสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง คือ รายการ “สภาผู้บริโภคไลฟ์” ที่เผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และผ่านรายการข่าวของสำนักข่าวต่าง ๆ โดยนำเสนอประเด็นปัญหาผู้บริโภคในรูปแบบการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงผู้บริโภคทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ และในขณะเดียวกันก็ยังสะท้อนปัญหาเชิงนโยบายให้กับหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลโดยที่ผู้บริโภคสามารถเข้าร่วมซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาของผู้บริโภคได้โดยตรง ออกอากาศตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 มีทั้งหมด 24 ตอน เข้าถึงผู้ชมกว่า 22 ล้านราย มียอดชมคลิปกว่า 11 ล้านครั้ง

ความสำเร็จในด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงด้วยแนวคิดที่สร้างสรรค์ ในการที่สภาผู้บริโภคเป็นปากเป็นเสียงแทนผู้บริโภค รวมถึงการผลักดันข้อเสนอเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้สภาผู้บริโภคได้รับรางวัลผู้ชนะ “Winner” ในสาขาผู้มีอิทธิพลทางความคิดที่มีผลกระทบต่อสังคมยอดเยี่ยม Best Social Impact Influencer จากเวทีรางวัลอินฟลูเอนเซอร์ประเทศไทย 2567 หรือ “Thailand Influencer Awards 2023” และรางวัลความชื่นชมต่อผลงาน “Appreciate Award” ในงานประกาศรางวัลดิกด็อกประเทศไทย 2566 “TikTok Award Thailand

2023” รวมถึงรางวัลภาคส่วนที่สร้างผลกระทบต่อสังคม ประจำปี “Social Impact Partner of The Year” จากงานประกาศรางวัลดีดีด็อกประเทศไทย 2567 “TikTok Award Thailand 2024” รางวัลเหล่านี้เป็นแรงผลักดันให้สภาผู้บริโภคดำเนินงานเพื่อพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนต่อไป

ขยายภาคีคนรุ่นใหม่สู่แนวคิดคุ้มครองผู้บริโภคสากล

การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเผยแพร่ภารกิจของสภาผู้บริโภค ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงกลุ่มคนทำงานหรือผู้สูงอายุเท่านั้น แต่ได้ขยายสู่กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในอนาคต

สภาผู้บริโภคได้จัดโครงการ “ขยายภาคีคนรุ่นใหม่สู่วัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสากล” เกิดจากแนวคิดที่ต้องการปลูกฝังความตระหนักรู้ให้แก่เด็กและเยาวชน โดยเฉพาะกลุ่มเจนซี Generation Z ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนผลิตคลิปวิดีโอสั้นที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อน ๆ คนในครอบครัว หรือคนในชุมชน ทั้งในประเด็นการป้องกันการหลอกลวงทางออนไลน์ การบริโภคสินค้าและบริการอย่างปลอดภัย และการใช้สิทธิผู้บริโภคอย่างถูกต้อง

ปัจจุบันเจนซีนับเป็นกลุ่มที่ถูกหลอกลวงและได้รับผลกระทบจากการบริโภคในโลกดิจิทัลอยู่บ่อยครั้ง อีกทั้ง

สภาผู้บริโภคขอเชิญสื่อมวลชนและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมรับฟังการแถลงข่าว

ยอดผู้เสียหายซัมซุงจอเส้นเขียว พุ่งเกิน 200 ราย

ร่วมชมฟรี
โลก ณ ศูนย์
ความรู้ด้านกฎหมาย
และสิทธิผู้บริโภค

ภาคี นุชลำยอง
ทนายความ

ตัวแทนผู้เสียหาย

วันพุธ ที่ 2 ตุลาคม 2567
เวลา 10.00 น. เป็นต้นไป

ณ ห้องประชุมสำนักงาน
สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

LIVE สดผ่านเฟซบุ๊กเพจ : สภาองค์กรของผู้บริโภค

1502

ttc สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

**ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล
โดยหน่วยงานรัฐ ...
เป็นต้นทางของมิจฉาชีพ**

สาร สอนหนังสือ : สารคดีปัญหาสภาผู้บริโภค

87

#ผู้บริโภค ttc สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

**ได้ประโยชน์อะไร...
จากการเข้าชื่อ ผลักดัน
กฎหมาย 3 ฉบับ**

แก้ไข พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	แก้ไข พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522	แก้ไข พ.ร.บ.ควบคุมยาสูบ
เพิ่มสิทธิของผู้บริโภค เรื่องความปลอดภัย	ควบคุมอาหารที่ไม่ปลอดภัย ที่มีส่วนผสมของ - ยาพิษ - สารพิษ - ส่วนผสมจากพืช	ไม่โฆษณาชวนเชื่อ ว่ายาสูบมีประโยชน์ ที่ช่วยลดความเสี่ยง
เพิ่มอำนาจของ เจ้าหน้าที่ สบ ในการฟ้องร้องดำเนินคดี	ปรับค่าปรับที่ ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ตามกฎหมาย	เร่งรัด - สอบ - ตรวจสอบ - สอบ - ตรวจสอบ - สอบ - เพิ่มเงินค่าเสียหาย สำหรับผู้เสียหาย
เพิ่มการมีส่วนร่วม ของผู้บริโภค เพราะผู้แทน สภาผู้บริโภคต้องผ่านการ คัดเลือกจากผู้บริโภค	ควบคุมการโฆษณาที่ ชวนเชื่อให้ผู้บริโภค บริโภคยาสูบ	เพิ่มโทษสำหรับผู้ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย การคุ้มครองผู้บริโภค ตามกฎหมาย

**ร่วมกันยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทย
ผ่าน 3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**

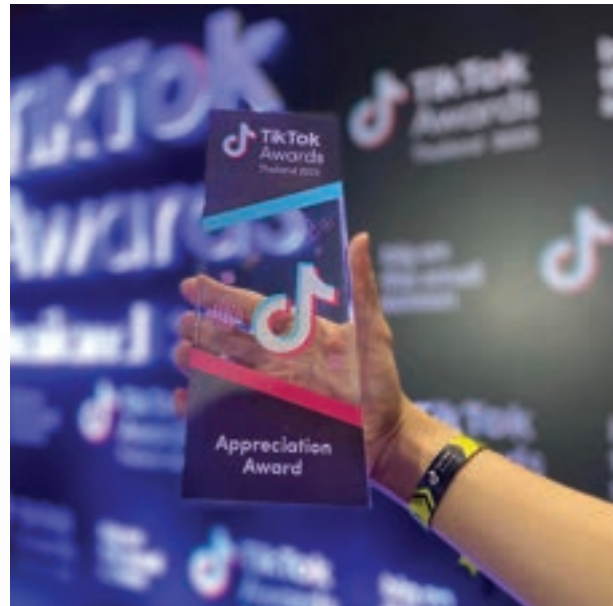
ดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.tcc.or.th หรือ โทร 1502

ttc สภาองค์กรของผู้บริโภค 1502

ttc สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

**ชนะคดี!
ผู้บริโภคถูกแบงก์ฟ้อง
โดนหลอกดูดเงินบัตรเครดิต**

ttc สภาองค์กรของผู้บริโภค 1502



ยังเป็นวัยที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว การดำเนินโครงการนี้จึงมุ่งหวังให้เยาวชนเติบโตขึ้นเป็น Smart Consumer หรือผู้บริโภคที่มีความรู้เท่าทันและใช้สิทธิของตนอย่างชาญฉลาดในอนาคต และช่วยเสริมศักยภาพของเยาวชนในด้านการสื่อสารและการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สามารถส่งต่อความรู้และสร้างความตระหนักรู้ให้กับคนรอบตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการดังกล่าวได้สร้างคอนเทนต์เตือนภัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งคลิปวิดีโอที่ผลิตโดยเยาวชนสะท้อนมุมมองของคนรุ่นใหม่ที่มีต่อการบริโภคในยุคปัจจุบัน จึงสามารถเข้าถึงและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายในวัยเดียวกันได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้เยาวชนที่เข้าร่วมโครงการยังได้กลายเป็น “ภาคีคนรุ่นใหม่” ถือเป็นกระบอกเสียงสำคัญที่ช่วยขยายวัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไปยังพ่อแม่ ผู้สูงอายุ และคนในชุมชน สร้างความตื่นตัวในวงกว้างและสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกช่วงวัย

ทั้งนี้ สภาผู้บริโภค ได้ออกแบบโครงการ “ขยายภาคีมหาวิทยาลัย รวมมิตร - สู้มิจฉาชีพภัยออนไลน์” เพื่อให้เด็กและเยาวชนเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงภัยเงียบที่แอบแฝงมากับสื่อเทคโนโลยี ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการในภาคีมหาวิทยาลัยแต่ละภูมิภาค จำนวน 10 มหาวิทยาลัย ได้แก่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2. มหาวิทยาลัยนเรศวร 3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

5. มหาวิทยาลัยรามคำแหง 6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 7. มหาวิทยาลัยรังสิต 8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 10. มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมถึงการผลิตสื่อสำหรับการสื่อสาร (Media Production) ในประเด็นภัยกลโกงออนไลน์ โดยเนื้อหาจะถูกเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางสื่อสารที่ได้รับความนิยมในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น ไลน์, ดั๊กต็อก และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลและเสริมสร้างการติดต่อกับเยาวชนได้อย่างตรงเป้าหมาย



เผยแพร่ความรู้ให้ผู้บริโภค รู้เท่าทันปัญหา ยุคดิจิทัล

จากสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ การเสริมสร้างความรู้และความเท่าทันปัญหาของผู้บริโภคในทุกภูมิภาค สภาผู้บริโภคได้ขยายเครือข่ายการสื่อสารที่เข้มแข็ง ผ่านโครงการ “ปึกหมุดทั่วไทย” โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตคอนเทนต์และอินฟลูเอนเซอร์ชื่อดังที่ได้รับความนิยมและเป็นที่รู้จักในแต่ละภาค สนับสนุนให้เครือข่ายผู้บริโภคและองค์กรสมาชิกที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผลิตและเผยแพร่คลิปวิดีโอสั้นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่เตือนภัย แจ้งข้อมูลสำคัญ และเสริมสร้างความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้สังคมเกิดความตระหนักรู้และความเท่าทันในประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อชีวิตประจำวัน โดยเผยแพร่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ยูทูบ และดีด็อก ทำให้ข้อมูลกระจายตัวอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

สภาผู้บริโภคได้ลงพื้นที่ทำกิจกรรมทั้งหมดใน 5 พื้นที่โดยมีองค์กรสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 203 คน และพัฒนาทักษะการผลิตคลิปวิดีโอสื่อสารข้อมูลหรือเตือนภัยปัญหาผู้บริโภค เช่น มาตรการส่งคืนหรือเปิดก่อนจ่าย หากพบปัญหาเอสเอ็มเอสดูดเงิน ผู้บริโภคต้องทำอะไร วิธีสังเกตถังแก๊สที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย วิธีป้องกันตัวเองเมื่อโดนหลอกลงทุน ฯลฯ

โครงการปึกหมุดทั่วไทยเป็นตัวอย่างของการใช้เทคโนโลยีและความร่วมมือเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับประเทศ เปรียบเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศูนย์กลางและภูมิภาค สื่อที่ผลิตขึ้นจากโครงการนี้ ไม่ได้เป็นเพียงข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยปกป้องผู้บริโภค แต่ยังเป็นแรงผลักดันให้ผู้บริโภคทุกคนตระหนักถึงพลังของตนเองในฐานะสมาชิกสำคัญของสังคม โครงการนี้จึงเป็นก้าวสำคัญสู่สังคมที่มีความเท่าเทียมและยั่งยืนในอนาคต

5. การบริหารจัดการสำนักงาน และพัฒนาศักยภาพของสภาองค์กรของผู้บริโภค

แผนงานบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพ



องค์กรของผู้บริโภค มีภารกิจและความรับผิดชอบหลักในการดูแลด้านงานบัญชีและการเงิน งานบริหารบุคคล งานจัดซื้อจัดจ้าง งานธุรการและสารบรรณ งานอาคารสถานที่และบริหารทั่วไป งานศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำงานของสำนักงานสภาผู้บริโภค ทั้งในด้านบุคลากร แผนงานประจำปีและงบประมาณของสำนักงาน หน่วยงานเขตพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัด รวมทั้งเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งดำเนินการโดยฝ่ายบริหารสำนักงาน

ในปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะบุคลากร เน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อให้การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองการแก้ปัญหาให้ผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

ผลการดำเนินงานบริหารจัดการสำนักงาน

สภาผู้บริโภคได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Master Plan for Human Resources Management and Development) ระยะ 3 ปี (2568 - 2570) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สนองตอบนโยบาย เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ภายใต้กรอบของกฎหมาย และสามารถวัดผลและประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่

การพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสภาผู้บริโภคร้อยละ 72 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของสภาผู้บริโภค

นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข จัดทำระเบียบหรือข้อบังคับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีประกาศใช้แล้วมี 6 ฉบับ ได้แก่

1. ประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสนับสนุนช่วยเหลือแก่สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2565 (ฉบับที่ 2)

2. ประกาศคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายค่าดำเนินการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2567

3. ระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567

4. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุสำหรับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค

5. ประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง แบบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567

6. ประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง การปฏิบัติงานแบบผสมผสาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณ 2567 มีผลการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในองค์กร (In-House Training) ประกอบด้วยหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีความครอบคลุมทั้งทักษะที่จับต้องได้ (Hard Skill) และทักษะที่จับต้องไม่ได้ (Soft Skill) เช่น การใช้คู่มือการเบิกจ่ายเงิน การใช้เทคโนโลยีเพื่องานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสาร การบริหารจัดการโครงการ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “ผู้บริโภค 101” การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาผู้บริโภค

ทั้งนี้ มีพนักงานได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพ คิดเป็นร้อยละ 72 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของสภาผู้บริโภค

การจัดกิจกรรมวันแชร์ริ่งเดย์ (Sharing Day) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว และภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย ที่ดำเนินงานให้มีการรับรู้ร่วมกัน โดยในปีงบประมาณ 2567 มีการดำเนินการจำนวน 6 ครั้ง กิจกรรมสำคัญ เช่น การอบรมความรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่องานคุ้มครองผู้บริโภค แนวทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data Driven) การใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ ทีมส์ (Microsoft Teams) และ เอาต์ลุค (Outlook) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการซักซ้อมความเข้าใจการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 และระดมความเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร และกิจกรรมศิลปะ (Art Therapy) ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมมากถึงร้อยละ 89 จากจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

การพัฒนาศักยภาพองค์กร

การพัฒนาศักยภาพองค์กร Organization Development (OD) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับสภาผู้บริโภค มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีกำลังใจพร้อมที่จะพัฒนางาน สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนและแก้ไขประเด็นปัญหาของผู้บริโภค ให้บรรลุเป้าหมายและภารกิจของสภาผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกิจกรรมการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)

นอกจากผู้เข้าร่วมจะได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และองค์กรพื้นที่แล้ว ยังได้พัฒนามุมมองด้านการดำเนินงานให้เป็นที่มาที่ยั่งยืนอีกด้วย

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ



สภามอบริภคได้จัดทำแผนแม่บทดิจิทัล (Digital Master Plan) ฉบับที่ 1 ระยะเวลา 3 ปี (2568 – 2570) เพื่อเป็นแนวทางหรือกรอบการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของสภามอบริภค รวมถึงการจัดทำแผนงานและโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยยกระดับกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสภามอบริภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

งานศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ สภามอบริภคได้ดำเนินการจัดทำโครงการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบเรื่องร้องเรียนสภามอบริภคแบบซีอาร์เอ็ม (CRM) และโครงการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบเว็บไซต์สภามอบริภค โดยการพัฒนาเว็บไซต์ (Web Portal) ที่รวบรวมอีเซอร์วิส (e-Service) ขององค์กร ให้เป็นช่องทางเดียวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึง และจัดการสิทธิในการเข้าถึง

อีเซอร์วิสขององค์กร รวมถึงปรับปรุงเว็บไซต์ของสภามอบริภคให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบซีอาร์เอ็มให้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยออนไลน์ของสมาชิกและองค์กรของสภามอบริภคจำนวน 150 องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากสภามอบริภคในปีงบประมาณ 2567

ทั้งนี้ ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าร้อยละ 80 ของผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก โดยเฉพาะการพัฒนาเว็บไซต์ซีอาร์เอ็มเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภัยออนไลน์ ของสมาชิกและองค์กรของสภามอบริภคอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรวบรวมรายละเอียด ข้อเท็จจริงเอกสารหลักฐาน อย่างเป็นระบบระเบียบ สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและข้อมูลครบถ้วน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของสภามอบริภค

ส่วนที่ 3

ปัญหา อุปสรรค และความท้าทาย

1. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข
2. ก้าวต่อไปกับความท้าทายงานคุ้มครองผู้บริโภค ปี 2568



ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

พลังการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค ในปี 2567 ถือว่ามี ความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะในการ ผลักดันนโยบายในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ที่เป็นรูปธรรมในหลายประเด็น อย่างไรก็ตาม ปัญหาของ ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนมากขึ้น และกระจาย ในวงกว้างอย่างรวดเร็ว ภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ การดำเนินงานของสภาผู้บริโภคยังคงต้องเผชิญปัญหา และอุปสรรคที่ท้าทาย ซึ่งจำเป็นต้องหากลไกให้ทันกับ การเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ด้านงบประมาณ

1. การได้รับงบประมาณความหวังในภาค

ตามกฎหมายจัดตั้งสภาผู้บริโภค กำหนดให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เสนอของบประมาณ สนับสนุนสภาผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา ซึ่งที่ ผ่านมาสภาผู้บริโภคได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีในการ ดำเนินการ

สำหรับปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากในปีงบประมาณ 2566 สภาผู้บริโภคไม่ได้รับงบประมาณจากงบประมาณ ประจำปี แต่ได้รับจากงบกลางรายการเงินสำรองจ่าย เพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น จำนวน 153 ล้านบาท ทำให้ สองไตรมาสแรกขาดงบประมาณใช้พลางก่อนในการ จัดทำกิจกรรม สภาผู้บริโภคได้รับงบประมาณปี 2567 จำนวน 149.16 ล้านบาทในไตรมาสที่ 3 และได้รับงบกลางฯ เพิ่มจำนวน 20.53 ล้านบาท รวม 169.69 ล้านบาท ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคสามารถใช้งบประมาณได้มากถึงร้อยละ 92 ของ งบประมาณที่ได้รับการอุดหนุน

2. กระบวนการเสนอของบประมาณมีขั้นตอนยาวนานกว่าปกติ

ดังที่กล่าวข้างต้น สภาผู้บริโภคไม่ได้เป็นหน่วยงานที่รับ งบประมาณโดยตรงจากรัฐ แต่ต้องนำเสนอของบประมาณ ผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอต่อ คณะรัฐมนตรีพิจารณา ก่อนส่งต่อให้สำนักงบประมาณเป็นผู้ จัดสรร จึงมีขั้นตอนการจัดทำงบประมาณให้คณะรัฐมนตรี เห็นชอบก่อน แตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐปกติ อย่างไร

ก็ตาม ในช่วงที่ผ่านมา การเสนอของบประมาณได้รับการ สนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ทำให้การเสนอของบประมาณมีความถูกต้อง รอบคอบและรัดกุมมากขึ้น

สำหรับแนวทางแก้ไขอุปสรรคดังกล่าว สภาผู้บริโภค เน้นกำกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนที่เสนอขอ อนุมัติพร้อมทั้งสร้างกลไกการบริหารในระบบสารสนเทศ (dashboard) แบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อใช้พิจารณา ความก้าวหน้าหรือเร่งรัดการดำเนินงานรวมถึงจัดทำแผนการ ดำเนินงานและแผนการใช้จ่าย ระยะกลาง 5 ปี (2567 - 2571) เพื่อเตรียมความพร้อมในการเสนอของบประมาณประจำปี

ด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

1. ปัญหาและการยุติเรื่องร้องเรียน มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น

เมื่อปัญหาผู้บริโภคมีปริมาณมากและหลากหลายเปรียบ เเหมือนสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต จึงไม่ยากที่จะจัดลำดับความ สำคัญในการทำงาน ระหว่างที่แก้ปัญหานี้ ก็ได้เกิดปัญหา อื่นซ้อนขึ้นมา โดยเฉพาะประเด็นปัญหาที่เกิดจากพัฒนาการ ของเทคโนโลยี ภัยออนไลน์ มีฉ้อโกงที่อาศัยเทคโนโลยีใน การเปลี่ยนรูปแบบการหลอกลวง ทำให้การแก้ปัญหายากขึ้น ซับซ้อนมากขึ้น และต้องอาศัยทรัพยากรจำนวนมาก ในขณะที่ เดียวกันการขยายเครือข่ายสมาชิกองค์กรของผู้บริโภค ให้เข้าถึงผู้บริโภคทั่วประเทศ ยังไม่สามารถทำได้รวดเร็ว เพราะมีขั้นตอน กระบวนการตามที่กฎหมายกำหนด สภาผู้บริโภคจึงต้องจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและ พยายามแก้ไขเพื่อลดผลกระทบต่อบริโภคให้ได้มากที่สุด ในขณะเดียวกัน ทำให้การทำงานของสภาผู้บริโภคในการยุติ ปัญหา และข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีข้อจำกัดมากขึ้น และต้อง ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ามาร่วมสอบสวนและ ดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

2. กลไกการตอบสนองปัญหาผู้บริโภคล่าช้า

ในขณะที่เกิดกระแสการตื่นตัวของผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้ มีการร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคพุ่งสูงขึ้น ซึ่งถือเป็นแนวโน้ม ที่ดีที่ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิของตนเองและการได้มาซึ่งการ คุ้มครองสิทธิ แต่ปัญหาสำคัญภายใน คือระบบฐานข้อมูลรับ เรื่องร้องเรียนแบบซีอาร์เอ็ม (CRM) ยังไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคที่ร้องเรียน และผู้ปฏิบัติงานได้

อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคในการพัฒนานโยบายและมาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ในภาพรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคที่สภาผู้บริโภคได้ดำเนินการคือ การเปิดพื้นที่หารือร่วมกับหน่วยงานภาครัฐหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง และประสานนักวิชาการเพื่อสนับสนุนการให้คำปรึกษา ความรู้ประกอบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงเชิญชวนให้ทนายความมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคกับสภาผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ เพื่อเปิดมุมมองใหม่ในการแก้ปัญหาที่นอกเหนือจากงานฟ้องคดี พร้อมทั้งมีการสนับสนุนให้ทนายความมีบทบาทในการให้คำปรึกษามากขึ้น

ด้านการเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การขับเคลื่อนนโยบายแต่ละประเด็นใช้เวลายาวนาน

แม้ว่ากฎหมายจัดตั้งสภาผู้บริโภคจะให้อำนาจในการเสนอแนะนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง แต่ในทางปฏิบัติการขับเคลื่อนนโยบายแต่ละประเด็นต้องใช้เวลา ยาวนาน หน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะมักไม่ตอบสนองหรือไม่มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ขณะที่ปัญหาผู้บริโภคมีจำนวนมากและซับซ้อน รวมถึงรวบรวม วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลา นาน ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาผู้บริโภคล่าช้าและไม่ทันต่อสถานการณ์

2. การขับเคลื่อนเชิงประเด็นร่วมกับส่วนภูมิภาคยังมีไม่มากพอ

แม้ที่ผ่านมาการขับเคลื่อนเชิงประเด็นร่วมกับองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัดจะมีความก้าวหน้าในปี 2567 แต่ด้วยปริมาณปัญหาและข้อร้องเรียนที่หลากหลายตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ทำให้การดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในระดับภูมิภาคต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการจัดการและการประสานงาน

สำหรับแนวทางแก้ไข สภาผู้บริโภคได้มีการจัดกลไกในการพัฒนานโยบายระดับจังหวัด (ขาขึ้น) และการเผยแพร่

นโยบายของสภาผู้บริโภคไปยังพื้นที่ที่มีหน่วยงานประจำจังหวัด (ขาลง) และสมาชิกของสภาผู้บริโภคของสภาองค์กรของผู้บริโภค จัดกลุ่มปัญหา จัดลำดับการผลักดันนโยบาย เวทีความร่วมมือเพื่อให้เกิดการตอบรับและการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงวางแผนและกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนนโยบายร่วมกับส่วนภูมิภาคอย่างเป็นระบบ เพิ่มการทำงานร่วมกับกลุ่มที่เกี่ยวข้องแต่ละประเด็นเพื่อขยายภาคี และหาแนวร่วมในการขับเคลื่อนงานให้มากขึ้น ถึงแม้จะยังไม่มีกลไกที่ชัดเจนแต่สมาชิกสภาผู้บริโภคสามารถรวบรวมรายชื่อประชาชนเสนอกฎหมายได้มากกว่า 71,454 คน

ด้านการขยายและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรสมาชิก

1. การขยายสมาชิกสภาผู้บริโภคที่ไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด

การขยายสมาชิกของสภาผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดที่ยังไม่มีองค์กรสมาชิกตั้งอยู่ใหม่ยังทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดในเงื่อนไขขององค์กรผู้บริโภคที่จะเข้าเป็นสมาชิก ที่ต้องผ่านการรับรองสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเสนอขอสถานะความเป็นองค์กรผู้บริโภค (อกผ.3) ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กำหนด ก่อนจึงจะสามารถสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้บริโภคได้ ซึ่งองค์กรของผู้บริโภคจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้น ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมหรือถูกครอบงำโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล กรรมการ หรือผู้มีอำนาจบริหารของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว หรือโดยหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือพรรคการเมือง
2. ไม่เป็นองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับเงินอุดหนุน ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมจากบุคคลตาม 1. เว้นแต่เป็นเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือได้รับตามพระราชบัญญัตินี้
3. ต้องมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นที่ประจักษ์มาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันยื่นจดทะเบียน

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติแม้องค์กรของผู้บริโภคที่รวมกันตัวจะมีคุณสมบัติครบถ้วน แต่ยังผ่านการพิจารณา มีจำนวนน้อย เนื่องจากข้อจำกัดในการจัดทำข้อมูล ปัญหา



ความเข้าใจในการเตรียมเอกสารที่แสดงถึงผลงานเชิงประจักษ์ทำให้เอกสารมีความไม่สมบูรณ์ ถูกต้องและครบถ้วน จึงไม่สามารถผ่านการจัดแจ้งได้

ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยสร้างความร่วมมือกับ สปน. ในการลงพื้นที่ระดับจังหวัดและส่วนภูมิภาค เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนต่อการเตรียมเอกสารที่แสดงถึงผลงานเชิงประจักษ์ และให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ เพื่อการขึ้นทะเบียนองค์กรของผู้บริโภค

2. องค์กรสมาชิกมีทักษะการทำงานรับเรื่องร้องเรียน และเข้าใจในเทคโนโลยีที่ไม่เท่ากัน

องค์กรสมาชิกบางส่วนยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับทักษะการทำงานรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ย และการจัดการข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคต้องใช้เวลาดำเนินการที่มากขึ้น

สภาผู้บริโภคได้ร่วมกับหน่วยงานเขตพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัด สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและติดตามองค์กรสมาชิกในพื้นที่เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานรับเรื่องร้องเรียนและเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูลเชิงลึก (Data driven) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

ด้านการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การสื่อสารข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุม

การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค มีฉันทิพที่พัฒนาเทคนิคการหลอกลวงอยู่เสมอ ในขณะที่การผลิตสื่อเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้เวลาและกระบวนการที่รอบคอบ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานส่งผลให้การจัดการปัญหาไม่ครอบคลุมและรวดเร็ว

2. พฤติกรรมผู้บริโภคและการเข้าถึงสื่อที่เปลี่ยนแปลง

อีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญ คือการเปลี่ยนแปลงของแพลตฟอร์มและเทคโนโลยี ซึ่งทำให้ทุกคนซื้อสินค้าและติดตามข่าวสารได้ 24 ชั่วโมง อาทิ สินค้าราคาถูก แต่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีมาตรฐานหรือสินค้าอันตราย รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ชอบ ทำให้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (เอไอ) จัดส่งข้อมูลราคาถูก หรือข้อมูลข่าวสารที่ชอบเข้าถึงผู้บริโภคได้ตลอดเวลา

ส่วนผู้บริโภคอีกกลุ่มเป็นผู้ผลิตสื่อได้เอง (User-Generated Content) ก่อให้เกิดทั้งเนื้อหาที่มีประโยชน์และ

เป็นภัยต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะกรณีอินฟลูเอนเซอร์ที่สร้างเนื้อหาโดยเน้นยอดขายมากกว่าความถูกต้องของข้อมูล เกิดปัญหาด้านจริยธรรมและความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีอิทธิพลทางความคิดของสังคมบางกลุ่ม นอกจากนี้ ค่านิยมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้บริโภคคาดหวังการเข้าถึงข้อมูลอย่างเสรีมากขึ้น

สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหา สภาผู้บริโภคได้ใช้กลยุทธ์สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น และกลุ่มอินฟลูเอนเซอร์ที่มีอิทธิพลทางความคิดต่อผู้บริโภค มาช่วยในการสื่อสาร พร้อมทั้งมุ่งเน้นการนำเสนอข้อมูล

ที่มีคุณค่า ทันเหตุการณ์ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน

สภาผู้บริโภคยังมีระเบียบ หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานบางส่วนที่ยังไม่สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์จริง ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า สภาผู้บริโภคพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยทบทวนและเสนอปรับปรุงระเบียบ กฎ หลักเกณฑ์ ต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและความคล่องตัวให้สนับสนุนการดำเนินงานได้มากยิ่งขึ้น



ก้าวต่อไปกับความท้าทาย งานคุ้มครองผู้บริโภคปี 2568

จากการที่ปริมาณปัญหาของผู้บริโภคมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และหลากหลายขึ้นทุกขณะ ซึ่งตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน สภาผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือผู้บริโภคไปแล้วมากกว่า 50,000 เรื่อง ในช่วงที่ผ่านมาการจัดการข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ถือเป็นความท้าทายอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ในยุคที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (เอไอ) เข้ามาช่วย

จะทำให้การทำงานของสภาผู้บริโภคมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ซึ่งต้องพัฒนาทักษะและฝึกอบรมบุคลากรให้เตรียมพร้อมรองรับการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

พร้อมกันนี้ สภาผู้บริโภคได้ขับเคลื่อน 5 นโยบายมุ่งเป้าเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้บริโภคไทย สร้างสังคมที่เป็นธรรมสำหรับทุกคน ดังนี้

ที่	นโยบายมุ่งเป้าปี 2568	ประเด็นที่จะขับเคลื่อน
1.	ลดความเสียหายจากภัยมีจฉวชิพออนไลน์	- เสนอภาครัฐให้ผลักดันระบบป้องกัน ทั้งระบบชะลอการโอนเงิน ระบบคืนเงินฉับไว - การยืนยันตัวตนผู้ขายที่เชื่อถือได้ เพื่อผู้บริโภคใช้ซื้อของในโลกออนไลน์ได้อย่างมั่นใจ - จัดการแก๊งคอลเซนเตอร์ และยุติการส่งเอสเอ็มเอสแนบลิงก์ดูดเงิน
2.	Just City เมืองที่ (ต้อง) เป็นธรรม	- ผลักดันให้รับรองสิทธิผู้บริโภค บริการขนส่งสาธารณะขึ้นได้ทุกวัน ออกจากบ้าน 500 เมตร เจอป้ายรถขนส่งสาธารณะ ค่าโดยสารไม่เกิน ร้อยละ 10 ของค่าแรงขั้นต่ำ - ลดการก่อสร้างถนนที่ไม่จำเป็น ต้องเป็นถนนที่มีคุณภาพรองรับการเดินทางทุกรูปสำหรับทุกคน เพื่อลดการใช้พลังงานฟอสซิล ใช้พลังงานสะอาดเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีของทุกคน - รับรองสิทธิผู้บริโภคที่จะเข้าถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยที่สะดวกในการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะ
3.	เด็กทุกคนได้เรียนฟรี 15 ปี มีคุณภาพ อย่างมีส่วนร่วม	มุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้เด็กไทยทุกคนได้เรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ พร้อมปรับปรุง พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติให้ทันสมัย เพื่อสร้างอนาคตที่สดใสให้เยาวชนไทย
4.	ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย และเป็นธรรม	เสนอแก้กฎหมาย พ.ร.บ.อาหาร จากปี 2522 ให้ทันสมัย พร้อมผลักดันหน่วยงานกำกับดูแลสร้างระบบแจ้งเตือนภัยด้านอาหารและยาแบบเรียลไทม์ และผลักดันให้คนไทยได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย มีคุณภาพ ในราคาที่เอื้อมถึง
5.	สิทธิบริการสุขภาพเท่าเทียม มีมาตรฐาน	ยกระดับมาตรฐานบริการสุขภาพตั้งเป้าให้คนไทยทุกคนเข้าถึงบริการสุขภาพมาตรฐานเดียวกัน ลดเวลารอคอย ไม่ต้องสำรองจ่าย พร้อมดูแลความปลอดภัยในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม



98

นอกจากนี้ สภาผู้บริโภคจะเร่งผลักดันกฎหมายจำนวน 3 ฉบับ เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อให้สิทธิผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองทัดเทียมสากล และปรับปรุงโครงสร้างในการคุ้มครองผู้บริโภค
2. การผลักดันร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ... เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาหากได้รับสินค้าที่ชำรุดเสียหายอย่างเป็นระบบ โดยไม่ต้องมีปัญหาขัดแย้งกับกับผู้ประกอบการ ซึ่งร่างกฎหมายนี้เป็นที่รู้จักทั่วโลกในชื่อที่เรียกว่า “Lemon Law”
3. การแก้ไขพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ที่มุ่งเน้นการทำให้กฎหมายเท่าทันกับสังคมบริโภคยุคใหม่กับ

การใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน ทำให้ผู้บริโภคเผชิญปัญหาอาหารปนเปื้อน ด้อยคุณภาพ และการโฆษณาอาหารที่เอาเปรียบผู้บริโภค เป็นต้น ทั้งนี้ ได้มีภาคประชาชนเข้าร่วมลงชื่อ 71,454 รายชื่อ เพื่อเสนอและแก้ไขกฎหมายทั้งสามฉบับนี้ ด้วยความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายสูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรม สภาผู้บริโภคจะดำเนินงานควบคู่ไปกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค การสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและดำเนินงานให้องค์กรของผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง รักษาประโยชน์ผู้บริโภคในพื้นที่ตนเองได้ให้ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัด และยกระดับการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ เข้าใจ ต่อรองในสิทธิของผู้บริโภค และให้ความสำคัญกับการปกป้องสิทธิของตนเอง

“

ก่อนหน้านี้ไม่รู้ว่าจะหันหน้าไปพึ่งใคร แม่ของเรา
ก็ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม ถ้าต้องสู้เพียงลำพัง
ไม่รู้จะมีโอกาสชนะไหม ทำให้ไม่กล้าที่จะลุกขึ้นสู้
แต่พอมารู้จักสภาผู้บริโภคกับทนายที่ดูแลคดี
ที่สู้แทนเรา สู้ไปกับเราอย่างเต็มที่ตั้งแต่
วันแรกจนถึงวันที่ศาลมีคำสั่งยกฟ้อง ทำให้เรา
มีความกล้าที่จะลุกขึ้นสู้ อยากให้สภาผู้บริโภค
เป็นที่รู้จักเยอะ ๆ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหา
ผลประโยชน์ ทำเพื่อประชาชนจริง ๆ

”



คุณเนตรชนก นารอง

ลูกสาวที่สู้คดีแทนแม่
ซึ่งโดนธนาคารฟ้องบังคับ
ให้ชำระหนี้บัตรเครดิตเงินสด
ที่ถูกมิววาชีพดูดเงินออกจากบัญชี

“

สภาผู้บริโภคนั้นเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่ติดต่อไป
แต่เทคโนโลยีขั้นมากที่สุด ดำเนินการแทนทุกอย่าง
และทำงานอย่างรวดเร็ว ใครมีปัญหา ถูกเอาเปรียบ
มาใช้บริการสภาผู้บริโภค เชื่อถือได้
มีระบบที่รัดกุม มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงาน
ทุกอย่าง และตอบโต้ได้ทันที การทำงานทุกอย่าง
มีระบบที่ชัดเจน มีคนคอยประสานงาน ติดตามเรื่อง และ
ตอบกลับ ทำให้ผู้บริโภครู้สึกอุ่นใจ

100

”



คุณพริยากร แต้มทอง

ถูกแอบอ้างจากมิจฉาชีพ
เป็นหน่วยงานรัฐ
และหลอกให้โอนเงิน

ส่วนที่ 4

รายงานการเงิน และความโปร่งใส

1. รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ 2567
2. ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล





สภาองค์กรของผู้บริโภค

รายงานการเงิน

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2567

2567

โดย บริษัท สำนักงานสามสิบสี่ ออดิต จำกัด

THIRTY-FOUR AUDIT OFFICE CO.,LTD.
48 Thani Plaza, 2nd Floor, Room No. 211, Soi Charanwitthong 34,
Charanwitthong Rd., Anusarae,
Bangkok Noi, Bangkok 10700.
Tel.0-2434-9999 Fax.0-2434-9998 E-mail: thre_34@thre34corp.com



บริษัท สำนักตรวจสอบบัญชี ก่อเกิด จำกัด
48 อาคารธนปถส ชั้น 2 ห้อง 211 ซอยเจริญวัฒนา 34
ถนนเจริญวัฒนา แขวงจตุจักร กรุงเทพฯ
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
โทร. 0-2434-9999 แฟกซ์ 0-2434-9998

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอ คณะกรรมการ สภาองค์กรของผู้บริโภค

ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบรายงานการเงินของ สภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2567 งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน และงบแสดงการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน และงบกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

ข้าพเจ้าเห็นว่า รายงานการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงินของ สภาองค์กรของผู้บริโภค ณ วันที่ 30 กันยายน 2567 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด

เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงิน ในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากหน่วยงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีรวมถึงมาตรฐานเรื่องความเป็นอิสระที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี (ประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบรายงานการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณอื่น ๆ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ข้าพเจ้าเชื่อว่า หลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบข้อมูลอื่น ข้อมูลอื่นประกอบด้วย ข้อมูลซึ่งรวมอยู่ในรายงานประจำปี แต่ไม่รวมถึงรายงานการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีที่อยู่ในรายงานประจำปีนั้น ซึ่งผู้บริหารจะจัดเตรียมรายงานประจำปีให้ข้าพเจ้า ภายในวันหนึ่งในรายงานของผู้สอบบัญชีนี้

ความเห็นของข้าพเจ้าต่อรายงานการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลอื่น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบรายงานการเงิน คือการอ่านพิจารณาว่าข้อมูลอื่นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับรายงานการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้า หรือบ่งชี้ว่าข้อมูลอื่นมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปี หากข้าพเจ้าสรุปได้ว่ามีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าต้องสื่อสารเรื่องดังกล่าวกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแล เพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

THIRTY-FOUR AUDIT OFFICE CO.,LTD.

48 Thana Place, 3rd Floor, Room No. 211, Soi Chamsanwong 34,
Chamsanwong Rd., Anus Angkor,
Bangkok 10700, Bangkok 10700.
Tel. 0-2434-9999 Fax 0-2434-9998 E-mail: thana_34@thana34.com

**THIRTY-FOUR AUDIT****บริษัท สำนักตรวจสอบสินทรัพย์ ออดิท จำกัด**

48 อาคารนาบอง 3 ชั้น 2 ห้อง 211 ซอยจรัญญูมิตร 34
ถนนจรัญญูมิตร แขวงจรัญญูมิตร
เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
โทร. 0-2434-9999 แฟกซ์ 0-2434-9998

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่อรายงานการเงิน

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและการนำเสนอรายงานการเงินเหล่านี้ โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำรายงานการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำรายงานการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานต่อเนื่องเปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องตามความเหมาะสม และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่อง เว้นแต่มีข้อกำหนดในกฎหมายหรือเป็นนโยบายรัฐบาลที่จะเลิกหน่วยงานหรือผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกหน่วยงานหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของหน่วยงาน

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงิน

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า รายงานการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติตามตรวจสอบตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีความสำคัญเมื่อคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้รายงานการเงินจากการใช้รายงานการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินและมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าได้ใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเกี่ยวกับผู้ประกอบการวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้ารวมมี

- ระบุและประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในรายงานการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติงานตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงผล การแสดงข้อมูลที่ไมตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน

THIRTY-FOUR AUDIT OFFICE CO.,LTD.

48 Thana Place, 2nd Floor, Room No. 211, Soi Charansanitwong 34,
Charansanitwong Rd., Anus Angkor,
Bangkok Noi, Bangkok 10700.
Tel.0-2434-9999 Fax.0-2434-9998 E-mail: thna_34@thna34corp.com



บริษัท สำนักตรวจสอบบัญชี ก่อเกิด จำกัด
48 อาคารธนเกษียณ ชั้น 2 ห้อง 211 ซอยเจริญสุขนิเวศ 34
ถนนเจริญสุขนิเวศ แขวงจตุจักร เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร 10700
โทร. 0-2434-9999 แฟกซ์ 0-2434-9998

- ทำความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของหน่วยงาน
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชี และการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดทำขึ้นโดยผู้บริหาร
- สรุปเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหารและจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับ สรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ ถ้าข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้าต้องกล่าวไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าโดยให้ข้อสังเกตถึงการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการเงินที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงพอ ความเห็นของข้าพเจ้าจะเปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่อง
- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของรายงานการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลว่ารายงานการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ในรูปแบบที่ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบ รวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบงานสอบบัญชีและการนำเสนอรายงานฉบับนี้

(นายวิโรจน์ นริศรานนท์)

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทะเบียนเลขที่ 3748

48 ซอยเจริญสุขนิเวศ 34 ถนนเจริญสุขนิเวศ

แขวงจตุจักร เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร 10700

วันที่ 15 มกราคม 2568

สภาองค์กรของผู้บริโภค
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567

	หมายเหตุ	(หน่วย : บาท)	
		2567	2566
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	5	143,928,412.48	127,154,405.98
ลูกหนี้ระยะสั้น	6	336,406.48	115,011.81
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	7	818,519.51	577,951.88
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		145,083,338.47	127,847,369.67
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน			
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ	8	44,452,384.91	45,373,608.92
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ	9	14,878,663.81	15,075,768.70
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		59,331,048.72	60,449,377.62
รวมสินทรัพย์		204,414,387.19	188,296,747.29

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้



(นางสาวสริ ย่องสนทวัน)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค



(นางสาวสุพิน ศรีธรรม)

ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค
งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567

หมวดหมู่	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
หนี้สินและสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		
หนี้สิน		
หนี้สินหมุนเวียน		
เจ้าหนี้การค้า	10 4,426,176.30	-
เจ้าหนี้อื่นระยะสั้น	11 632,660.14	1,356,486.49
เงินรับฝากระยะสั้น	12 1,517,810.67	2,855,887.45
รวมหนี้สินหมุนเวียน	6,576,647.11	4,212,373.94
หนี้สินไม่หมุนเวียน		
การระดมทุนผลประโยชน์พนักงาน	13 3,343,501.00	2,466,629.56
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	3,343,501.00	2,466,629.56
รวมหนี้สิน	9,920,148.11	6,679,003.50
สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน		
ทุนประเดิมเบื้องต้นที่รัฐบาลจ่ายขาดให้	15 350,000,000.00	350,000,000.00
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสะสม	(155,505,760.92)	(168,382,256.21)
รวมสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน	194,494,239.08	181,617,743.79
รวมหนี้สินและสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน	204,414,387.19	188,296,747.29

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค



(นางสาวบุญยืน ศิริธรรม)

ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค
งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2567

	หมายเหตุ	(หน่วย : บาท)	
		2567	2566
รายได้			
รายได้จากงบประมาณ	18	169,691,200.00	153,555,900.00
รายได้จากการอุดหนุนอื่นและบริจาค	19	131,200.00	20,000.00
รายได้อื่น	20	1,459,942.75	984,621.09
รวมรายได้		171,282,342.75	154,560,521.09
ค่าใช้จ่าย			
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	21	40,996,007.56	34,795,504.18
ค่าตอบแทน	22	392,600.00	62,000.00
ค่าใช้สอย	23	51,203,605.59	53,722,104.34
ค่าวัสดุ	24	489,814.36	1,783,411.09
ค่าสาธารณูปโภค	25	2,176,274.19	987,575.68
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	26	5,471,234.45	3,584,152.56
ค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนอื่นและบริจาค	27	57,576,047.31	46,896,680.18
รวมค่าใช้จ่าย		158,305,583.46	141,831,428.03
รายได้สูง / (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ		12,976,759.29	12,729,093.06

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้



(นางสาวสasi อ่องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค



(นางสาวนุชชิน ศิริธรรม)

ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค
งบแสดงการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2567

หมายเหตุ	ทุนประเดิม	(หน่วย : บาท)	
		รายได้สูง/ค่า กว่า ค่าใช้จ่ายสะสม	รวมส่วน สินทรัพย์สุทธิ/ ส่วนทุน
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	350,000,000.00	(181,111,349.27)	168,888,650.73
การเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุนสำหรับปี 2566			
รายได้สูง (ค่า) กว่าค่าใช้จ่ายสำหรับงวด	-	12,729,093.06	12,729,093.06
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	350,000,000.00	(168,382,256.21)	181,617,743.79
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 ตามที่รายงานไว้เดิม	350,000,000.00	(168,382,256.21)	181,617,743.79
ผลกระทบจากการแก้ไขข้อผิดพลาดปีก่อน	16	-	(100,264.00)
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 - หลังปรับปรุง	350,000,000.00	(168,482,520.21)	181,517,479.79
การเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุนสำหรับปี 2567			
รายได้สูง (ค่า) กว่าค่าใช้จ่ายสำหรับงวด	-	12,976,759.29	12,976,759.29
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	350,000,000.00	(155,505,760.92)	194,494,239.08

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเงินนี้


(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค


(นางสาวปัญญิน ศิริธรรม)

ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2567

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน		
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ	12,976,759.29	12,729,093.06
ปรับกระทบยอดรายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายเป็นเงินสดรับจาก		
กิจกรรมดำเนินงาน		
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,471,234.45	3,584,152.56
ผลประโยชน์ของพนักงาน	876,871.44	815,743.13
ดอกเบี้ยรับ	(856,800.62)	(373,820.47)
เพิ่มขึ้น (ลดลง) จากรายการเปลี่ยนแปลงกำไรสะสมจากการแก้ไขข้อผิดพลาด	(100,264.00)	-
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลง	18,367,800.56	16,755,168.28
ในสินทรัพย์และหนี้สินดำเนินงาน		
สินทรัพย์ดำเนินงาน ลดลง (เพิ่มขึ้น)		
ลูกหนี้ระยะสั้น	13,097.24	1,672,079.37
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	(240,567.63)	959,664.57
หนี้สินดำเนินงาน (ลดลง) เพิ่มขึ้น		
เจ้าหนี้การค้า	4,426,176.30	-
เจ้าหนี้อื่นระยะสั้น	(723,826.35)	(6,079,496.05)
เงินรับฝากระยะสั้น	(1,338,076.78)	875,189.73
เงินสดสุทธิได้มา (ใช้ไป) จากกิจกรรมดำเนินงาน	20,504,603.34	14,182,605.90
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน		
เงินสดจ่ายซื้อที่ดิน อาคารและอุปกรณ์	(2,782,905.55)	(17,516,934.13)
เงินสดจ่ายซื้อสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	(997,454.00)
เงินสดจ่ายไปโครงการระหว่างพัฒนา	(1,570,000.00)	(5,380,000.00)
เงินรับจากดอกเบี้ยรับ	622,308.71	373,820.47
รวมเงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(3,730,596.84)	(23,520,567.66)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงอยู่สุทธิ	16,774,006.50	(9,337,961.76)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันต้นปี	127,154,405.98	136,492,367.74
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันปลายปี	143,928,412.48	127,154,405.98

สภาองค์กรของผู้บริโภค
หมายเหตุประกอบงบการเงิน
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2567

หมายเหตุ 1 ข้อมูลทั่วไป

สภาองค์กรของผู้บริโภค เรียกโดยย่อว่า “สภาผู้บริโภค” จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 เป็นหน่วยงานของรัฐตามหลักการจำแนกประเภทหน่วยงานของรัฐในกำกับของฝ่ายบริหาร ตามหนังสือ ที่ นร. 1203/386 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ของสำนักงาน ก.พ.ร. สภาองค์กรของผู้บริโภคมีความเป็นอิสระ ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือการสั่งการไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พรรคการเมือง ผู้ประกอบธุรกิจหรือพนักงานหรือลูกจ้างของผู้ประกอบการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทุกด้าน และในฐานะผู้แทนผู้บริโภค มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
2. สนับสนุนและดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
3. รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
4. สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค
5. สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
6. สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล
7. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย
8. จัดให้มีการรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

h

หมายเหตุ 1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค มีสถานที่ตั้งเลขที่ 110/1 ซอยลาดพร้าว 26 แยก 1 - 2 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 ปัจจุบันมีหน่วยงานประจำจังหวัด จำนวน 18 จังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่ จำนวน 4 เขตพื้นที่ ซึ่งรับผิดชอบบริหารจัดการเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในส่วนของแต่ละแห่ง รายการบัญชีของหน่วยประจำจังหวัดและเขตพื้นที่ได้นำมาแสดงรวมกันไว้ในรายงานการเงินฉบับนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับเงินอุดหนุนรายปีจ่ายผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นการจ่ายขาดให้แก่อำเภอสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหนังสือที่ นร 0106/4291 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2567 แจ้งเรื่องงบประมาณที่สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับจัดสรร ประกอบด้วย งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2567 จำนวน 149,161,200.00 บาท และงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2566 ไปพลางก่อน งบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น จำนวน 20,530,000.00 บาท

หมายเหตุ 2 เกณฑ์ในการจัดทำรายงานการเงิน

รายงานการเงินของสภาองค์กรของผู้บริโภคจัดทำขึ้นตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค ว่าด้วยการงบประมาณ การบัญชี การเงินและการสอบบัญชี พ.ศ.2565 ซึ่งคณะกรรมการบริหารสำนักงาน มีมติที่ประชุม ครั้งที่ 12/2566 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2566 เห็นชอบตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบ ว่าด้วยรายงานการเงินของสภาควรปฏิบัติตามรูปแบบของรัฐ ดังนั้นรายการที่ปรากฏในรายงานการเงินฉบับนี้ จึงเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด และแสดงรายการในรายงานการเงินหน่วยงานของรัฐ ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0410.2/ว 479 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2563 เรื่อง รูปแบบการนำเสนอรายงานการเงิน และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2566 ที่กำหนดตามหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค 0410.2/ว 559 ลงวันที่ 25 กันยายน 2566

รายงานการเงินนี้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิม เว้นแต่จะได้เปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชีรอบระยะเวลาบัญชี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป

หมายเหตุ 3 มาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐฉบับใหม่

ไม่มีมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐที่มีผลบังคับใช้ในปีปัจจุบัน

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ**4.1 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด**

- เงินสด หมายถึง เงินสดในมือ เช็ค ตราพดและธนาคติ หน่วยงานจะรับรู้เงินสด และเงินฝากธนาคาร ในราคาตามมูลค่าที่ตราไว้ และแสดงรายการดังกล่าวไว้ในเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดในงบแสดงฐานะการเงิน
- รายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูงซึ่งพร้อมที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดในจำนวนเงินที่เท่ากับหรือใกล้เคียงกับมูลค่าเดิม ซึ่งความแตกต่างในมูลค่าดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญ

/

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.2 ลูกหนี้

ลูกหนี้เงินยืม หมายถึง ลูกหนี้ภายในหน่วยงานกรณีให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยืมเงินไปใช้จ่ายในการปฏิบัติงานโดยไม่มีดอกเบี้ย เช่น ลูกหนี้เงินงบประมาณ ลูกหนี้เงินนอกงบประมาณ แสดงตามมูลค่าที่จะได้รับ โดยไม่ต้องบัญชีค่าเมื่อหนี้สงสัยจะสูญ

4.3 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

- สภาองค์กรของผู้บริโภค แสดงรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม
- สภาองค์กรของผู้บริโภค รับรู้รายการอุปกรณ์สำนักงานเฉพาะรายการที่มีมูลค่าขึ้นต่ำต่อหน่วย หรือต่อชุดตั้งแต่ 10,000.00 บาท ขึ้นไป

ราคาทุนรวมต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินทรัพย์ เพื่อให้สินทรัพย์นั้นอยู่ในสภาพและสถานที่ที่พร้อมจะใช้งานได้ตามความประสงค์ของสภา ราคาทุนของสินทรัพย์ที่ก่อสร้างขึ้นเองประกอบด้วย ต้นทุนค่าวัสดุ ค่าแรงงานทางตรง และต้นทุนทางตรงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินทรัพย์

ส่วนประกอบของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สำนักงานแต่ละรายการที่มีรูปแบบ และอายุการให้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน และมีต้นทุนที่มีนัยสำคัญจะบันทึกส่วนประกอบนั้นแยกต่างหากจากกัน

ต้นทุนที่เกิดขึ้นในภายหลัง ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบจะรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าตามบัญชีของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เมื่อมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่สภาจะได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคต หรือศักยภาพในการให้บริการเพิ่มขึ้นจากรายการนั้น และสามารถวัดมูลค่าต้นทุนของรายการนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ และตัดมูลค่าของชิ้นส่วนที่ถูกเปลี่ยนแทนออกจากบัญชีด้วยมูลค่าตามบัญชี ส่วนต้นทุนที่เกิดขึ้นในการซ่อมบำรุงที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สำนักงานที่เกิดขึ้นเป็นประจำจะรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดขึ้น

ค่าเสื่อมราคามันหักเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณ ดังนี้

ประเภทสินทรัพย์	อายุการใช้งาน (ปี)
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	20
ครุภัณฑ์สำนักงาน	5
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	3
ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว	3
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	5
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	5
ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับที่ดินและงานระหว่างก่อสร้างหรือติดตั้ง (ถ้ามี)	

h

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.4 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

- สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบงานต่าง ๆ และต้นทุนเว็บไซต์ ที่ซึ่งได้มาจากการจัดซื้อและการจ้างพัฒนาขึ้นโดยสภาองค์กรของผู้บริโภค มีสิทธิ์ควบคุมการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์นั้น และคาดว่าจะได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจหรือศักยภาพในการให้บริการจากสินทรัพย์นั้น เกินกว่าหนึ่งปี สภาองค์กรของผู้บริโภค แสดงรายการสินทรัพย์ไม่มีตัวตนตามราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม

- ค่าตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงินคำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณ ดังนี้

เว็บไซต์	10 ปี
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	5 - 10 ปี

4.5 ผลประโยชน์ของพนักงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้น

- สภาองค์กรของผู้บริโภค รับรู้เงินเดือน ค่าจ้าง เงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการผลประโยชน์หลังออกจากรายงานของพนักงาน (โครงการผลประโยชน์)

- สภาองค์กรของผู้บริโภค มีการะงับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากรายงานตามกฎหมายแรงงานและตามโครงการผลตอบแทนพนักงานอื่น ๆ ซึ่งสภาถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังออกจากรายงานของพนักงาน

- สภาองค์กรของผู้บริโภค คำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังออกจากรายงานของพนักงานโดยใช้วิธีประมาณการที่ดีที่สุด

4.6 รายได้จากเงินงบประมาณ

รายได้อุดหนุนจากรัฐบาล รับรู้เมื่อได้รับหนังสือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4.7 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค เป็นส่วนหนึ่งของรายการโอนตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 23 เรื่อง รายได้จากรายการไม่แลกเปลี่ยน คือ การโอนทรัพยากรจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งโดยไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่มูลค่าใกล้เคียงกันเป็นการแลกเปลี่ยน และไม่ใช้รายการทางภาษี รายได้จากการอุดหนุนและบริจาคที่มีเงื่อนไขของเงินหรือสินทรัพย์ที่โอนรับรู้เป็นรายได้รอการรับรู้เมื่อ ได้รับเงินหรือสินทรัพย์และทยอยรับรู้เป็นรายได้เมื่อได้ทำตามเงื่อนไขที่กำหนด สำหรับรายได้จากการอุดหนุนและบริจาคที่ไม่มีเงื่อนไขของสินทรัพย์ที่โอนไม่ว่าจะมีข้อจำกัดของเงินหรือสินทรัพย์ที่โอน หรือไม่รับรู้เป็นรายได้เมื่อมีสิทธิได้รับเงิน หรือสินทรัพย์รับโอนเป็นไปตามเกณฑ์การรับรู้สินทรัพย์

4.8 รายได้ดอกเบี้ยรับ

รายได้ดอกเบี้ย รับรู้ตามเกณฑ์สัดส่วนของเวลาตามอัตราผลตอบแทน

หมายเหตุ 4 สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ต่อ)

4.9 การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย

- รายได้อื่นและค่าใช้จ่ายรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง
- ค่าใช้จ่ายเงินสนับสนุนโครงการ (โครงการ) เป็นเงินสนับสนุน ช่วยเหลือสมาชิก และองค์กรของ ผู้บริโภคที่จ่ายเพื่อสนับสนุนโครงการที่เป็นกลุ่มของกิจกรรมซึ่งมีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อ วัตถุประสงค์ของสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าดำเนินการ ค่าบริหารโครงการให้กับ ผู้รับการสนับสนุนดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงการสนับสนุนโครงการจากสภาองค์กรของผู้บริโภคค่าใช้จ่าย เงินสนับสนุนโครงการจะรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเงินสนับสนุนโครงการนั้นได้รับอนุมัติและจ่ายเงินแล้วและแสดงรายการ ค่าใช้จ่ายเงินสนับสนุนโครงการไว้ในงบรายได้และค่าใช้จ่าย หากมีเงินเหลือจ่ายส่งคืนภายในปีงบประมาณ สภาองค์กร ของผู้บริโภค จะนำไปปรับลดยอดค่าใช้จ่ายเงินสนับสนุนโครงการ แต่หากนำส่งเงินภายหลังปีที่ย่อยจ่ายจะบันทึกเป็น รายได้เงินสนับสนุนโครงการเหลือจ่ายรับคืน

หมายเหตุ 5 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
เงินสด	17,720.00	2,960.15
เงินฝากธนาคาร - กระแสรายวัน	-	-
เงินฝากธนาคาร - ออมทรัพย์	143,540,322.97	125,962,793.40
เงินฝากธนาคาร - ออมทรัพย์ - หน่วยงานเขตพื้นที่	113,538.83	236,173.90
เงินฝากธนาคาร - ออมทรัพย์ - หน่วยงานประจำจังหวัด	256,830.68	952,478.53
รวมเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	143,928,412.48	127,154,405.98

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้อื่นระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ลูกหนี้เงินยืมทรงจ่าย	98,588.48	108,877.80
ดอกเบี้ยค้างรับ	234,491.91	-
ลูกหนี้อื่น	3,326.09	6,134.01
รวมลูกหนี้อื่นระยะสั้น	336,406.48	115,011.81

หมายเหตุ 6 ลูกหนี้อื่นระยะสั้น (ต่อ)

ลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่าย ณ วันสิ้นปี แยกตามอายุลูกหนี้ ดังนี้

(หน่วย : บาท)				
ลูกหนี้เงินยืม	ยังไม่ถึงกำหนด	เกินกำหนดชำระ	เกินกำหนดชำระ	รวม
ตรงจ่าย	ชำระ	ไม่เกิน 7 วัน	เกินกว่า 7 วัน	
2567	98,588.48	-	-	98,588.48
2566	108,877.80	-	-	108,877.80

หมายเหตุ 7 สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย : บาท)	
2567	2566
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	818,519.51
เงินมัดจำและเงินประกันสัญญา	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	818,519.51

หมายเหตุ 8 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ

(หน่วย : บาท)	
2567	2566
ที่ดิน	5,416,500.00
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	38,077,004.00
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม - อาคารและส่วน	
ปรับปรุงอาคาร	(4,306,893.41)
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร - สุทธิ	33,770,110.59
ครุภัณฑ์	9,137,804.34
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม - ครุภัณฑ์	(3,872,030.02)
ครุภัณฑ์ - สุทธิ	5,265,774.32
รวมที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ	44,452,384.91

หมายเหตุ 8 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ

(หน่วย : บาท)							
ที่ดิน	อาคารและส่วน ประกอบอาคาร	ครุภัณฑ์ สำนักงาน	ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	ครุภัณฑ์งาน บ้านสวนครัว	ครุภัณฑ์ไฟฟ้า และวิทยุ	ครุภัณฑ์รถยนต์ และมอเตอร์	รวม
รวม							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	5,416,500.00	38,077,004.00	3,407,909.72	2,806,724.07	140,265.00	-	49,848,402.79
ซื้อเพิ่ม	-	-	952,057.50	1,114,515.00	-	328,565.05	2,782,905.55
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	5,416,500.00	38,077,004.00	4,359,967.22	3,921,239.07	140,265.00	328,565.05	52,631,308.34
ค่าเสื่อมราคาสะสม							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	-	(2,403,043.31)	(394,562.50)	(1,660,903.00)	(14,285.06)	-	(4,474,793.87)
ค่าเสื่อมราคาสะสม	-	(1,903,850.10)	(807,195.51)	(830,874.87)	(46,748.33)	(44,479.35)	(3,704,129.56)
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	-	(4,306,893.41)	(1,203,758.01)	(2,491,777.87)	(61,033.39)	(44,479.35)	(8,178,923.43)
มูลค่าสุทธิตามบัญชี							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	5,416,500.00	35,673,960.69	3,011,347.22	1,145,821.07	125,979.94	-	45,373,608.92
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	5,416,500.00	33,770,110.59	3,156,209.21	1,429,461.20	79,231.61	284,085.70	44,452,384.91

(หน่วย : บาท)

2567	2566
3,704,129.56	2,554,234.45

ค่าเสื่อมราคาสถิติ

หมายเหตุ 8 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ – สุทธิ (ต่อ)

	ที่ดิน	อาคารและส่วน ปรับปรุงอาคาร	ครุภัณฑ์ สำนักงาน	ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์	ครุภัณฑ์งาน บ้านงานครัว	งานระหว่าง ก่อสร้าง	รวม
รวม							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	5,416,500.00	21,083,500.00	207,218.99	2,375,224.07	-	3,249,025.60	32,331,468.66
ซื้อเพิ่ม	-	13,744,478.40	3,200,690.73	431,500.00	140,265.00	-	17,516,934.13
รับโอน (โอนออก)	-	3,249,025.60	-	-	-	(3,249,025.60)	-
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	5,416,500.00	38,077,004.00	3,407,909.72	2,806,724.07	140,265.00	-	49,848,402.79
ค่าเสื่อมราคาสะสม							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	-	(1,025,293.44)	(39,387.59)	(855,878.39)	-	-	(1,920,559.42)
ค่าเสื่อมราคาประจำปี	-	(1,377,749.87)	(357,174.91)	(805,024.61)	(14,285.06)	-	(2,554,234.45)
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	-	(2,403,043.31)	(396,562.50)	(1,660,903.00)	(14,285.06)	-	(4,474,793.87)
มูลค่าสุทธิตามบัญชี							
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	5,416,500.00	20,058,206.56	167,831.40	1,519,345.68	-	3,249,025.60	30,410,909.24
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	5,416,500.00	35,673,960.69	3,011,347.22	1,145,821.07	125,979.94	-	45,373,608.92
(หน่วย : บาท)							
						2566	2565
ค่าเสื่อมราคาสุทธิ						2,554,234.45	1,783,140.72

ค่าเสื่อมราคาสุทธิ

หมายเหตุ 9 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
เว็บไซต์	10,627,454.00	10,627,454.00
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม - เว็บไซต์	(2,069,643.77)	(1,006,898.67)
เว็บไซต์ - สุทธิ	8,557,810.23	9,620,555.33
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	7,078,293.00	128,293.00
หัก โปรแกรมคอมพิวเตอร์ - เว็บไซต์	(757,439.42)	(53,079.63)
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ - สุทธิ	6,320,853.58	75,213.37
โปรแกรมระหว่างพัฒนา - สุทธิ	-	5,380,000.00
รวมสินทรัพย์ไม่มีตัวตน - สุทธิ	14,878,663.81	15,075,768.70

	(หน่วย : บาท)			
	เว็บไซต์	โปรแกรม คอมพิวเตอร์	โปรแกรม ระหว่างพัฒนา	รวม
ราคาทุน				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	10,627,454.00	128,293.00	5,380,000.00	16,135,747.00
ซื้อเพิ่ม	-	-	1,570,000.00	1,570,000.00
รับโอน (โอนออก)	-	6,950,000.00	(6,950,000.00)	-
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	10,627,454.00	7,078,293.00	-	17,705,747.00
ค่าตัดจำหน่ายสะสม				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	(1,006,898.67)	(53,079.63)	-	(1,059,978.30)
ค่าตัดจำหน่ายระหว่างปี	(1,062,745.10)	(704,359.79)	-	(1,767,104.89)
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	(2,069,643.77)	(757,439.42)	-	(2,827,083.19)
มูลค่าสุทธิตามบัญชี				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	9,620,555.33	75,213.37	5,380,000.00	15,075,768.70
ณ วันที่ 30 กันยายน 2567	8,557,810.23	6,320,853.58	-	14,878,663.81

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	1,767,104.89	1,029,918.11

หมายเหตุ 9 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน – สุทธิ (ต่อ)

	(หน่วย : บาท)			
	เว็บไซต์	โปรแกรมคอมพิวเตอร์	โปรแกรมระหว่างพัฒนา	รวม
ราคาทุน				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	9,630,000.00	128,293.00	-	9,758,293.00
ซื้อเพิ่ม	997,454.00	-	5,380,000.00	6,377,454.00
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	10,627,454.00	128,293.00	5,380,000.00	16,135,747.00
ค่าตัดจำหน่ายสะสม				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	(2,638.36)	(27,421.83)	-	(30,060.19)
ค่าตัดจำหน่ายระหว่างปี	(1,004,260.31)	(25,657.80)	-	(1,029,918.11)
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	(1,006,898.67)	(53,079.63)	-	(1,059,978.30)
มูลค่าสุทธิตามบัญชี				
ณ วันที่ 30 กันยายน 2565	9,627,361.64	100,871.17	-	9,728,232.81
ณ วันที่ 30 กันยายน 2566	9,620,555.33	75,213.37	5,380,000.00	15,075,768.70
			(หน่วย : บาท)	
			2566	2565
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี			1,029,918.11	25,299.14

หมายเหตุ 10 เจ้าหนี้การค้า

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
เจ้าหนี้การค้า - บุคคลภายนอก	4,426,176.30	-
รวมเจ้าหนี้การค้า	4,426,176.30	-

หมายเหตุ 11 เจ้าหนี้อื่นระยะสั้น

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ภาษี หัก ณ ที่จ่ายรอนำส่ง	371,808.42	558,132.00
ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายอื่น	141,340.00	101,139.90
เจ้าหนี้อื่น	119,511.72	697,214.59
รวมเจ้าหนี้อื่นระยะสั้น	632,660.14	1,356,486.49

หมายเหตุ 12 เงินรับฝากกระแสรายวัน

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
เงินประกันสัญญา	1,477,035.67	2,403,449.95
เงินประกันผลงาน	40,775.00	452,437.50
รวมเงินรับฝากกระแสรายวัน	1,517,810.67	2,855,887.45

หมายเหตุ 13 การระงับผลประโยชน์พนักงาน

การระงับผลประโยชน์พนักงานหลังจากออกจากงาน สภาองค์กรของผู้บริโภคบันทึกไว้เป็นค่าใช้จ่าย และการหนี้สินในแต่ละงวดตั้งแต่วันที่พนักงานเข้าทำงานจนถึงวันที่พนักงานจะเกษียณอายุหรือออกจากงาน

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน ต้นงวด	2,466,629.56	1,650,886.43
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานในงวดปัจจุบัน	876,871.44	815,743.13
การระงับผลประโยชน์พนักงานที่จ่ายจริง	-	-
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน ปลายงวด	3,343,501.00	2,466,629.56

หมายเหตุ 14 การระงับหนี้

การระงับหนี้ตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น

ณ วันที่ 30 กันยายน 2567 และ 2566 หน่วยงานมีการระงับหนี้ที่เกิดจากสัญญาจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและบริการอื่น ๆ จำแนกตามระยะเวลาของสัญญาได้ ดังนี้

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ไม่เกิน 1 ปี	41,778,135.13	32,425,775.84
เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	200,000.00	685,940.00
รวม	41,978,135.13	33,111,715.84

หมายเหตุ 15 ทุนประเดิมเบื้องต้นจากรัฐบาล

ทุนประเดิมเบื้องต้นตามมาตรา 19 ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนไว้ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นการจ่ายขาดสำหรับค่าใช้จ่ายเบื้องต้นในการดำเนินการของสภาองค์กรของผู้บริโภค จำนวนเงิน 350.00 ล้านบาท เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2564

6

หมายเหตุ 16 การแก้ไขข้อผิดพลาดของงวดก่อน

ในปี 2567 สภามงคลของบุรีโกล พบว่า ค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนอื่นและบริจาคที่บันทึกไว้ในปี 2565 เงินสนับสนุนโครงการสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ปี 2565 มีค่าใช้จ่ายที่ยังไม่สามารถบันทึกบัญชีได้ เนื่องจากต้องตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายนั้นก่อน ผลกระทบของรายการดังกล่าว ทำให้มียอดค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนอื่นและบริจาคต่ำเกินไป จำนวน 100,246.00 บาท จึงต้องปรับปรุงรายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสะสม จำนวน 100,246.00 บาท

หมายเหตุ 17 รายได้สูง(ต่ำ)/กว่าค่าใช้จ่าย

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
รายได้สูง(ต่ำ)/กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ	12,976,759.29	12,729,093.06
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสะสมยกมา	(168,382,256.21)	(181,111,349.27)
ผลสะสมจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (หมายเหตุ 16)	(100,264.00)	-
รวม รายได้สูง(ต่ำ)/กว่าค่าใช้จ่าย	(155,505,760.92)	(168,382,256.21)

หมายเหตุ 18 รายได้จากงบประมาณ

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
รายได้รับงบอุดหนุน	149,161,200.00	153,555,900.00
รายได้จากงบกลาง	20,530,000.00	-
รวมรายได้จากงบประมาณ	169,691,200.00	153,555,900.00

หมายเหตุ 19 รายได้จากการอุดหนุนอื่นและบริจาค

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
รายได้จากการบริจาค	131,200.00	20,000.00
รวมรายได้จากการอุดหนุนอื่นและบริจาค	131,200.00	20,000.00

หมายเหตุ 20 รายได้อื่น

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
รายได้ดอกเบี้ยเงินฝากจากสถาบันการเงิน	835,475.03	352,951.24
รายได้ดอกเบี้ยเงินฝากจากหน่วยงานประจำจังหวัด/ เขตพื้นที่	21,325.59	20,869.23
รายได้ค่าปรับ	3,300.00	335,863.50
รายได้อื่น	599,842.13	274,937.12
รวมรายได้อื่น	1,459,942.75	984,621.09

หมายเหตุ 21 ค่าใช้จ่ายบุคลากร

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
เงินเดือนและค่าจ้าง	37,524,986.00	32,018,716.12
ค่าเบี้ยประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ	81,755.34	71,296.93
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	1,802,221.78	1,317,073.00
เงินสมทบกองทุนประกันสังคม	585,149.00	437,391.00
เงินสมทบกองทุนเงินทดแทน	26,644.00	21,200.00
ค่าใช้จ่ายบุคลากรอื่น	975,251.44	929,827.13
รวมค่าใช้จ่ายบุคลากร	40,996,007.56	34,795,504.18

หมายเหตุ 22 ค่าตอบแทน

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน	392,600.00	62,000.00
รวมค่าตอบแทน	392,600.00	62,000.00

หมายเหตุ 23 ค่าใช้สอย

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม	6,698,628.59	3,666,491.26
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	2,180,205.99	1,424,108.69
ค่าใช้จ่ายในการประชุม	7,947,088.28	3,192,182.82
ค่าจ้างเหมาบริการ	12,956,473.42	32,334,654.76
ค่าธรรมเนียม	95,378.05	51,050.46
ค่าเช่าสำนักงาน	-	3,252,800.00
ค่าเช่าอุปกรณ์สำนักงาน	249,874.23	-
ค่าประชาสัมพันธ์	9,123,122.00	6,097,736.60
ค่าตอบแทนอื่น	9,248,860.00	2,157,467.00
ค่าใช้สอยอื่น ๆ	2,703,975.03	1,545,612.75
รวมค่าใช้สอย	51,203,605.59	53,722,104.34

หมายเหตุ 24 ค่าวัสดุ

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าวัสดุ	413,674.26	90,248.14
ค่าจัดหาสินค้าหรือวัสดุต่ำกว่าเกณฑ์	76,140.10	1,693,162.95
รวมค่าวัสดุ	489,814.36	1,783,411.09

หมายเหตุ 25 ค่าสาธารณูปโภค

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าไฟฟ้า	363,595.21	121,841.08
ค่าน้ำประปา	18,651.76	4,079.96
ค่าโทรศัพท์	107,433.35	47,727.15
ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม	1,601,574.87	696,700.65
ค่าบริการไปรษณีย์โทรเลขและขนส่ง	85,019.00	117,226.84
รวมค่าสาธารณูปโภค	2,176,274.19	987,575.68

หมายเหตุ 25 ค่าสาธารณูปโภค (ต่อ)

เนื่องจาก สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ทำการย้ายที่ทำการไปยังที่ทำการอาคารแห่งใหม่ ในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2566 ซึ่งส่งผลให้ในปี 2567 สภาองค์กรของผู้บริโภค มีค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้นจากการย้ายสถานที่ทำการแห่งใหม่

หมายเหตุ 26 ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
อาคาร	1,054,174.95	1,054,174.95
ส่วนปรับปรุงอาคาร	849,675.15	323,574.92
ครุภัณฑ์สำนักงาน	807,195.51	357,174.91
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	830,874.87	805,024.61
ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว	46,748.33	14,285.06
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	70,981.40	-
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	44,479.35	-
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	1,767,104.89	1,029,918.11
รวมค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,471,234.45	3,584,152.56

หมายเหตุ 27 ค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนอื่นและบริจาค

	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
ค่าใช้จ่ายอุดหนุนหน่วยประจำจังหวัด/เขตพื้นที่	44,236,850.46	36,472,679.18
ค่าใช้จ่ายอุดหนุนโครงการความร่วมมือ	5,500,000.00	2,000,000.00
ค่าใช้จ่ายอุดหนุนองค์กรสมาชิก	7,839,196.85	8,424,001.00
รวมค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนอื่นและบริจาค	57,576,047.31	46,896,680.18

ค่าใช้จ่ายจากการอุดหนุนเป็นเงินสนับสนุนให้แก่ หน่วยงานประจำจังหวัด/เขตพื้นที่ และสมาชิกองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

งบประมาณรายจ่าย	(หน่วย : บาท)	
	2567	2566
- รายจ่ายบุคลากร	19,399,000.00	20,186,744.00
- รายจ่ายบริหารจัดการ แผนงานและโครงการ	24,837,850.46	16,285,935.18
- รายจ่ายสนับสนุนองค์กรสมาชิก	13,339,196.85	10,424,001.00
รวมงบประมาณทั้งสิ้น	57,576,047.31	46,896,680.18

หมายเหตุ 28 รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่าย

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กำหนดเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน สภาองค์กรของผู้บริโภค ดำเนินการด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยในปี 2567 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบเงินอุดหนุน จำนวน 149,161,200.00 บาท งบกลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉิน 20,530,000.00 บาท และใช้งบประมาณเหลือจ่ายประจำปี 2566 จำนวน 18,646,000.00 บาท รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (จำแนกตามแผนงาน)

รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (จำแนกตามแผนงาน)

(หน่วย : บาท)

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบสุทธิ	เบิกจ่าย	การผูกพัน/เงิน กันข้ามปี/เหลือ ปี/สิ้น	คงเหลือ
1. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครอง และ พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	15,400,000.00	2,130,847.29	9,947,878.91	3,321,273.80
2. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการ คุ้มครอง ผู้บริโภค	21,995,500.00	11,333,104.86	8,029,315.71	2,633,079.43
3. แผนสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่และองค์กรผู้บริโภค	69,984,700.00	61,132,376.11	6,105,617.43	2,746,706.46
4. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	19,100,000.00	3,129,393.50	15,328,728.00	641,878.50
5. แผนงานบริหารจัดการสำนักงานเลข พัฒนา ศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค	56,591,950.00	48,558,915.52	6,004,580.38	2,028,454.10
6. แผนงานอื่น	5,265,050.00	664,027.18	1,218,732.00	3,382,290.82
รวมงบประมาณ	188,337,200.00	126,948,664.46	46,634,852.43	14,753,683.11

รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (จำแนกตามแผนงาน)

(หน่วย : บาท)

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบสุทธิ	เบิกจ่าย	การผูกพัน/เงิน กันข้ามปี/เหลือ ปี/สิ้น	คงเหลือ
1. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการ คุ้มครองผู้บริโภค	6,690,000.00	2,261,801.07	3,031,519.83	1,396,679.10
2. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและ พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	12,700,800.00	3,940,358.31	7,147,670.00	1,612,771.69

6

หมายเหตุ 28 รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่าย (ต่อ)

รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (จำแนกตามแผนงาน)

(หน่วย : บาท)

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบสุทธิ	เบิกจ่าย	ภาระผูกพัน/เงิน กันข้ามปี/เหลือ ปี/ขึ้น	คงเหลือ
3. แผนสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและ องค์กรผู้บริโภค	37,607,572.00	33,089,813.11	3,771,934.39	745,824.50
4. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	12,798,500.00	4,052,430.53	10,825,497.43	(2,079,427.96)
5. แผนงานบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนา ศักยภาพกองกลางขององค์กรผู้บริโภค	37,886,600.00	26,180,441.66	1,802,193.23	9,903,965.11
6. แผนงานอื่น	45,872,428.00	32,242,656.98	6,301,000.00	7,328,771.02
รวมงบประมาณ	153,555,900.00	101,767,501.66	32,879,814.88	18,908,583.46

หมายเหตุ 29 การจัดประเภท

ตัวเลขเปรียบเทียบในรายงานการเงิน ปี 2566 มีการจัดประเภทใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดประเภทและการแสดงรายการในรายงานการเงินปี 2567 ซึ่งไม่มีผลต่อรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายประจำปีและส่วนทุนตามที่ได้เคยรายงานไว้

(หน่วย : บาท)

	ก่อนจัดประเภท ใหม่	เพิ่ม (ลด)	หลังจัดประเภท ใหม่
เจ้าหนี้ระยะสั้น	798,354.49	558,132.00	1,356,486.49
เงินรับฝากระยะสั้น	-	2,855,887.45	2,855,887.45
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	3,414,019.45	(3,414,019.45)	-
ค่าตอบแทน	-	62,000.00	62,000.00
ค่าเสื่อมราคาและค่า ตัดจำหน่าย	4,367,224.77	(783,072.21)	3,584,152.56
ค่าใช้จ่าย	53,001,032.13	721,072.21	53,722,104.34
รวม	61,580,630.84	-	61,580,630.84

หมายเหตุ 30 การอนุมัติรายงานการเงิน

รายงานการเงินนี้ได้รับอนุมัติจากเลขานุการ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อวันที่ 15 มกราคม

2568



การใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2567



**แผนปฏิบัติการ
และแผนการใช้จ่าย**
งบประมาณประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567



5

แผนงาน



45

กิจกรรม



งบประมาณดำเนินงาน

188.3372

ล้านบาท

149.1612 ล้านบาท

จาก พ.ร.บ. งบประมาณ
รายจ่ายประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567

20.5300 ล้านบาท

จากงบกลาง
รายการเงินอุดหนุน
เพื่ออุดหนุน
ปี 2567

18.6460 ล้านบาท

จากงบประมาณ
เหลือจ่ายประจำปี
ปี 2566

128

ผลการเบิกจ่าย

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2567)

ร้อยละ 92

(173.5835 ล้านบาท)

เบิกจ่ายเงินสด
126.9487
ล้านบาท

การกันเหลือปี
41.9785
ล้านบาท

ค้างจ่าย
4.6567
ล้านบาท

ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

กลไกตรวจสอบการทำงานของสภาผู้บริโภคร

การดำเนินงานของสภาผู้บริโภครตามอำนาจและบทบาท
แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค
พ.ศ. 2562 ยึดหลักการเป็นกลไกผลักดันนโยบายเพื่อคุ้มครอง
ผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม และต้องมีความโปร่งใส
มีประสิทธิภาพในการทำงาน ตรวจสอบได้ โดยสภาผู้บริโภคร
ได้ออกแบบกลไกในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของ
ผู้บริโภคที่มีความเป็นอิสระและตรวจสอบได้ไม่มีผลประโยชน์
ทับซ้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน โดยมีกลไกการ
ตรวจสอบการทำงานที่สำคัญ ประกอบด้วย

กลไกตรวจสอบการทำงานจากภายนอก

- การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีตลอดจนปัญหา
และอุปสรรค ต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา
เพื่อทราบภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน ตามมาตรา 18

แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค
พ.ศ. 2562

- การรายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี ทุกไตรมาส จากงบประมาณรายจ่าย
งบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือที่สนับสนุน
การดำเนินงานของสภาผู้บริโภคร รวมถึงเผยแพร่สู่สาธารณะ
ผ่านเว็บไซต์สภาผู้บริโภคร

กลไกตรวจสอบการทำงานจากภายใน

- การตรวจสอบรายงานการเงินประจำปีจากผู้สอบบัญชี
รับอนุญาตภายนอก ที่ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมสมาชิก
ของสภาผู้บริโภคร โดยใช้รูปแบบมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ
และนโยบายการบัญชีภาครัฐ

- การจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการนโยบาย จำนวน 3 คน โดยมีองค์ประกอบจากตัวแทนผู้เชี่ยวชาญภายนอก 2 คน และตัวแทนคณะกรรมการนโยบาย 1 คน เพื่อทำหน้าที่สอบทานการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- การรับฟังความคิดเห็นประจำปีจากองค์กรสมาชิกและผู้บริโภคทั่วไป ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562

- การประเมินผลการดำเนินงาน 3 ปี ตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 เพื่อประเมินด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนาสภาผู้บริโภค และการสนับสนุนประชาชน โดยสถาบัน หรือองค์กรที่เป็นกลาง และมีความเชี่ยวชาญด้านการประเมินผล

- การประเมินผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคตามแผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 ด้านประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร เพื่อประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการโดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI)

- การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี 2567 โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายในของสำนักงานสภาผู้บริโภค เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแผนบริหารความเสี่ยง

- การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์ 5 ปี (2567-2571) ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายของคณะรัฐมนตรีนางสาวแพทองธาร ชินวัตร ‘การลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ’

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานได้มีการจัดวางระบบการควบคุมภายในของกระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งการกำกับ

ทำงาน โดยคณะกรรมการนโยบาย คณะอนุกรรมการบริหาร คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายในคณะทำงานงบประมาณ และคณะผู้บริหารสำนักงานสภาผู้บริโภค

การประเมินผลการดำเนินงาน

3 ปี สภาผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามมาตรา 46 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และได้รับการจัดตั้งองค์กรอย่างเป็นทางการโดยมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563 และได้มีการดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน รวมเป็นเวลากว่า 3 ปี (2564 - 2566) และตามมาตราที่ 17 ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคตามระยะเวลาที่สภาผู้บริโภคกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 3 ปี เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและการตรวจสอบการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร และเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์ 5 ปี ของสภาผู้บริโภค และแผนกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ต่อไป

การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นไปตามกรอบที่กำหนดไว้ในมาตรา 17 ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ครอบคลุมในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาผู้บริโภค และการสนับสนุนจากประชาชน ผลการประเมินในภาพรวม โดยนำคะแนนทั้ง 4 ด้านมาหาค่าเฉลี่ยจะได้คะแนนเท่ากับ 73.6 คะแนน จากคะแนนเต็มที่ 100 คะแนน หากเทียบกับผลการประเมินหน่วยงานภาครัฐโดยทั่ว ๆ ไป ถือว่าอยู่ในระดับดี โดยมีรายละเอียดผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

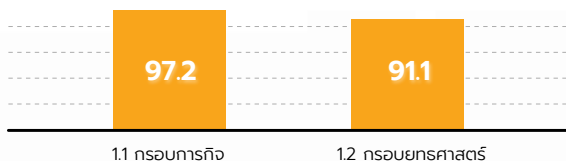
กรอบการประเมิน

ผลการดำเนินงาน 3 ปี (พ.ศ. 2564 - 2566) ตามมาตรา 17

สรุปผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี **เฉลี่ย 73.6 คะแนน**

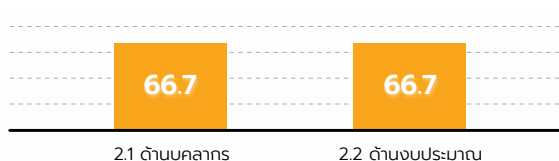
1. ประสิทธิภาพ

94.2 คะแนน



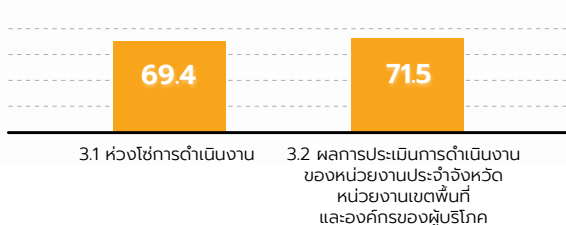
2. ประสิทธิภาพ

66.7 คะแนน



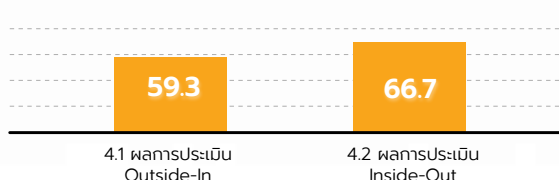
3. การพัฒนาสภาผู้บริโภคร

70.4 คะแนน



4. การสนับสนุนจากประชาชน

63.0 คะแนน



130

1. ด้านประสิทธิภาพ

การประเมินด้านประสิทธิภาพ อาศัยกรอบของ OECD โดยวัดจากความสามารถในการตอบสนองต่อการกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร ผลการประเมินประสิทธิภาพตามกรอบการกิจ พบว่า สภาผู้บริโภครมีการกำหนดกรอบการกิจรวม 8 การกิจ มี 7 การกิจที่ได้รับคะแนนประเมินในระดับสีเขียว ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานของสภาผู้บริโภครที่บรรลุเป้าหมายตามกรอบการกิจ ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนครบถ้วนเป้าหมาย การเฝ้าระวังเตือนภัยครบตามจำนวนเป้าหมาย การออกรายงานการละเลยการกระทำเพื่อแจ้งเตือน การสนับสนุนงานศึกษาวิจัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคครบตามจำนวนเป้าหมาย การพัฒนาชุดความรู้เพื่อผู้บริโภคจากงานใกล้เคียง การกลั่นกรองคดีและสั่งฟ้องคดีครบตามจำนวนเป้าหมาย และการเผยแพร่ความรู้แจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลครบตามจำนวนเป้าหมาย ทั้งนี้ มีเพียง 1 การกิจที่ได้รับการประเมินในระดับสีเหลือง คือ การกิจการมีองค์กรของผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกสภาผู้บริโภครไม่น้อยกว่า 45 จังหวัด ซึ่งทำได้ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ 43 จังหวัด

ผลการประเมินประสิทธิภาพตามกรอบยุทธศาสตร์พบว่า สภาผู้บริโภครมีการกำหนดยุทธศาสตร์รวม 5 ด้าน และมีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์สนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทุกด้าน ที่มีผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนตามจำนวนเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการแก้ไขปัญหาได้ในสัดส่วนที่เป็นไปตามเป้าหมาย และผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามเป้าหมาย และยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ที่พบว่าผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลที่สภาผู้บริโภครเผยแพร่เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ มี 3 ยุทธศาสตร์ที่ได้รับการประเมินในระดับสีเหลือง ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเสนอแนะและผลักดันนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ที่พบว่ายังมีบางโครงการที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกรอบงบประมาณที่ตั้งเอาไว้ ยุทธศาสตร์การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งผู้บริโภคและองค์กรของผู้บริโภค ที่มีเป้าหมายขยายจำนวนสมาชิกให้ครอบคลุม 45 จังหวัดแต่ทำได้จริง 43 จังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกสภาผู้บริโภครและหน่วยงานประจำจังหวัด ที่ได้มีการปรับให้มีดำเนินงานร่วมกันภายใต้ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคและฝ่ายบริหาร

ซึ่งเป็นผลจากการประชุมผู้บริหารภายในเพื่อให้มีการปรับปรุงระเบียบและข้อบังคับ รวมถึงการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรขององค์กร

ทั้งนี้ ความล่าช้าในการดำเนินโครงการบางส่วนอาจเป็นผลมาจากความล่าช้าของการได้รับงบประมาณจากภาครัฐ รวมทั้งในบางปีอาจจะไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

2. ด้านประสิทธิภาพ

การประเมินในด้านประสิทธิภาพ อาศัยกรอบ OECD ที่มุ่งเน้นการประเมินว่ากลไกการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล รวมถึงงบประมาณมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยในส่วนของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล พบว่า ในมิติเชิงปริมาณ สภาผู้บริโภคได้มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังตามระเบียบที่ 80 ตำแหน่ง ปัจจุบันมีการจ้างงานที่ 62 ตำแหน่ง สะท้อนถึงการขาดแคลนบุคลากรกว่าร้อยละ 20 ของอัตรากำลังทั้งหมด และหากเทียบกับสภาผู้บริโภคฮ่องกง มีอัตรากำลัง 150 ตำแหน่ง ดูแลประชากรทั้งประเทศ 7.4 ล้านคน ขณะที่ประเทศไทยมีประชากรถึง 70 ล้านคน แต่มีอัตรากำลังเพียง 80 ตำแหน่ง นอกจากนี้ ในมิติเชิงคุณภาพ สภาผู้บริโภคยังขาดแคลนบุคลากรในบางตำแหน่งที่สำคัญ เช่น ด้านไอที ด้านเตือนภัย และบางตำแหน่งมีบุคลากรจำกัด เช่น ตำแหน่งฝ่ายเลขานุการที่มีเพียง 1 คน มีความเสี่ยงต่อการขาดความต่อเนื่องในการทำงาน หากมีกรณีเจ็บป่วย หรือลาออก ขั้จำกัดดังกล่าวทำให้เกิดการทำงานนอกภาระหน้าที่ตามตำแหน่ง (job description) หรือ ต้องทำงานนอกเวลาทำงาน รวมทั้งช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ภาพรวมการแบ่งภาระงานยังคงทำให้งานสามารถขับเคลื่อนได้ดี จึงได้รับผลการประเมินในระดับสีเหลือง

ในส่วนของประสิทธิภาพในการจัดการงบประมาณ พบว่าการเบิกจ่ายงบประมาณจะมีปัญหาในช่วงปีแรก ที่การเบิกจ่ายทำได้น้อยมาก (ต่ำกว่าร้อยละ 50) แต่ผลการดำเนินงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้นเป็นลำดับ จนในปีล่าสุด (ปี 2566) มีอัตราการเบิกจ่ายสูงกว่าร้อยละ 90 ซึ่งผลการเบิกจ่ายมีแนวโน้มดีขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้ ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อ การเบิกจ่ายงบประมาณ คือ ความไม่แน่นอนของงบประมาณที่ทาง

สภาผู้บริโภคได้รับในแต่ละปี บางปีได้ บางปีไม่ได้ และมีความล่าช้า จึงทำให้การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเป็นไปได้ยากมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการพัฒนาสภาผู้บริโภค

การประเมินในด้านการพัฒนาสภาผู้บริโภค ได้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน คือ การประเมินโดยอาศัยกรอบห่วงโซ่การดำเนินงาน (Result Chains) ที่พิจารณาจากปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนการสร้างผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบขององค์กร และการประเมินความท้าทายในการพัฒนาสภาผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัด อ้างอิงจากงานศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การประเมินการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ รวมทั้งวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภครวม 12 ปัจจัย ผลการประเมินแยกรายการได้ดังนี้

กลุ่มสีเขียว

1. ปัจจัย 3M (อุปกรณ์ วัสดุ และอาคารสถานที่ตั้ง) พบว่าองค์กรได้สร้างตึกใหม่เพื่อรองรับการทำงานในอนาคต ทำให้ค่าใช้จ่ายในส่วนอาคารสถานที่จะไม่สูงไปอีกระยะหนึ่ง นอกจากนี้ ยังพบว่าสถานการณ์โควิด 19 ทำให้มีการวางระบบการทำงานแบบยืดหยุ่น (Work From Home) จึงทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังพบประเด็นเล็กน้อย เช่น ข้อเสนอในการวางระบบการจัดการวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น

2. ปัจจัยการวางกลยุทธ์ในการทำงาน หรือ Strategic Decision พบว่า องค์กรมีการวางโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน และครอบคลุมทุกด้าน มีคณะกรรมการนโยบาย มีอนุกรรมการครบ 8 ด้าน และคณะทำงานด้านการศึกษา โดยมีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้ามาร่วมทำงานด้วย

3. ปัจจัยกลไกการรับเรื่องร้องเรียน พบว่าแม้ว่าองค์กรที่เป็นสมาชิกสภาผู้บริโภคจะมีความครอบคลุมเพียง 43 จังหวัด แต่จากฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนพบว่ามีข้อร้องเรียนครบทั้ง 77 จังหวัด และ 8 ด้านจึงตอบสนองต่อประชาชนทุกคนและทุกด้าน

4. ปัจจัยกระบวนการทำงาน พบว่าสภาผู้บริโภคมิกระบวนการทำงานที่เข้มแข็ง มีการเชิญพันธมิตรจากภายนอกเข้ามาร่วมทำงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสร้างเครือข่ายทนายความ การสนับสนุนโครงการวิจัยเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริง การสนับสนุนโครงการวิเคราะห์ระบบคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านกฎหมาย การประสานการทำงานกับหน่วยงานส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนการทำงาน รวมไปถึงรูปแบบการทำงานแบบกักไม่ปล่อย ติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่องแบบเบ็ดเสร็จ

5. ปัจจัยการสร้างภาพลักษณ์ (Brand) และการสร้างความมีส่วนร่วม (Engagement) พบว่าผู้บริหารมีการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ผ่านการออกสื่อ การทำงานให้เกิดผลได้จริง การประสานความร่วมมือกับภาคีต่าง ๆ ทั้งภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาครัฐ หรือแม้แต่ภาคธุรกิจที่เข้ามาปรึกษา

กลุ่มสี่เหลือง

1. ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า องค์กรทราบถึงข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่ล่าช้าและไม่แน่นอน จึงมีการวางแผนรับมือในอนาคต เช่น ความพยายามที่จะเสนอของบประมาณแบบรายหัวทุกปี (5 บาทต่อหัวประชากร) การประสานงาน

กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ให้งบประมาณขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งในพระราชบัญญัติงบประมาณประจำปี ของ สปน. จึงถือได้ว่าเป็นเสาที่เป็นจุดอ่อน แต่ได้มีการวางแผนแก้ไขประเด็นได้รับงบประมาณล่าช้าแล้ว

2. ปัจจัยด้านกลไกการจัดการภายใน พบว่าระบบงานยังไม่เสถียรทำให้ต้องใช้เวลากับกระบวนการจัดการหลังบ้านที่มากเกินไปความเหมาะสม และเนื่องจากองค์กรจัดตั้งใหม่จึงยังอยู่ในระหว่างการจัดทำแผนแม่บทด้านดิจิทัล แผนแม่บทด้านไอที การขับเคลื่อนงานด้านการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการจัดตั้งหน่วยประสาน ที่ยังเป็นจุดอ่อน แต่องค์กรได้เห็นถึงประเด็นและเริ่มวางแผนรองรับการพัฒนาไว้แล้วในอนาคต

3. ปัจจัยด้านการรวบรวมข้อมูล และการแจ้งเตือนภัย พบว่าที่ผ่านมาได้มีการแจ้งเตือนให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลได้เป็นไปตามเป้าหมาย หากแต่ในอนาคตบทบาทของสื่อจะมีมากขึ้นทั้งในเรื่องของการรวบรวมข้อมูลจากภายนอกที่ต้องสร้างพันธมิตรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม หรือแม้แต่ภาคธุรกิจที่ยินดีเข้าร่วมเป็นภาคีขับเคลื่อนและภายในที่ต้องการข้อมูลจากฝ่ายบริหาร ฝ่ายสำนักงานและฝ่ายพื้นที่ นั่นคือ ต้องมีการรวบรวมข้อมูลจากบนสู่ล่างและล่างสู่บน และในส่วนของการแจ้งเตือนต้องมีการยกระดับ



เพื่อสร้างระบบการทำงานที่รองรับกับสงครามสื่อที่จะเป็นแค่การแจ้งเตือน แต่ต้องยกระดับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ถูกช่องทาง ตรงประเด็น เข้าใจง่าย สร้างความเชื่อมั่น ขยายแนวร่วม เคลียร์ข้อข้องใจ คลายความสับสน แจ้งเตือนภัยที่เท่าทันต่อเหตุการณ์

กลุ่มสีแดง

1. ปัจจัยสถานะทางกฎหมายขององค์กร ซึ่งแม้ว่าองค์กรจะมีสถานะตามกฎหมายที่ชัดเจน

แต่ระเบียบปฏิบัติขององค์กรยังไม่มีความชัดเจนว่าต้องดำเนินการแบบใดถึงจะถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคงไว้ซึ่งความมีอิสระและความคล่องตัวในการทำงาน

2. ปัจจัยทรัพยากรบุคคล พบว่าในอนาคตองค์กรจะต้องพบกับความท้าทายในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงกฎระเบียบและกฎหมายให้ทันสมัย และทันต่อหลักสากล การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความต้องการในการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรองค์กรต่าง ๆ การเสริมศักยภาพสมาชิกสภาผู้บริโภค รวมถึงการขับเคลื่อนการทำงานในรูปแบบของสภาผู้บริโภค จึงต้องมีการวางแผนการจัดการด้านบุคลากรให้รองรับการทำงานในอนาคตอย่างเร่งด่วน

3. ปัจจัยการเพิ่มจำนวนสมาชิกสภาผู้บริโภค พบว่าสมาชิกสภาผู้บริโภค บางส่วนยังมีคำถามพื้นฐานที่ว่าความเป็นสมาชิกแล้วจะได้ประโยชน์อะไร ปัญหาการให้ผลตอบแทนที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น หน่วยงานเขตพื้นที่ได้งบประมาณน้อยกว่าหน่วยงานประจำจังหวัด การรับสมาชิกที่มีศักยภาพที่จำกัด ซึ่งอาจจะต้องใช้ทั้งการเสริมศักยภาพองค์กรร่วมกับการปรับปรุงกฎเกณฑ์ในการรับสมาชิก

4. ปัจจัยการหนุนเสริมศักยภาพของสมาชิก พบว่าสมาชิกต้องการการสนับสนุน เสริมศักยภาพ ต้องการการฝึกอบรม ต้องการต้นแบบในการทำงานที่เหมาะสม ต้องการการสนับสนุนทางด้านงบประมาณ ตลอดจนการยกระดับการทำงานของสมาชิกให้สามารถดำเนินงานได้ในขอบเขตที่กว้างมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของผลการประเมินการพัฒนาหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัด พบว่าในส่วนของหน่วยงานเขตพื้นที่ยังทำหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานได้ในระดับปานกลาง (กลุ่มสีเหลือง) โดยภารกิจที่ทำได้อย่างจำกัดมาก

คือ การสนับสนุนข้อมูลด้านวิชาการ ความรู้ ข้อมูลเผยแพร่ และทักษะการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในขณะที่หน่วยงานประจำจังหวัดจะทำการกิจได้ดีใน 2 ภารกิจ (กลุ่มสีเขียว) คือ การสนับสนุนการรวมตัวและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคภายในจังหวัด เพื่อรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค และภารกิจการร่วมกับสมาชิก และองค์กรของผู้บริโภคอื่นในจังหวัด จัดให้มีสภาจังหวัด โดยให้หน่วยงานประจำจังหวัดทำหน้าที่เป็นเลขานุการ ในขณะที่ภารกิจอื่น ๆ จะได้รับผลการประเมินในระดับปานกลาง (กลุ่มสีเหลือง) ทั้งนี้ ภารกิจที่ได้รับคะแนนน้อย จะเป็นภารกิจการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมยอมความ สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการสนับสนุน เสริมศักยภาพของหน่วยงานประจำจังหวัดในบางด้าน

4. ด้านการสนับสนุนของประชาชน

การประเมินในด้านการสนับสนุนของประชาชน จะพิจารณาใน 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองจากภายนอกสู่ภายใน (Outside-In) คือ การวิเคราะห์การสนับสนุนของประชาชนจากงานวิจัยที่สำรวจความเห็นของประชาชน และมุมมองจากภายในสู่ภายนอก (Inside-Out) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ความเห็นจากภายในองค์กรว่าประชาชนได้ให้การสนับสนุนมากน้อยเพียงใด

ในมุมมองจากภายนอกที่มองเข้ามา พบว่าประชาชนรู้จักสภาผู้บริโภคในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับกลุ่มที่ไม่รู้จัก เนื่องจากสภาผู้บริโภคเป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งใหม่ เทียบกับองค์กรคุ้มครองสิทธิอื่น ๆ ที่ถูกตั้งมาอย่างยาวนาน (ทำให้ผลการประเมินด้านการเป็นที่รู้จักอยู่ในกลุ่มสีแดง) แต่จุดแข็งประการหนึ่ง คือ หากประชาชนรู้จัก หรือเคยใช้บริการของสภาผู้บริโภคจะมีแนวโน้มที่จะปกป้องรักษาสิทธิของตนเองมากขึ้น (ผลการประเมินด้านการพัฒนาโอกาสในการร้องเรียนอยู่ในกลุ่มสีเหลือง) และผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่ามีพัฒนาการที่ดีมาก จากผลการประเมินความพึงพอใจในระดับประมาณร้อยละ 50 ในช่วง 2 ปีแรก ได้เพิ่มขึ้นมาเป็นร้อยละ 80 ในปี 2566

สำหรับการประเมินด้วยคะแนนความพึงพอใจ จะขึ้นกับว่าผู้รับบริการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

ซึ่งทำให้การคุ้มครองสิทธิในบางด้านอาจจะไม่ได้รับผลลัพธ์ที่ดีพอ แม้ว่าจะมีการดำเนินการได้ดีในระดับหนึ่ง เช่น ในด้านการเงินการธนาคาร ถ้าสามารถอย่าดับบัญชีที่ละเมิดสิทธิได้ถือว่าเป็นความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่อาจจะยังไปไม่ถึงเป้าหมาย คือการได้รับเงินชดเชยจากบัญชีดังกล่าว ซึ่งจะเป็นเรื่องของกระบวนการยุติธรรม

ในมุมมองภายในสู่ภายนอก พบว่า บทบาทของประชาชนยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยในด้านหนึ่งประชาชนยังไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องรู้สิทธิและหน้าที่ของตนเอง โดยการรู้สิทธิจะหมายถึงการเข้าใจสิทธิของตนเองและยินดีปกป้องสิทธิของตนเอง ในขณะที่การเข้าใจถึงหน้าที่จะหมายถึงการดำเนินชีวิตที่สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม นอกจากนี้ กลุ่มประชากรบางส่วนอาจจะไม่มีโอกาสแม้แต่จะดูแลสิทธิของตนเองได้ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้ยากจน การอยู่ในพื้นที่ห่างไกล อุปสรรคทางด้านภาษา ข้อจำกัดทางด้านกายภาพ (เช่น ความพิการ) การไม่มีบัตรประชาชน เป็นต้น ท้ายที่สุด ภาคประชาชนยังไม่ได้เข้ามาเป็นพันธมิตรในการขับเคลื่อนการคุ้มครองสิทธิอย่างแท้จริง โดยบางส่วนยังมองว่าสภาผู้บริโภครเป็นหน่วยงานแก้ปัญหาที่ตนเองสามารถเอาปัญหาเข้ามาวางเอาไว้ให้หน่วยงานช่วยจัดการให้แล้วตนเองไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติม

อย่างไรก็ตาม สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) มีข้อสังเกตเพิ่มเติมต่อการประเมินผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภคในครั้งนี้ ดังนี้

1. ผลการประเมินในภาพรวมที่ได้คะแนน 73.6 คะแนน ถือได้ว่าเป็นผลการดำเนินงานที่ดี เนื่องจากเป็นองค์กรที่ตั้งใหม่ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับผลการประเมินขององค์กร เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในช่วง 3 ปีแรกของการดำเนินงานจะพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเช่นเดียวกัน

2. คะแนนที่ประเมินเป็นค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ปี ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานระหว่างปี 2564 - 2566 ในขณะที่หากพิจารณาในแง่ของพัฒนาการจะพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น ประสิทธิภาพในการจัดการงบประมาณ หรือ ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงสะท้อนว่าการดำเนินงานในปี 2566 มีแนวโน้มที่จะมีค่าประเมินที่ดีกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม

3. การประเมินองค์กรโดยทั่ว ๆ ไป จะเน้นที่กรอบ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นหลัก แต่สำหรับการประเมินในครั้งนี้อ้างอิงจากกรอบตามกฎหมายในการพัฒนาสภาผู้บริโภค ที่ต้องอาศัยกรอบห่วงโซ่การดำเนินงานที่พิจารณาจากปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนการสร้างผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบขององค์กรเพื่อสะท้อนศักยภาพขององค์กรในปัจจุบันที่จะรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งผลการประเมินมักจะได้คะแนนที่น้อยกว่าการประเมินผลการดำเนินการในอดีต เพราะสถานการณ์ในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังไม่มาถึง และช่องว่างที่มีอยู่จะเป็นส่วนสำคัญในการวางยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่จะรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต นอกจากนี้ การประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นมิติในอุดมคติที่อาจจะเป็นเรื่องของอนาคตที่ไกลยิ่งกว่า เนื่องจากหวังให้ประชาชนรู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเองเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทในการร่วมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ซึ่งในแง่หนึ่งจะเป็นภารกิจร่วมที่ต้องอาศัยผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมกันทำให้เกิดขึ้น จึงเป็นเรื่องที่ต้องสื่อสารอย่างต่อเนื่องยากที่จะดำเนินการให้บรรลุอุดมคติได้โดยง่าย

4. แม้ว่าองค์กรจะมีข้อจำกัดทั้งทางด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร อีกทั้งระบบงานยังมีความ ไม่เสถียรตามความไม่แน่ชัดของกฎระเบียบและกฎหมาย แต่องค์กรกลับสามารถสร้างผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ในภารกิจส่วนใหญ่และตอบสนองต่อตัวชี้วัดได้ในยุทธศาสตร์ส่วนใหญ่ จึงสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพแฝงภายในขององค์กรในระดับที่สูงที่พร้อมจะพัฒนาต่อยอดให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ผลการประเมินในรายงานฉบับนี้ จึงเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนจุดอ่อน หรือข้อจำกัดขององค์กร ในบางมุมบางด้านที่องค์กรควรพิจารณาเสริมพลังเพื่อให้องค์กรมีความเข้มแข็งที่ดี ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2567 พบว่า ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2564 - 2567 สภาผู้บริโภคได้รับการจัดสรรงบรวม 870.28 ล้านบาท และเมื่อคำนวณผลได้ต่อทุน จะเห็นว่าสภาผู้บริโภคได้สร้างผลได้ให้กับสังคมมากกว่าต้นทุนที่ใช้ไปคิดเป็นมูลค่า 2,883.00 ล้านบาท โดยมีอัตราส่วนผลได้ต่อต้นทุนอยู่ที่ 4.31 เท่า ซึ่ง **หมายความว่าทุก ๆ 1 บาท ที่สภาผู้บริโภครใช้ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคมคิดเป็นมูลค่า 4.31 บาท**

แผนกลยุทธ์ของสำนักงาน

สภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี

(พ.ศ. 2567- 2571)

การจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567- 2571 อยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี โดยมีวัตถุประสงค์ให้สภาผู้บริโภคมีรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดรับกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการในช่วงดังกล่าว ซึ่งการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร จำเป็นจะต้องมีการทบทวนและกำหนดยุทธศาสตร์กลยุทธ์ โครงการกิจกรรมที่ต้องดำเนินงาน และถ่ายทอดเป้าหมายมาสู่การปฏิบัติ รวมทั้งจะต้องมีการกำกับ ติดตาม การรายงานผลการดำเนินงาน และการประเมินผล ตามรอบเวลา เพื่อให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงาน และสามารถปรับแก้ไขสถานการณ์ ปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงาน ตลอดจนการนำผลการดำเนินงานใช้ในการทบทวนแผนกลยุทธ์ในรอบปีถัดไปได้

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์อาศัยการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมของสภาผู้บริโภคและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ ประกอบด้วย การรับฟังความคิดเห็นจากคณะกรรมการนโยบาย คณะอนุกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการ 8 ด้าน ผู้แทนหน่วยงานเขตพื้นที่และหน่วยงานประจำจังหวัด เพื่อนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ให้มีความสมบูรณ์ เน้นการบูรณาการงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายนอกและภายใน และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสภาผู้บริโภค และทิศทางด้านดิจิทัลและการคุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ แผนกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567 - 2571) ได้กำหนดวิสัยทัศน์องค์กร ที่ว่า **“เป็นกลไกผลักดันนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม”** ภายใต้พันธกิจ 6 ข้อ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ผู้บริโภคคุ้มครองสิทธิตนเองได้ และ

สภาผู้บริโภคเป็นกลไกเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2. ผลักดันนโยบาย กฎหมาย และมาตรการ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

3. สนับสนุนองค์กรสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ

4. สร้างวัฒนธรรมและมุมมองใหม่ว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย

5. สนับสนุนให้มีการบริโภคที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

6. สื่อสารและสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ ได้กำหนดเป็นแผนกลยุทธ์และแผนงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี ภายใต้งบประมาณรวม 1,455.84 ล้านบาท ครอบคลุมยุทธศาสตร์ 5 ด้าน 16 แผนงาน รวม 62 กิจกรรมและโครงการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1

การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคก้าวข้ามปัญหาและได้รับการเยียวยาตามสิทธิที่มี โดยสภาผู้บริโภคเป็นแกนหลักให้บริการครบวงจร โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่ 1. ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 2. เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัย เพื่อลดปัญหาและผลกระทบผู้บริโภค และ 3. ช่วยเหลือผู้บริโภคในการฟ้องร้องคดี

ยุทธศาสตร์ที่ 2

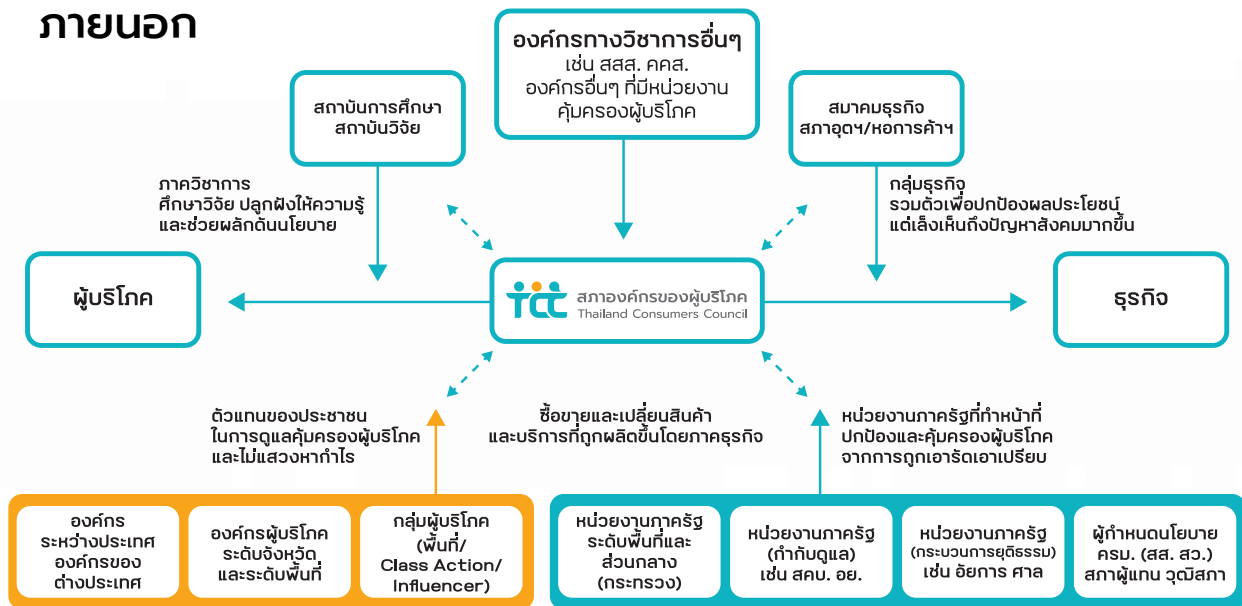
การเสนอแนะและผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสภาผู้บริโภคผลักดันให้เกิดนโยบาย มาตรการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เท่าทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่ 1. เสนอนโยบาย กฎหมาย หรือมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค 2. ผลักดันและติดตามนโยบาย กฎหมาย หรือมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และ 3. พัฒนาองค์ความรู้เพื่อเสนอนโยบาย กฎหมาย หรือมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ 3

การสร้างความเป็นธรรมให้กับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค โดยมีหน่วยงานพื้นที่และสมาชิกสภาองค์กรของ

ระบบนิเวศภายนอก

การประเมินผลการดำเนินงาน 3 ปี สภาผู้บริโภคร



ที่มา: ผลวิเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี สภาผู้บริโภคน

136

ผู้บริโภครสามารถทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่ 1) เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค 2) พัฒนาศรณนะสมาชิกเพื่อเพิ่มศักยภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค และ 3) พัฒนางค์กรของให้ผู้บริโภคให้เป็นสมาชิกครบทุกจังหวัด

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การพัฒนาการสื่อสารสาธารณะ เพื่อการคุ้มครอง

ผู้บริโภค โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่ 1. บริหารการสื่อสาร
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึงทั้งที่ และ 2. สร้าง
องค์ความรู้ให้ผู้บริโภคตระหนักและรับสิทธิของตนเอง

ยุทธศาสตร์ที่ 5

การพัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการของ

สภาผู้บริโภคร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนงานที่สำคัญ ได้แก่

สภาผู้บริโภค

1. การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสภาผู้บริโภคร
2. ยกระดับการบริหารจัดการสำนักงานสภาผู้บริโภคร
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
4. ประเมินผลและปรับปรุงวิธีการทำงาน
- และ 5. การบริหารจัดการ แผนงานและงบประมาณ

แผนกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นการสร้างกรอบและทิศทาง ในการดำเนินงานของสำนักงานสภาผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพันธกิจ และสามารถติดตาม ผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ให้มีความสมบูรณ์ ตามความต้องการขององค์กรในอนาคตต่อไป



รายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการตรวจสอบ สภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567)

คณะอนุกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการนโยบายฯ ประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการนโยบายและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ด้านการบัญชี การเงิน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีคณะอนุกรรมการตรวจสอบปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน 2 ชุด ชุดที่ 1 ดำรงตำแหน่งครบวาระในเดือนกรกฎาคม 2567 จึงมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบชุดใหม่แทน ดังนี้

คณะอนุกรรมการตรวจสอบชุดที่ 1 ประกอบด้วย นางเบญจวรรณ สร้างนิทร ประธานอนุกรรมการตรวจสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ และนางสาวอมรจิตต์ เอี้ยววิบูลย์วิทย์ อนุกรรมการตรวจสอบ มีผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

คณะอนุกรรมการตรวจสอบชุดที่ 2 ได้รับแต่งตั้ง ตามคำสั่งคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่ 009/2567 ลงวันที่ 3 กันยายน 2567 ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ ประธานอนุกรรมการตรวจสอบ นางสาวอรนุช ไวนุสิทธิ์ และนางสาวสิมาลัย สังข์นุช อนุกรรมการตรวจสอบ โดยมีผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567) มีการประชุมของคณะอนุกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง โดยมีคณะอนุกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมครบองค์ประชุมทั้ง 5 ครั้ง

คณะอนุกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภคและตามกฎบัตรของคณะอนุกรรมการตรวจสอบ มุ่งเน้นการเป็นองค์กรโปร่งใส มีการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการประชุมหารือร่วมกับฝ่ายบริหารและหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาสอบทานและติดตามผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลักดันให้เกิดกระบวนการควบคุมภายใน กระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมให้นักปฏิบัติงานดำเนินการอย่างระมัดระวังรอบคอบ มอบนโยบายการยกระดับคุณภาพงานตรวจสอบภายในโดยมุ่งเน้นการตรวจสอบให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงเพิ่มบทบาทการให้คำปรึกษาในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน และปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

การพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชี

การพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีประจำปี พ.ศ. 2567 ได้พิจารณาเสนอให้ บริษัท สำนักงานสามสิบสี่ ออดิต จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีโดยได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภาแต่งตั้งผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการตรวจสอบภายในของสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2565 ข้อ 13 (8) ประสานงานเกี่ยวกับผลการตรวจสอบบัญชีกับผู้สอบบัญชีและอาจเสนอแนะให้สอบทานหรือตรวจสอบรายการใดที่เห็นว่าจำเป็น รวมทั้งเสนอคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีต่อคณะกรรมการ

การสอบทานรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานรายงานทางการเงินรายไตรมาส รายงานทางการเงินประจำปีของสภาผู้บริโภคระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อสอบทานความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลรายงานทางการเงิน รวมถึงรายการปรับปรุงบัญชีที่มีผลกระทบต่อรายงานทางการเงินที่มีนัยสำคัญ การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า รายงานทางการเงิน ดังกล่าวมีความถูกต้องตามที่ควร มีการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงินครบถ้วน และแสดงหมายเหตุประกอบงบการเงินอย่างเพียงพอ และคณะกรรมการตรวจสอบได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีข้อเสนอแนะให้สภาผู้บริโภครีบบการแก้ไข ปรับปรุงระบบบัญชี (โปรแกรม EXPRESS) ที่ใช้งานอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ระบบสามารถออกรายงานทางการเงิน เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน งบแสดงผลการดำเนินงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีรายการครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งสามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ดังกล่าวแบบ Realtime ได้แก่ รายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน รายงานรายไตรมาส และรายงานประจำปี และควรให้หน่วยงานเขตพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัดของสภาผู้บริโภค สามารถบันทึกข้อมูลผ่านโปรแกรม EXPRESS ได้ด้วย เป็นการเชื่อมโยงกับส่วนกลางเป็นการบันทึกข้อมูลแบบ Single entry system เพื่อให้การจัดทำบัญชีในภาพรวมมีความถูกต้อง รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลหลายครั้ง จากหลายคน

138

ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

สภาผู้บริโภคอยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาจัดหาผู้รับจ้างเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงระบบบัญชี (โปรแกรม EXPRESS) ที่ใช้งานอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้สามารถออกรายงานทางการเงิน เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน งบแสดงผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง มีรายการครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ คาดว่าจะแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การสอบทานกระบวนการกำกับดูแล

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ กฎ ของสภาผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักตามจรรยาบรรณของคณะกรรมการนโยบาย โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้แสดงความเห็นอย่างเป็นอิสระ ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัวต่อผลประโยชน์ของสภาผู้บริโภค แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้สภาผู้บริโภคนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คณะกรรมการตรวจสอบได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

เรื่องการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อสังเกตของคณะกรรมการตรวจสอบ

จากรายงานผลการตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานประจำจังหวัด และหน่วยงานเขตพื้นที่แต่ละแห่งปรากฏว่ามีการจ่ายไม่เท่ากัน เนื่องจากไม่มีหลักเกณฑ์หรือการกำหนดอัตราค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจน ทำให้การเบิกจ่ายมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีข้อเสนอแนะให้สภาองค์กรของผู้บริโภคควรพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ และอัตรา การเบิก-จ่ายค่าดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ ให้ชัดเจนเพื่อให้การเบิกจ่ายเป็น มาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค

สภาผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตรา การเบิกจ่ายค่าดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการนโยบายแล้ว เมื่อการประชุมครั้งที่ 8/2567 และคณะกรรมการนโยบาย มีมติเห็นชอบ

เรื่องการเบิกจ่ายเงินสดย้อย

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าสภาผู้บริโภคควรมีการเก็บรักษาเงินสดย้อย การเบิก-จ่ายเงินสดย้อย ตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค ถ้าหากสภาผู้บริโภคเห็นว่าการบริหารจัดการเงินสดย้อยขาด ความคล่องตัวในการเบิกจ่ายหรือการเก็บรักษา สภาผู้บริโภค อาจจะต้องปรับปรุงแก้ไขระเบียบให้มีความสอดคล้องกับการ ดำเนินงานของสภาผู้บริโภค

ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

สภาผู้บริโภคดำเนินการให้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ดูแลรักษาเงินสดย้อยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการตรวจนับเงินสดย้อยในวันที่มี รายการเคลื่อนไหวหรือการเบิกจ่ายและจัดทำรายงานเงินสดย้อย การเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยในที่ทำการของสำนักงานโดย ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคปีละ 2 ครั้ง ทุก 6 เดือน

การกำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ให้มีความเป็นอิสระเพื่อให้การปฏิบัติ งานในหน้าที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนด และสนับสนุนให้ผู้ตรวจสอบภายในเข้ารับการศึกษาอบรมงานด้านการตรวจสอบภายในไม่น้อยกว่าปีละ 18 ชั่วโมง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของผู้ตรวจสอบภายใน การอบรมด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในเพื่อนำมาพัฒนางานตรวจสอบภายใน รวมทั้งทบทวนกฎบัตรของหน่วยตรวจสอบภายใน เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค ครั้งที่ 5/2567 วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาอนุมัติแผนการตรวจสอบภายในประจำปี พ.ศ. 2567 และแผนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค ครั้งที่ 5/2567 วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 โดยพิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ จริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายใน กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้อนุมัติไว้ และการรักษาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งพิจารณา

รายงานผลการตรวจสอบภายในรายไตรมาสร่วมกับผู้ตรวจสอบภายในเป็นรายไตรมาส และกำกับดูแลให้หน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบภายใน

การทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภคและกฎบัตรการตรวจสอบภายในของสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบภายใน ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาทบทวนกฎบัตร เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค ครั้งที่ 5/2567 วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 มีมติเห็นชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณากำหนดระเบียบวาระการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค จัดทำปฏิทินการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อที่คณะกรรมการตรวจสอบจะได้ใช้เวลาให้การประชุมและการทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

โดยสรุปคณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความระมัดระวังรอบคอบ และมีความเป็นอิสระ ตลอดจนให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่สภาองค์กรของผู้บริโภคเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ กฎ ระเบียบฯ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ประธานกรรมการ
คณะกรรมการตรวจสอบสภาองค์กรของผู้บริโภค

ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการ ที่ปรึกษา และอนุกรรมการต่าง ๆ

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2567)



คณะกรรมการนโยบาย สภาองค์กรของผู้บริโภค



นางสาวบุญยืน ศิริธรรม
ประธาน



นายนิมิตร เทียนอุดม
รองประธาน



นางสาวพิมพ์ดี นิตวพัฒน์นันท์
กรรมการ



นางบุพพันธ์ คำธิตา
กรรมการ



นายปวิติ เฉลิมชาติ
กรรมการ



นางสาวสิรินา เพชรรัตน์
กรรมการ



รศ.ดร.เจิงชัย ตันสกุล
กรรมการ



นางสาวชลดา บุญเกษม
กรรมการ



นางสาววิภารัตน์ พิพัฒน์เตชากร
กรรมการ



นายกิตชัย กิตติคุณ
กรรมการ



นายสมชาย กระจ่างแสง
กรรมการ



นายกมล กมลตระกูล
กรรมการ



นพ.อนุชา เศรษฐเสถียร
กรรมการ



ผศ.ดร.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ
กรรมการ

143



ภก.ภาณุโชติ ทองยัง
กรรมการ



นางสาวสุรรัตน์ ตรีมรรคา
กรรมการ



ดร.ไพบูลย์ ช่วงทอง
กรรมการ



นางสาวสุภิญญา กลางณรงค์
กรรมการ



ผศ.ประสาท มีแต้ม
กรรมการ



ดร.ดวงตา ตันโช
ที่ปรึกษาคณะกรรมการนโยบายฯ

รายชื่อที่ปรึกษา และคณะอนุกรรมการต่าง ๆ

คณะที่ปรึกษาสำนักงานสภาผู้บริโภคร

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ทพ.ศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ	ที่ปรึกษาฝ่ายบริหารสำนักงาน
2.	นางสาวสุวรรณา จิตประภัสสร	ที่ปรึกษาฝ่ายสื่อสารและประชาสัมพันธ์
3.	ภญ.เนตรนภิส สุขนวนิช	ที่ปรึกษาส่วนงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

คณะอนุกรรมการบริหาร

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายนิมิตร เทียนอุดม	ประธานอนุกรรมการบริหาร
2.	ดร.ดวงตา ตันโซ	อนุกรรมการบริหาร
3.	นายชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ	อนุกรรมการบริหาร
4.	นายเกรียงศักดิ์ วัชรนุกุลเกียรติ	อนุกรรมการบริหาร
5.	นายรัชตะ อุ่นสุข	อนุกรรมการบริหาร

144

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานคดี

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายสมชาย หอมลออ	ประธานอนุกรรมการ
2.	นายไพโรจน์ พลเพชร	อนุกรรมการ
3.	ศ.ดร.นนทวัชร นวตระกูลพิสุทธิ์	อนุกรรมการ
4.	ผศ.ดร.พัชรพรรณ นุชประยูร	อนุกรรมการ
5.	นายไพสิฐ พาณิษย์กุล	อนุกรรมการ
6.	รองเลขาธิการฯ ด้านคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	เลขานุการคณะอนุกรรมการ
7.	หัวหน้าฝ่ายงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานคดีประจำจังหวัดสงขลา

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายสุทธิชัย งามชื่นสุวรรณ	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางยุพาพรรณ วชิรพัฒนากาญจน์	อนุกรรมการ
3.	นายไพศาล พนังแก้ว	อนุกรรมการ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
4.	นายวิรัตน์ เอื้องพลสวัสดิ์	อนุกรรมการ
5.	นางสาวศุภวรรณ ชนะสงคราม	อนุกรรมการ
6.	หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา	เลขานุการอนุกรรมการ
7.	นางสาวนลินี สังขชาติ	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดร้อยเอ็ด

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางรียา เต็ดขาด	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางจิราภา อีระกนก	อนุกรรมการ
3.	นายมานิตย์ ทวีพันธ์	อนุกรรมการ
4.	นายพงศกรณ ตั้งกิตติตระกูล	อนุกรรมการ
5.	นายวิรัตน์ สิงห์ไกรหาญ	อนุกรรมการ
6.	นางอารณ อะทาโส	เลขานุการคณะอนุกรรมการ
7.	นายณัฐพงษ์ ราชมี	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

145

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายสุวรรณ ทองกรอย	ประธานอนุกรรมการ
2.	นายทวีศักดิ์ เบญจจิวัฒน์	อนุกรรมการ
3.	นายปิยชาติ ไช้คง	อนุกรรมการ
4.	นายณนทปรีชา คำทอง	อนุกรรมการ
5.	นางมณฑา ขนเม่น	อนุกรรมการ
6.	นางสาวธนพร บางบัวงาม	เลขานุการคณะอนุกรรมการ
7.	นายอัมรินทร์ วัฒนรัตนกุล	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวสิรินนา เพชรรัตน์	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางบัวผิน โตทรัพย์	อนุกรรมการ
3.	นายชญาณิน เอกสุวรรณ	อนุกรรมการ
4.	นางสาวณัฐชยากร กัญญา	อนุกรรมการ
5.	นายสิทธิพงศ์ คงจันทร์	อนุกรรมการ
6.	นางสาวพจณีย์ แก้วเจริญ	เลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานคดีประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวเอมผกา เตชะอภัยคุณ	ประธานอนุกรรมการ
2.	นายชัยรัตน์ แสงอรุณ	อนุกรรมการ
3.	นายไพศาล ลิ้มสถิตย์	อนุกรรมการ
4.	นางนฤมล เมฆบริสุทธิ์	อนุกรรมการ
5.	นายธนัช ธรรมิสกุล	เลขานุการคณะอนุกรรมการ
6.	นางสาวณัฐวดี เต็งพานิชกุล	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานคดีประจำจังหวัดสตูล

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายตรา เหมโคกน้อย	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางมมตาส มีระมาน	อนุกรรมการ
3.	นายจรัส สันบุ	อนุกรรมการ
4.	นายสุชาติ ไบมะหาด	อนุกรรมการ
5.	นายอดุลยศักดิ์ หมดหมั่น	อนุกรรมการ
6.	นางสาวอนัญญา แสะหลี	เลขานุการคณะอนุกรรมการ
7.	นายฟอซีย์ ลาสาตร์	ผู้ช่วยเลขานุการคณะอนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการตรวจสอบ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ผศ.ดร.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวอรนุช ไวนุสิทธิ์	อนุกรรมการ
3.	นางสาวสิมาลัย สังข์หนู	อนุกรรมการ
4.	ผู้ตรวจสอบภายใน	เลขานุการ

คณะอนุกรรมการ 8 ด้าน และคณะทำงาน 1 ด้าน

คณะอนุกรรมการด้านการเงินและการธนาคาร

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายกมล กมลตระกูล	ประธานอนุกรรมการ
2.	ภญ.ชโลม เกตุจินดา	อนุกรรมการ
3.	นางนฤมล เมฆบริสุทธิ์	อนุกรรมการ
4.	นางสาวอาจัน จุ่งลก	อนุกรรมการ
5.	นางสาวธารทิพย์ ศรีสุวรรณเกศ	อนุกรรมการ
6.	นายจิณณะ แยมอ่วม	อนุกรรมการ
7.	นางอรมนต์ จันทพันธ์	อนุกรรมการ
8.	นางสาวมลฤดี นิชากรพงศ์	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านบริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ผศ.ประสาท มีแต้ม	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวบุญยืน ศิริธรรม	อนุกรรมการ
3.	พ.ท.พญ.กมลพรรณ ชีวพันธ์ศรี	อนุกรรมการ
4.	นางสาวเพ็ญโฉม แซ่ตั้ง	อนุกรรมการ
5.	นางสาวจริยา เสนพงศ์	อนุกรรมการ
6.	นางสาวรสนา โตสิตระกูล	อนุกรรมการ
7.	รศ.ดร.ชาลี เจริญลาภนพรัตน์	อนุกรรมการ
8.	รศ.ดร.เรียงชัย ต้นสกุล	อนุกรรมการ

147

คณะอนุกรรมการด้านอาหารมกรัพย์และที่อยู่อาศัย

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ผศ.ดร.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวสิรินนา เพชรรัตน์	อนุกรรมการ
3.	รศ.ดร.บุญเลิศ วิเศษปรีชา	อนุกรรมการ
4.	นายสุนทร สุริโย	อนุกรรมการ
5.	นางประจวบ ทิทอง	อนุกรรมการ
6.	นางสาวสรณรัษฎ์ กาญจนวณิชย์	อนุกรรมการ
7.	นายก้องศักดิ์ สหะศักดิ์มนตรี	อนุกรรมการ
8.	นางทรงศิริ จุมพล	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวสุรียรัตน์ ตริมิตรคา	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางบุพผพันธ์ คำธิตา	อนุกรรมการ
3.	นางกัลยพรรณ ดั่งหวั่ง	อนุกรรมการ
4.	นางสาวสุภาวดี วิเวก	อนุกรรมการ
5.	นายมนัส โกศล	อนุกรรมการ
6.	ทพ.อรรถพร ลิ้มปัญญาเลิศ	อนุกรรมการ
7.	นายสมชาย กระจ่างแสง	อนุกรรมการ
8.	นางอาภรณ์ อะทาโส	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ดร.ไพบุลย์ ช่วงทอง	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวพิมพ์ลิ นิสาวพัฒนานันท์	อนุกรรมการ
3.	นางสาวทัศนีย์ แน่นอุดร	อนุกรรมการ
4.	นางชูเนตร ศรีเสาวชาติ	อนุกรรมการ
5.	นายชัยภวิศร์ ธวัชชัยนันท์	อนุกรรมการ
6.	ผศ.ดร.วีระพันธ์ รังสีจิตรประภา	อนุกรรมการ
7.	ดร.สิวินัย สวัสดิ์อารี	อนุกรรมการ
8.	ดร.สุทธิศักดิ์ ภัทรมานะวงศ์	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางสาวสุกัญญา กลางณรงค์	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวจุฑา สังขชาติ	อนุกรรมการ
3.	ผศ.ดร.นคร เสรีรักษ์	อนุกรรมการ
4.	รศ.รุจน์ โกมลบุตร	อนุกรรมการ
5.	นายอาทิตย์ สุริยะวงศ์กุล	อนุกรรมการ
6.	นางสาวชลดา บุญเกษม	อนุกรรมการ
7.	นางสาวสุกรานต์ ไรจน์ไพรวงศ์	อนุกรรมการ
8.	นายวรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านการขนส่งและยานพาหนะ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นพ.อนุชา เศรษฐเสถียร	ประธานอนุกรรมการ
2.	นายปวิวัติ เกลิมชาติ	อนุกรรมการ
3.	นายสว่าง ศรีสม	อนุกรรมการ
4.	ดร.สลิธธ ทอณมสินสุข	อนุกรรมการ
5.	นพ.ธนะพงศ์ จินวงษ์	อนุกรรมการ
6.	นายฐิติพัฒน์ ไทยจงรักษ์	อนุกรรมการ
7.	ดร.เจษฎา คำผอง	อนุกรรมการ
8.	รศ.ดร.ชาลี เจริญลาภนพรัตน์	อนุกรรมการ

คณะอนุกรรมการด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ภก.ภาณุโชติ ทองยัง	ประธานอนุกรรมการ
2.	นางสาวปรกชล อู๋ทรัพย์	อนุกรรมการ
3.	นางสาวกรรณิการ์ กิจติเวชกุล	อนุกรรมการ
4.	นายไพโรจน์ แก้วมณี	อนุกรรมการ
5.	ผศ.ดร.ภญ.ยุพดี ศิริสินสุข	อนุกรรมการ
6.	รศ.ดร.ภญ.จิราพร ลิ้มปานานนท์	อนุกรรมการ
7.	นายสมศักดิ์ ชมภูบุตร	อนุกรรมการ

149

คณะทำงานด้านการศึกษา ภายใต้คณะอนุกรรมการด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายอรรถพล อนันตวรสกุล	คณะทำงาน
2.	พ.ท.พญ.กมลพรรณ ชีวพันธ์ศรี	คณะทำงาน
3.	นางรัชณี ธงไชย	คณะทำงาน
4.	ดร.สมชาย คุ่มพูล	คณะทำงาน
5.	นายเชษฐา มั่นคง	คณะทำงาน
6.	นายเนติวิทย์ โชติภัทร์ไพศาล	คณะทำงาน
7.	นายพัฒนพงษ์ สุขมะดัน	คณะทำงาน

รายชื่อคณะทำงานต่าง ๆ

คณะทำงานด้านกฎหมาย

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายไพโรจน์ พลเพชร	ประธานคณะทำงาน
2.	นายพรหมมินทร์ หอมหวล	คณะทำงาน
3.	นายไพโรจน์ แก้วมณี	คณะทำงาน
4.	ผศ.ดร.พัชรวรรณ นุชประยูร	คณะทำงาน
5.	นายสุรัชย์ ตรงงาม	คณะทำงาน

คณะทำงานงบประมาณ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	ดร.ดวงตา ตันโซ	ประธานคณะทำงาน
2.	นายสุภาชัย งามศิริกุลเจริญ	คณะทำงาน
3.	นางอำนาจ แสงฉายเพียงเพ็ญ	คณะทำงาน

150

คณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงและประเมินระบบควบคุมภายใน

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	เลขาธิการสำนักงานสภาผู้บริโภคร	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
2.	นายรัชตะ อุ่นสุข	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
3.	ทพ.ศิริเกียรติ เหลียงกอบกิจ	ประธานคณะทำงาน
4.	นางสุภาพร ถิ่นวัฒนากุล	รองประธานคณะทำงาน
5.	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม	คณะทำงาน
6.	หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค	คณะทำงาน
7.	หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	คณะทำงาน
8.	หัวหน้าฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
9.	หัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงาน	คณะทำงาน
10.	หัวหน้าฝ่ายงานเลขาธิการ	คณะทำงาน

คณะกรรมการพิจารณาขอบเขตการประเมินผลการดำเนินงาน 3 ปี และกรอบแนวคิดแผนแม่บท 5 ปี

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นพ.ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์	ประธานคณะทำงาน
2.	นายประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์	คณะทำงาน
3.	นางสุรางคณา วายุภาพ	คณะทำงาน
4.	ผศ.ดร.สมเกียรติ รุ่งเรืองวิริยะ	คณะทำงาน
5.	นางชโลม เกตุจินดา	คณะทำงาน
6.	นางสาวทัศนีย์ เน้นอุดร	คณะทำงาน

คณะกรรมการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายชัยภิศร์ ธวัชชัยนันท์	ประธานคณะทำงาน
2.	นายวีระพันธ์ รังสีวิจิตรประภา	คณะทำงาน
3.	นายสิริ นุกูลกิจ	คณะทำงาน
4.	นางสาวจารุประภา รักพงษ์	คณะทำงาน
5.	นางสาวธนพร บางบัวงาม	คณะทำงาน
6.	ผู้แทนสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ	คณะทำงาน
7.	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	คณะทำงานและเลขานุการ
8.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการ

151

คณะกรรมการจัดทำ (ร่าง) พระราชบัญญัติความรับผิด เพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ... ของสภาผู้บริโภค

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายวินัย ดะห์ลัน	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
2.	นางสาวอมพกา เตชะอภัยคุณ	ประธานคณะทำงาน
3.	นายอุดม งามเมืองสกุล	คณะทำงาน
4.	นางจุมพิตา เรืองวิชาวธ	คณะทำงาน
5.	นางชุนเตร ศรีเสาวชาติ	คณะทำงาน
6.	นายโสภณ หนูรัตน์	คณะทำงาน

คณะทำงานจัดทำ (ร่าง) พระราชบัญญัติความรับผิด เพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ... ของสภาผู้บริโภคร

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
7.	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	คณะทำงานและเลขานุการ
8.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการ
9.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะทำงานขับเคลื่อนและผลักดันการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภคสภาผู้บริโภค

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นายไพโรจน์ พลเพชร	ประธานคณะทำงาน
2.	นายชัยรัตน์ แสงอรุณ	คณะทำงาน
3.	นายเชวง ไทยยิ่ง	คณะทำงาน
4.	นางสาวสาธิตา วิมลคุณารักษ์	คณะทำงาน
5.	นางชโลม เกตุจินดา	คณะทำงาน
6.	นางสาวเอมผกา เตชะอภัยคุณ	คณะทำงาน
7.	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	คณะทำงานและเลขานุการ
8.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการ
9.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาผู้บริโภค	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะผู้บริหาร สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค



1

**นางสาวสารี
อ่องสมหวัง**
เลขาธิการ



2

**นางสุภาพร
ตินวัฒนากุล**
รองเลขาธิการ



3

**นายอิฐบูรณ์
อันวงษา**
รองเลขาธิการ



4

**นายโสภณ
หุริรัตน์**
หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองและ
พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค



5

**นายอิฐบูรณ์
อันวงษา**
รักษาการหัวหน้าฝ่าย
นโยบายและนวัตกรรม



6

**นายพงศ์ธร
จันทรคัมภ์**
หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมาชิก
และองค์กรของผู้บริโภค



7

**นางสาวสถาพร
อารักขะวงษ์**
หัวหน้าฝ่ายสื่อสารสาธารณะ
และประชาสัมพันธ์



8

**นายณัฐวุฒิ
ศรีคงจันทร์**
หัวหน้าฝ่ายบริหาร
สำนักงาน



9

**นางสาวณัฐฐิญา
ภูริยะพันธ์**
หัวหน้าฝ่ายงาน
เลขาธิการ

ข้อมูลหน่วยงานเขตพื้นที่-หน่วยงานประจำจังหวัด ประจำปี2567

หน่วยงานเขตพื้นที่

ที่	เขตพื้นที่	ชื่อองค์กร	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ	
1.	ภาคเหนือ	ศูนย์คุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคจังหวัดพะเยา	91 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้าน สันป่าม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000	084-9489285 086-1940489 tcc-northern@tcc.or.th	
2.	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สมาคมผู้บริโภค จังหวัดขอนแก่น	685/5 ซอยวุฒาราม ถนนหน้าเมือง ตำบล ในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000	098-90333388 tcc-northeast@tcc. or.th	
3.	ภาคตะวันตก	สมาคมผู้บริโภค ภาคตะวันตก	105/16 หมู่ที่ 2 ตำบล บางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000	091-1937876 tcc-western@tcc.or.th	
4.	ภาคใต้	สมาคมผู้บริโภคสงขลา	1427 ถนนเพชรเกษม ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110	091-8714547 tcc-southern@tcc. or.th	

154

หน่วยงานประจำจังหวัด

ที่	จังหวัด	ชื่อองค์กร	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ	
ภาคเหนือ					
1.	เชียงราย	สมาคมประชาสังคม เพื่อการพัฒนา	438-439 หมู่ 19 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000	053-600416	
2.	เชียงใหม่	ศูนย์คุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดเชียงใหม่	111 หมู่ที่ 5 ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100	089-6331638	

ที่	จังหวัด	ชื่อองค์กร	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ	
3.	ลำพูน	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำพูน	89/1 หมู่ที่ 2 ตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000	053-561137, 062-7030201	
4.	ลำปาง	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง	124/50 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100	054-012225	-
5.	พะเยา	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา	91 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้าน สันป่าม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000	084-8046444	
6.	น่าน	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดน่าน	300/25 หมู่ที่ 6 ตำบลดู่ใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 55000	054-716309	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
7.	ร้อยเอ็ด	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด	687 หมู่ที่ 16 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000	080-0159440	
8.	ขอนแก่น	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดขอนแก่น	686/5 ซอยวุฒาราม ถนนหน้าเมือง ตำบล ในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000	089-9405009	
9.	กาฬสินธุ์	องค์กรเครือข่ายเพื่อนกาฬสินธุ์	9 หมู่ที่ 7 ตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46140	064-9470054	
10.	สุรินทร์	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอเมืองสุรินทร์	56 หมู่ที่ 16 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000	081-0658457	

ที่	จังหวัด	ชื่อองค์กร	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ	
ภาคตะวันตก					
11.	กาญจนบุรี	ศูนย์คุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคกาญจนบุรี	68/1 หมู่ที่ 5 ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี 71000	080-4373337	
12.	สมุทรสงคราม	สมาคมพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภคจังหวัด สมุทรสงคราม	105/13 หมู่ที่ 2 ตำบล บางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000	099-3251101	
13.	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์ประสานงาน หลักประกันสุขภาพ ประชาชนจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	1/56 หมู่บ้านเตชะนิ 5 ถนนมหาราช ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ 77000	081-8757299	
ภาคใต้					
14.	สุราษฎร์ธานี	โครงการบริโภค สร้างสรรค์สุราษฎร์ธานี	180/3 หมู่ที่ 1 ถนนปทุมพร ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี 84000	080-5223222	
15.	สงขลา	สมาคมผู้บริโภคสงขลา	1427 ถนนเพชรเกษม ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110	089-7342298	
16.	สตูล	เครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคจังหวัดสตูล	371 หมู่ที่ 9 ตำบลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล 91110	095-0160084	
17.	ปัตตานี	สมาคมคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดปัตตานี	157/73 หมู่ที่ 11 ถนนนาเกลือ ตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000	073-414476, 086-1071028	

ที่	จังหวัด	ชื่อองค์กร	ที่อยู่	ช่องทางการติดต่อ
-----	---------	------------	---------	------------------

ภาคกลาง

- | | | | | |
|-----|-----------------|---|--|-------------|
| 18. | พระนครศรีอยุธยา | ศูนย์คุ้มครองสิทธิ
ผู้บริโภคจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา | 5/10 ถนนโรจนะ
ตำบลหอรบตันไชย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
13000 | 093-0902333 |
|-----|-----------------|---|--|-------------|



กรุงเทพมหานคร

- | | | | | |
|-----|---------------|-----------------------|---|------------------|
| 19. | กรุงเทพมหานคร | มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค | 4/2 ซอยวัฒนโยธิน
แขวงพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร 10400 | 02-2483734 ถึง 7 |
|-----|---------------|-----------------------|---|------------------|



สมาชิกสภาผู้บริโภค ปี 2567

รายชื่อและที่ตั้งขององค์กรสมาชิกสภาผู้บริโภค ปี 2567
แสดงตามภาคและหน่วยงานที่ดูแล

ภาคเหนือ

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย (สมาคมประชาสังคมเพื่อการพัฒนา)

1.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย	438-439 หมู่ที่ 19 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000
2.	สมาคมประชาสังคมเพื่อการพัฒนา	438-439 หมู่ที่ 19 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000
3.	ศูนย์ประสานงานบริการชุมชนแม่สรวย	29 หมู่ที่ 13 ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย 57180
4.	เครือข่ายแรงงานนอกระบบตำบลดอยงาม	129 หมู่ที่ 4 ตำบลดอยงาม อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
5.	สถาบันการเรียนรู้เพื่อพัฒนาประชาสังคม เชียงราย (สรปส.)	3 หมู่บ้านเหมืองหลวง หมู่ที่ 9 ตำบลป่าหุง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
6.	ศูนย์สุขภาพสานใจชุมชนตำบลแม่ฮ้อ	141 หมู่ที่ 6 ตำบลแม่ฮ้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
7.	สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือร่างกายเชียงราย	88/59 หมู่ที่ 6 ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000
8.	องค์กรผู้บริโภคตำบลสันติสุข จ.เชียงราย	247 หมู่ที่ 8 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
9.	เครือข่ายเยาวชนคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ตำบลแม่ไร่	115/1 หมู่ที่ 7 ตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57240
10.	องค์กรผู้บริโภคตำบลสันมะเค็ด	3 หมู่ที่ 5 ตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120
11.	องค์กรผู้บริโภคตำบลต้า	39 หมู่ที่ 4 ตำบลต้า อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย 57340
12.	องค์กรผู้บริโภคอำเภอเวียงชัย	263 หมู่ที่ 3 ตำบลเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย 57210
13.	องค์กรผู้บริโภคตำบลแม่ไร่	145 หมู่ที่ 7 ตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย 57240
14.	เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย	105/9 หมู่ที่ 1 ถนนเด่นห้า-ดงมะดะ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย (สมาคมประชาสังคมเพื่อการพัฒนา)

15.	โครงการสตรีนานาชาติพันธุ์ จ.เชียงราย	71 หมู่ที่ 1 ซอย 7 ตำบลโป่งผา อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 57130
16.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลทรายขาว	9809 หมู่ที่ 12 ตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดลำพูน (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำพูน)

17.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำพูน	9 ถนนรถแก้ว ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 51000
18.	กลุ่มเอมลิ้งก์สุขภาพจังหวัดลำพูน	95 หมู่ที่ 4 ตำบลป่าไผ่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน 51110
19.	เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี เอดส์ จังหวัดลำพูน	9 ถนนรถแก้ว ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 51000
20.	ฮ่อมใจหลายดอยจังหวัดลำพูน	48 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งหัวช้าง อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน 51160
21.	กลุ่มช่วยเหลือชาวลี้	111 หมู่ที่ 7 ตำบลลี้ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน 51110
22.	กลุ่มฟ้าหลังฝน	105 หมู่ที่ 4 ตำบลนาทราย อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน 51110
23.	เครือข่ายกะเหรี่ยงเพื่อวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน	99 หมู่ที่ 8 ตำบลทาภาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน 51170

159

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดพะเยา (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา)

24.	กลุ่มแฟกั่มน้ำตำบลแม่กา	245 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
25.	กลุ่มผู้หญิงรักสุขภาพตำบลบ้านใหม่	17/1 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
26.	กลุ่มฮักภูซาง	79 หมู่ที่ 6 ตำบลสบง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา 56110

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดพะเยา (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา)

27. กลุ่มคนสามวัยสานสายใยสุขภาพ	64 หมู่ที่ 6 ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา 56140
28. เครือข่ายสตรีอำเภอภูพานยาว	59 หมู่ที่ 9 ตำบลดงเจน อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา 56000
29. กลุ่มผู้เสียหายเสาสัญญาณโทรศัพท์ตำบลน้ำแวน	76 หมู่ที่ 2 ตำบลน้ำแวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา 56110
30. เครือข่ายแรงงานนอกระบบตำบลแม่ลาว	215 หมู่ที่ 8 ตำบลแม่ลาว อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา 56110
31. ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา	91 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
32. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดพะเยา	111 หมู่ 13 ตำบลห้วยน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา 56000
33. เครือข่ายผู้หญิงรักษาสภาพตำบลสันป่าม่วง	63 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
34. คณะทำงานส่งเสริมบทบาทหญิงชายในการพัฒนา จังหวัดพะเยา	111 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
35. กลุ่มขับเคลื่อนเด็กและเยาวชนอำเภอแม่ใจ	168 หมู่ที่ 1 ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา 56130
36. กลุ่มเยาวชนต้นกล้าบ้านต้า	104 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านต้า อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
37. สถาบันพัฒนาชุมชนเข้มแข็งจังหวัดพะเยา	91 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
38. กลุ่มสู้ชีวิตใหม่	61 หมู่ที่ 3 ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา 56150
39. ศูนย์องค์กรรวมอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	269 หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
40. ชมรมผู้สูงอายุตำบลหนองหล่ม	103 วัดไชยมงคล หมู่ที่ 7 ตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120
41. องค์กรน้ำกว๊านหลากสี	307/15 หมู่ที่ 1 ตำบลนาปรัง อำเภอปง จังหวัดพะเยา 56140
42. ชมรมเพื่อนใจดอกคำใต้	225 หมู่ที่ 4 ตำบลดอนศรีชุม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดพะเยา (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา)

43.	กลุ่มสายธารน้ำใจตำบลหนองหล่ม	187 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120
44.	กลุ่มบานบุรี	314 หมู่ที่ 10 ตำบลลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา 56140
45.	มูลนิธิพะเยาเพื่อการพัฒนา	91 หมู่ที่ 2 ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง (ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง)

46.	กลุ่มแสงตะวัน	199 หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง 52210
47.	กลุ่มชาววัง	362 หมู่ที่ 4 ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 52140
48.	ชมรมเพื่อนแก้ว	280 ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวเวียง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52000
49.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลเสริมชัย	265 หมู่ที่ 4 ตำบลเสริมชัย อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง 52210
50.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลแม่กัวะ	17 หมู่ที่ 4 ตำบลแม่กัวะ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง 52170
51.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอห้างฉัตร	93 หมู่ที่ 8 ตำบลเวียงตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง 52190
52.	เครือข่ายลำปางหนา	12/1 ถนนนาก่วมเหนือ ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52000
53.	เครือข่ายผู้ติดเชื้อ เอชไอวีเอดส์จังหวัดลำปาง	124/50 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100
54.	เครือข่ายผู้บริโภคมุสลิมจังหวัดลำปาง	289/3 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130
55.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคคนพิการตำบลแม่กัวะ	138 หมู่ที่ 3 ตำบลแม่กัวะ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง 52170
56.	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง	124/50 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดลำปาง (ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดลำปาง)

57.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จ.ลำปาง	124/50 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100
58.	กลุ่มทานตะวัน	289 หมู่ที่ 10 ตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150
59.	กลุ่มเยาวชนอาสาสมัครลำปาง	124/50 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100
60.	กลุ่มรวมน้ำใจ	230 หมู่ที่ 4 ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง 52110
61.	ชมรมพลังใหม่ ๒๐๐๑	195 หมู่ที่ 3 ตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง 52120
62.	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลต้นธงชัย	241 หมู่ที่ 12 ตำบลต้นธงชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52000
63.	ชมรมใจประสานใจ	374 หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง 52240
64.	กลุ่มเซลล์เพื่อการพัฒนา	124/48 ถนนท่าครวน้อย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52100
65.	สถาบันธรรมาภิวัฒน์	249/42 ถนนเขลางค์นคร ตำบลหัวเวียง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 52220

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดเชียงใหม่)

66.	เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ จังหวัดเชียงใหม่	225 บ้านแม่ลอง ถนนฮอด-แม่สะเรียง หมู่ที่ 1 ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ 50240
67.	ชมรมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (ช.อ.บ.) เขตเมืองเชียงใหม่	77/68 บ้านนาเกลือ ถนนชลประทาน ตำบลป่าตัน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300
68.	ชมรมผู้สูงอายุชุมชนบ้านใหม่	4 ถนนบ้านใหม่ ตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000
69.	ชมรมไชยปราการยิ้มสู้	42 หมู่ที่ 4 ตำบลปงคำ อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ 50320
70.	ศูนย์ประสานงานเครือข่ายแรงงานนอกระบบเชียงใหม่	107 หมู่ที่ 9 ตำบลหนองแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 50230

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดเชียงใหม่)

71.	ชมรมโกลบอลแคมป์สเชียงใหม่	ห้อง 125 สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200
72.	ชมรมใจเขาใจเรา	ร้านคำรวมใจ บริเวณที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง ตำบลยุหว่า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 50120
73.	ชมรมผู้บริโภคอาหารปลอดภัย จังหวัดเชียงใหม่	9/927 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290
74.	คณะทำงานผักปลอดภัยบ้านห้วยงูกลาง	106/1 หมู่ที่ 9 ตำบลสันทราย อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 50110
75.	มูลนิธิพัฒนาศักยภาพชุมชน North Net foundation	128/60 หมู่ที่ 5 ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300
76.	ชมรมสุขวิทยดอยหลวง	285 บ้านดอน หมู่ที่ 2 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 50170
77.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดเชียงใหม่	111 หมู่ที่ 5 ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50120
78.	ชมรมเพื่อสุขภาพ ร.พ.ฝาง	2 บ้านต้นสำนใน หมู่ที่ 17 ตำบลสันทราย อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 50110
79.	เครือข่ายองค์กรชุมชนอำเภอจอมทอง	306 หมู่ที่ 4 ตำบลช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ 51060
80.	ชมรมผู้สูงอายุชุมชนหนองหอย	5 ซอย 1 ก. ถนนเกาะกลาง ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000
81.	เครือข่ายผู้ติดเชื้อ HIV/AIDS อำเภอดอยหล่อ	109 หมู่ที่ 7 ตำบลยางคราม อำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ 50160
82.	ศูนย์ช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กจังหวัดเชียงใหม่	51 ชุมชน 5 ธันวาคม ถนนวัวลาย ซอย 7 ตำบลหายยา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50100

163

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดน่าน (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดน่าน)

83.	กลุ่มเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ จังหวัดน่าน	79 หมู่ที่ 10 บ้านน้ำครกใหม่ ตำบลกองควาย อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 55000
84.	องค์กรศูนย์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน	300/25 ตำบลตุ้ใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 55000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดน่าน (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดน่าน)

85.	กลุ่มดาวพระศุกร์	164 หมู่บ้านรัชดา หมู่ที่ 11 ตำบลเปือ อำเภอยางตลาด จังหวัดน่าน 55160
86.	กลุ่มแสงตะวัน	185 หมู่บ้านผาเวียง ถนนสา-น่าน้อย หมู่ที่ 5 ตำบลล้าน อำเภอยางตลาด จังหวัดน่าน 55110
87.	เครือข่ายจิตอาสาจอมจันท์พิทักษ์สิทธิ	166 หมู่ที่ 1 ตำบลจอมจันท์ อำเภอยางตลาด จังหวัดน่าน 55110

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคเหนือ (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพะเยา)

88.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	158/1 หมู่ที่ 3 ตำบลปางหมู อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000
89.	เครือข่าย PHA จังหวัดแพร่	172/32 ถนนยันตรกิจโกศล ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ 54000
90.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดแพร่	172/32 ถนนยันตรกิจโกศล ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ 54000
91.	เครือข่ายสตรีพิการ จังหวัดแพร่	1/2 ถนนรองซ้อ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ 54000
92.	สถาบันปทุมฉวี อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่	122/2 หมู่ที่ 5 ตำบลร่องกาศ อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ 54130
93.	กลุ่ม M โกศยนคร จังหวัดแพร่	172/32 ถนนยันตรกิจโกศล ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ 54000
94.	คณะกรรมการเอดส์ ตำบลแม่ยาวฮ่อ	10 หมู่ที่ 1 ตำบลแม่ยาวฮ่อ อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ 54140
95.	ชมรมผู้บริโภคจังหวัดอุตรดิตถ์	427/8 หมู่ที่ 6 ตำบลท่าเสา อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ 53000
96.	หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ มาตรา 50(5) จังหวัดกำแพงเพชร	36 หมู่ที่ 16 ตำบลเทพนคร อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000
97.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ภาคประชาชน จังหวัดนครสวรรค์	64 หมู่ที่ 2 ตำบลวัดไทรย์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 60000
98.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพิจิตร	29 ตำบลคลองคะเชนทร์ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร 66000

ภาคกลาง

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
(ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

1.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	5/10 ถนนโรจนะ ตำบลหอรบสนั่น อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
2.	ชมรมคนพิการตำบลเจ้าเจ็ด	70/4 หมู่ที่ 17 ตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13110
3.	ชมรมคนพิการตำบลสนมชัย	ศาลาประชาคม หมู่ที่ 7 ตำบลสนมชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13190
4.	กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสนมชัย - บ้านแปง	38 หมู่ที่ 7 ตำบลสนมชัย อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13190
5.	องค์การการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	4/7 หมู่ที่ 5 ตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13110

165

ภาคใต้

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา (สมาคมผู้บริโภคสงขลา)

1.	สมาคมผู้บริโภคสงขลา	2 ซอยหมู่บ้านไทยสมุทร ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
2.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอหาดใหญ่	13/3 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองอู่ตะเภา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
3.	กลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค ต.คลองอู่ตะเภา อ.หาดใหญ่	13/3 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองอู่ตะเภา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
4.	เครือข่ายหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน จังหวัดสงขลา	2 ซอยหมู่บ้านไทยสมุทร ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
5.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอรัตภูมิ	201 หมู่ที่ 11 ตำบลคูหาใต้ อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา 90180
6.	เครือข่ายผู้บริโภค อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา	62/9 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองหรั่ง อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา 90310
7.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอสทิงพระ	49/1 หมู่ที่ 3 ตำบลวัดจันทร์ อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา 90190

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา (สมาคมผู้บริโภคสงขลา)

8.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา	34 หมู่ที่ 5 ตำบลโคกม่วง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา 90230
9.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอเมืองสงขลา	131/1 ถนนไทรงาม ตำบลบ่ออย่าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000
10.	เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้	2 ซอยหมู่บ้านไทยสมุทร ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสตูล (เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล)

11.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลเกตรี	10 หมู่ที่ 3 ตำบลเกตรี อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล 91140
12.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลทุ่งหว้า	9/5 หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล 91120
13.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอทุ่งหว้า	3/1 หมู่ที่ 8 ตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล 91120
14.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลนาทอน	อาคารเอนกประสงค์ หมู่ที่ 2 ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล 91120
15.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลคลองลั่น	157 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองลั่น อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล 91120
16.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดสตูล	371 หมู่ที่ 9 ตำบลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล 91110
17.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล	371 หมู่ที่ 9 ตำบลละงู อำเภอละงู จังหวัดสตูล 91110
18.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลคลองขุด	556 หมู่ที่ 7 ตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล 91000
19.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอควนโดน	138 หมู่ที่ 4 ตำบลย่านซื่อ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล 91160
20.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลบ้านควน	70/1 หมู่บ้านลูโบ๊ะบาตู หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล 91140

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี (โครงการบริโภคสร้างสรรค์สุราษฎร์ธานี)

21.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอพุนพิน	35 หมู่ที่ 2 ตำบลมะลวน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84133
22.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคอำเภอคีรีรัฐนิคม	5/1 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84180
23.	โครงการบริโภคสร้างสรรค์สุราษฎร์ธานี	180/3 หมู่ที่ 1 ถนนวัดโพธิ์-บางใหญ่ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
24.	ศูนย์ประสานงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อำเภอท่าฉาง	115/1 หมู่ที่ 4 ตำบลเขาถ่าน อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84150
25.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอไชยา	92 หมู่ 4 ตำบลโมถ่าย อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84110
26.	ชมรมเมล็ดพันธุ์บ้านเชิง	119/6 หมู่ที่ 16 ตำบลทุ่งหลวง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84190
27.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	239/445 หมู่ที่ 5 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84110
28.	เครือข่ายจิตอาสา เพื่อนช่วยเพื่อน	114/15 หมู่ 1 ตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84260

167

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดปัตตานี (สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดปัตตานี)

29.	เครือข่ายผู้บริโภคอำเภอโคกโพธิ์	81 หมู่ที่ 7 ตำบลนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 94120
30.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลปะกาฮะรัง	9/9 หมู่ที่ 8 ตำบลปะกาฮะรัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
31.	สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดปัตตานี	119/39 ซอยนิคมเก่า ถนนนาเกลือ 33 ตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
32.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอเมือง	14/91 หมู่ที่ 7 ตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
33.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลรูสะมิแล	42/6 หมู่ที่ 5 ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
34.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอปานาเระ	8 หมู่ที่ 4 ตำบลควน อำเภอปานาเระ จังหวัดปัตตานี 94190

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดปัตตานี (สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดปัตตานี)

- | | | |
|-----|---------------------------------------|--|
| 35. | เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลตะลุโบะ | 30/9 หมู่ที่ 1 ตำบลตะลุโบะ อำเภอเมืองปัตตานี
จังหวัดปัตตานี 94000 |
|-----|---------------------------------------|--|

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคใต้ (สมาคมผู้บริโภคสงขลา)

- | | | |
|-----|--|---|
| 36. | เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดกระบี่ | 284 หมู่ที่ 8 ตำบลทับปrik อำเภอเมืองกระบี่
จังหวัดกระบี่ 81000 |
| 37. | ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร | 363/1 หมู่ที่ 6 ตำบลเขาทะเล อำเภอสวี
จังหวัดชุมพร 86130 |
| 38. | ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ และ
คุ้มครองผู้บริโภค อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร | 7 หมู่ที่ 7 ตำบลวังไผ่ อำเภอเมืองชุมพร
จังหวัดชุมพร 86000 |
| 39. | ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ
และคุ้มครองผู้บริโภค อ.ปะทิว 1 | 74/4 หมู่ที่ 7 ตำบลบางสน อำเภอปะทิว
จังหวัดชุมพร 86160 |
| 40. | เครือข่ายสื่อสร้างสรรค์เพื่อผู้บริโภค
“ปะทิวนิวส์” | 74/12 หมู่ที่ 7 ตำบลบางสน อำเภอปะทิว
จังหวัดชุมพร 86160 |
| 41. | เครือข่ายผู้บริโภคอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ | 38/10 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านกลาง อำเภออ่าวลึก
จังหวัดกระบี่ 81110 |
| 42. | เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดภูเก็ต | 119/35 ซอย 3 หมู่ที่ 8 ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง
จังหวัดภูเก็ต 83110 |

ภาคตะวันตก

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกาญจนบุรี (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกาญจนบุรี)

- | | | |
|----|-------------------------------|--|
| 1. | กลุ่มคนรักสุขภาพบ้านเขาใหญ่ | 94/19 หมู่ที่ 1 บ้านเขาใหญ่ ตำบลท่ามะขาม
อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71000 |
| 2. | เครือข่ายประชาชนคุ้มครองสิทธิ | 47/1 บ้านท่าเสา หมู่ที่ 3 ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค
จังหวัดกาญจนบุรี 71150 |
| 3. | ศูนย์คุ้มครองสิทธิตำบลปากแพรก | 132/56 หมู่ที่ 10 ตำบลปากแพรก
อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71000 |

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกาญจนบุรี (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกาญจนบุรี)

4.	เครือข่ายพลังสังคม จังหวัดกาญจนบุรี	59 หมู่ที่ 13 ถนนเลาขวัญ-หนองปรือ ตำบลทุ่งกระบือ อำเภอลาดหญ้า จังหวัดกาญจนบุรี 71210
5.	ศูนย์ประสานงานสิทธิชุมชน อำเภอสังขละบุรี	51/1 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71240
6.	กลุ่มคนรักสุขภาพเทศบาลเมืองกาญจนบุรี	289 ถนนเตาปูน ตำบลบ้านเหนือ อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71000
7.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลหนองโรง	3/2 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองโรง อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี 71140
8.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคกาญจนบุรี	68/1 หมู่ที่ 5 ตำบลปากแพรกอำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสมุทรสงคราม (สมาคมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสมุทรสงคราม)

9.	เครือข่ายองค์กรงดเหล้าจังหวัดสมุทรสงคราม	105/13 หมู่ที่ 2 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
10.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ภาคตะวันตก	105/16 หมู่ที่ 2 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
11.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดสมุทรสงคราม	2/71 หมู่ที่ 2 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
12.	สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก	105/16 หมู่ที่ 2 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
13.	สมาคมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสมุทรสงคราม	105/13 หมู่ที่ 2 ต.บางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
14.	ศูนย์ประสานงานเครือข่ายผู้บริโภคอำเภอบางคนที	11 หมู่ที่ 9 ตำบลบางคนที อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม 75120

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

15.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1/56 หมู่บ้านเตชะนิ 5 ถนนมหาราช ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000
-----	--	--

**สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
(ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์)**

16.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	352 ถนนเพชรเกษม ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000
17.	องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน	160 หมู่ที่ 10 ตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77230
18.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	260 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
19.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	95/1 หมู่ที่ 3 ตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77230
20.	องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลคลองวาฬ	201 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000
21.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1/56 หมู่บ้านเตชะนิ 5 ถนนมหาราช ตำบลประจวบ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77130
22.	องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลปากน้ำปราณ	91/10 หมู่ที่ 5 ตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77220
23.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอกุยบุรี	88/1 หมู่ที่ 7 ตำบลกุยเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77150
24.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอปราณบุรี	374 หมู่ที่ 7 ตำบลวังก้ง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77120
25.	องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตำบลบ่อนอก	28/1 หมู่ที่ 13 ตำบลบ่อนอก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210
26.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอสามร้อยยอด	29/5 หมู่ 3 ตำบลศิลาทราย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77180
27.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	147/1 หมู่ที่ 3 ตำบลช้างแร้ง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77170

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันตก (สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก)

28.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดนครปฐม	496/26 ถนนราชมรรคา ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
29.	สหภาพความร่วมมือภาคประชาชนจังหวัดนครปฐม	496/26 ถนนราชมรรคา ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันตก (สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก)

30.	เครือข่ายองค์กรงดเหล้าจังหวัดนครปฐม	496/26 ถนนราชมรรคา ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
31.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดนครปฐม	496/26 ถนนราชมรรคา ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
32.	ศูนย์เพื่อผู้บริโภคจังหวัดสุพรรณบุรี	31/4 หมู่ที่ 3 ตำบลสนามชัย อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
33.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดราชบุรี	65/255 ถนนคชาธร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000
34.	ชมรมเรารักแม่น้ำท่าจีนนครปฐม	97/1 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110
35.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี	73 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี 70140

171

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด
(ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด)**

1.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลหัวโตน	214 หมู่ที่ 2 ตำบลหัวโตน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45130
2.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลหนองใหญ่	101 หมู่ที่ 8 ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
3.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ตำบลกู่กาสิงห์	45 หมู่ที่ 2 ตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด 45150
4.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลโคกกล่าม	141 หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด 45180
5.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลเทอดไทย	107 หมู่ที่ 8 ตำบลเทอดไทย อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด 45170
6.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลเชียงใหม่	66 หมู่ที่ 8 ตำบลเชียงใหม่ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด 45230
7.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลเมืองบัว	20 หมู่ที่ 1 ตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด 45150

**สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดร้อยเอ็ด
(ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด)**

8.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ตำบลธงธานี	128 หมู่ที่ 3 ตำบลธงธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 45170
9.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด	687 หมู่ที่ 16 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
10.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลนาใหญ่	60 หมู่ที่ 14 ตำบลนาใหญ่ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
11.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลดงสิงห์	44 หมู่ที่ 7 ตำบลดงสิงห์ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
12.	เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดร้อยเอ็ด	687 ถนนร้อยเอ็ด-วาปีปทุม หมู่ที่ 16 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
13.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอธวัชบุรี	51 หมู่ที่ 1 ตำบลอู่เม่า อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 45170
14.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลท่าหาดยาว	35 หมู่ที่ 7 ตำบลท่าหาดยาว อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด 45240

**สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น
(ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดขอนแก่น)**

15.	เครือข่ายองค์กรผู้บริโภค อำเภอเวียงเก่า จังหวัดขอนแก่น	97 หมู่ที่ 14 บ้านโนนสูง ตำบลในเมือง อำเภอเวียงเก่า จังหวัดขอนแก่น 40150
16.	สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น	686/5 ซอยวุฒาราม 11/3 ถนนหน้าเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
17.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดขอนแก่น	686/5 ซอยวุฒาราม 11/3 ถนนหน้าเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000
18.	ชมรมชมรมอาสาสมัครเพื่อผู้บริโภคอำเภอชุมแพ	229 หมู่ที่ 12 ตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 40130
19.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน (เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์) จังหวัดขอนแก่น	3/1 ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น 40000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกาฬสินธุ์ (องค์กรเครือข่ายเพื่อนกาฬสินธุ์)

20.	กลุ่มเพื่อนไดโนเสาร์	8012 หมู่ที่ 7 ตำบลโนนศิลา อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46140
21.	องค์กรเครือข่ายเพื่อนกาฬสินธุ์	9 หมู่ที่ 7 นิคมสร้างตนเองลำปาว ตำบลนิคม อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46140
22.	ชมรมเด็กเยาวชนสตรีห้วยโพธิ์ห่วงใยใส่ใจผู้บริโภค	60 หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000
23.	กลุ่มเพื่อนคำม่วง	92 หมู่ที่ 10 โรงพยาบาลคำม่วง ตำบลทุ่งคลอง อำเภอกำแพง จังหวัดกาฬสินธุ์ 46180
24.	เครือข่ายวิทยุนักสื่อสารชุมชน เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	206 หมู่ที่ 3 ถนนบ้านโนนยาง ตำบลเหล่าไผ่ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46110
25.	ศูนย์บริการประชาชนตำบลสายนางัว	103 หมู่ที่ 4 บ้านกุดตาไถ่ ตำบลสายนางัว อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ 46160
26.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดกาฬสินธุ์ (ขบวนเครือข่ายผู้หญิงไทย)	44 หมู่ที่ 2 ตำบลสะอาดไชยศรี อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000
27.	กลุ่มเพื่อนกมลาไสย/ฆ้องชัย	111 หมู่ที่ 11 ตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 46130

173

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์ (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อำเภอเมืองสุรินทร์)

28.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อำเภอเมืองสุรินทร์	56 หมู่ที่ 16 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000
29.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลคอโค อำเภอเมืองสุรินทร์	297 หมู่ที่ 4 ตำบลคอโค อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000
30.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เทศบาลตำบลสังขะ	399/1 หมู่ที่ 1 ตำบลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 32150
31.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลโคกยาง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	151 หมู่ที่ 10 ตำบลโคกยาง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ 32140
32.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลสนม	271/3 หมู่ที่ 2 ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ 32160
33.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลศรีสุข	99 หมู่ที่ 5 ตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ 32150

**สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์
(ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อำเภอเมืองสุรินทร์)**

34.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบล	82/1 หมู่ที่ 6 ตำบลท่าบ่อ อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ 32210
35.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เทศบาลตำบลกาบเชิง	255 หมู่ที่ 2 ถนนช่องจอม ตำบลกาบเชิง อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ 32210
36.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลจารพัด	71 หมู่ที่ 1 ตำบลจารพัด อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ 32110
37.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ เทศบาลอำเภอเมืองสุรินทร์	21/1 ถนนศิริรัฐ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น)

38.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดยโสธร	169 หมู่ที่ 3 ตำบลก้ามแมด อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร 53140
39.	เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดอุบลราชธานี	363 หมู่ที่ 10 ตำบลโนนผึ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190
40.	ชมรมเครือข่ายผู้รักสุขภาพ	4 ซอยขยางกูร 36 ถนนขยางกูร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
41.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค หมู่ที่ 13 บ้านหนองลุมพุก	26 หมู่ที่ 13 บ้านหนองลุมพุก ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
42.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านโนนแสง หมู่ที่ 11	21 หมู่ที่ 11 บ้านโนนแสง ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
43.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านโนนทรายทอง	25 หมู่ที่ 9 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
44.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านหนองลุมพุก หมู่ที่ 6	147 หมู่ที่ 6 บ้านหนองลุมพุก ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
45.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค หมู่ที่ 3 บ้านดอนม่วง	262 หมู่ที่ 3 บ้านดอนม่วง ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
46.	ชมรมนักวิทย์ชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านเชียงกรม	227 หมู่ที่ 8 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
47.	ชมรมอาสาสมัครแจ้งเตือนภัย และรับเรื่องร้องเรียน หมู่ที่ 5	101 หมู่ที่ 5 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น)

48.	ชมรมนักวิทยุชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านนาม่วง หมู่ที่ 1	65 หมู่ที่ 1 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
49.	ชมรมนักวิทยุชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านเชียงกรม หมู่ที่ 14	3 หมู่ที่ 14 บ้านเชียงกรม ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
50.	ชมรมนักวิทยุชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านโนนสา หมู่ที่ 12	110 หมู่ที่ 12 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
51.	ชมรมนักวิทยุชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านดอนค้อ หมู่ที่ 2	226 หมู่ที่ 2 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
52.	ชมรมนักวิทยุชุมชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค บ้านหนองหญ้าม้า หมู่ที่ 7 ตำบลนาม่วง	124 หมู่ที่ 7 ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี 41110
53.	ชมรมชานาเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ต.ห้วยเหนือ	160 หมู่ที่ 13 ตำบลห้วยเหนือ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
54.	ชมรมชานาเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตำบลปรีอใหญ่	51/1 บ้านนาค้อ หมู่ที่ 20 ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
55.	ชมรมเกษตรอินทรีย์อาหารปลอดภัย ตำบลหนองฉลอง	86/2 หมู่ที่ 2 ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
56.	ชมรมชานาเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ตำบลกันทรารมย์	131หมู่ที่ 4 ตำบลหนองฉลอง อำเภอชุมขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
57.	ชมรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคชุมชนโนนค้อ ตำบลโนนค้อ	14 หมู่ที่ 5 ตำบลโนนค้อ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
58.	ชมรมสภาองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค บ้านร่องเก่าเหนือ ม.15	149 หมู่ที่ 12 ตำบลโนนค้อ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
59.	ชมรมเครือข่ายหนองกุ้งคุ้มครองผู้บริโภค	35 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
60.	ชมรมจิตอาสาคุ้มครองผู้บริโภคตำบลโพธิ์	95 หมู่ที่ 4 ตำบลโพธิ์ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
61.	โคกสะอาดร่วมใจคุ้มภัยผู้บริโภค	50 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
62.	ชมรมเคียงคู่ ดูแลและใส่ใจคุ้มครองผู้บริโภค หนองมะเกลือ	191 หมู่ที่ 6 ตำบลโนนค้อ อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250
63.	ชมรมรวมใจรวมพลังคุ้มครองผู้บริโภค ตำบลบก	1 หมู่ที่ 16 ตำบลบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ 33250

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น)

64.	ชาว กุ๋ กุ๋ ช่ง ขาม ร่วมใจ	114 หมู่ที่ 13 ตำบลกุง อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ 33160
65.	ตำบลยางชุมน้อยใส่ใจผู้บริโภค	815 หมู่ที่ 3 ตำบลยางชุมน้อย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ 33190
66.	ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพ เด็กและเยาวชน	63/28 ถนนสุขาภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 34000
67.	ศูนย์ประสานงานคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยรับเรื่องร้องเรียน อำเภอปรางค์	226/6 หมู่ที่ 12 ตำบลเมืองปัก อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา 30150
68.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค อำเภอหนองบุญมาก	36 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา 30410
69.	ศูนย์ประสานงานคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยรับเรื่องร้องเรียน อำเภอประทาย	13/3 หมู่ที่ 3 ตำบลโคกกลาง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา 30180
70.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เครือข่าย อสม. อำเภอวารินชำราบ	28 หมู่บ้านนิมิตใหม่พัฒนา ถนนศรีสะเกษ หมู่ที่ 6 ตำบลคำน้ำแซบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34190
71.	ชมรมเครือข่ายบึงบอนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	48 หมู่ที่ 13 ตำบลบึงบอน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ 33190
72.	ชมรมเครือข่ายคอนกามเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคอนกาม หมู่ที่ 12 ตำบลคอนกาม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ 33190
73.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ตำบลโนนคูณ	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคูณ หมู่ที่ 2 ตำบลโนนคูณ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ 33190
74.	องค์กรผู้บริโภคด้านผักปลอดสารพิษในชุมชน	20 หมู่ที่ 8 ตำบลกันทรอม อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 33150
75.	องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคตำบลบักดอง	233 หมู่ที่ 2 ตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 33150
76.	องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เขต รพ.สต. ตำบลห้วยทราย 07	212 หมู่ที่ 15 ตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 33150
77.	ชมรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคตำบลยางชุมใหญ่	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยางชุมใหญ่ หมู่ที่ 8 ตำบลยางชุมใหญ่ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ 33190
78.	ผักปลอดสารอาหารปลอดภัย	72 หมู่ที่ 1 ตำบลลิ อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 33150

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น)

79.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลลิ้นฟ้า	60 หมู่ที่ 7 ตำบลลิ้นฟ้า อำเภอขามเฒ่า จังหวัดศรีสะเกษ 33190
80.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลกุดเมืองฮาม	146 หมู่ที่ 1 ตำบลกุดเมืองฮาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดศรีสะเกษ 33190
81.	องค์กรผู้บริโภคตำบลละลม	141 บ้านละลม หมู่ที่ 13 ตำบลละลม อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
82.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ตำบลบ่อแก้ว	40 บ้านหนองท่อน หมู่ที่ 15 ตำบลบ่อแก้ว อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ 33270
83.	ชมรมรวมพลังคุ้มครองผู้บริโภค ตำบลโพธิ์	31 หมู่ที่ 6 ตำบลโพธิ์ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ 33000
84.	องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคชุมชนบ้านโพธิ์น้อย	150 บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 5 ตำบลกระหวิน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 33150
85.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลชะยุ้ง	46/1 บ้านชะยุ้ง หมู่ที่ 1 ตำบลชะยุ้ง อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ 33120
86.	เครือข่ายตลาดนัดสีเขียวจังหวัดบุรีรัมย์	69 หมู่ที่ 12 บ้านหนองมะค่า ตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
87.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ตำบลสระทอง	66 บ้านสระทอง ตำบลสระทอง อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31240
88.	สมาคมเพื่อผู้บริโภคจังหวัดบุรีรัมย์	261 ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
89.	ชมรมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคชุมชนหนองถ่ม	61 บ้านหนองถ่ม หมู่ที่ 6 ตำบลศรีแก้ว อำเภอศรีรัตน จังหวัดศรีสะเกษ 33240
90.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคตำบลน้ำคำ	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ 33000
91.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	98 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองย่างชั้น อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม 48170
92.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลท่าศิลา	324 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าศิลา อำเภอสองดาว จังหวัด สกลนคร 47190
93.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ตำบลโนนสำราญ อำเภอเมืองชัยภูมิ	266 หมู่ที่ 7 ตำบลโนนสำราญ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36240
94.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน สภากักแพ่งเบิ่งแงงคนมหาสารคาม	25 หมู่ที่ 14 ตำบลเกิ้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น)

- | | | |
|-----|--|---|
| 95. | ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน และคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดหนองบัวลำภู | 139 หมู่ที่ 4 ตำบลด่านช้าง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู 39170 |
| 96. | ศูนย์ประสานงานเครือข่ายประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพภาคอาหาร | 28/3 หมู่ที่ 3 ตำบลคำอาฮวน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000 |

กรุงเทพมหานคร:

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

- | | | |
|-----|---|---|
| 1. | มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ | 48/282 – 283 ซอยรามคำแหง 104 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240 |
| 2. | มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค | 4/2 ซอยวัฒนาโยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 |
| 3. | เครือข่ายนักวิชาการเพื่อผู้บริโภค | 1/135 หมู่บ้านเออร์เป็นทาราเอสมาซิโด ซอยประชาอุทิศ 76 แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร 10140 |
| 4. | ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตหนองจอก | 30/2 หมู่ที่ 2 แขวงโคกแฝด เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 |
| 5. | ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร | 193 ถนนพระราม 3 แขวงบางคอแหลม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร 10120 |
| 6. | ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร | 67/46 ชุมชนพัฒนาหมู่บ้านเปรมวดี หมู่ที่ 12 ซอย 19 แยก 1 ถนนพุทธมณฑลสาย 3 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170 |
| 7. | กลุ่มไพรเวซี ไทยแลนด์ (Privacy Thailand) | 52/588 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 96/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 |
| 8. | ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตบางนา | 390 ซอยกุศลศิลป์ ถนนสรรพาวุธ แขวงบางนาเหนือ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 |
| 9. | ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตบางบอน | 114/3 ถนนเอกชัย ซอยเอกชัย 133 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150 |
| 10. | ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตประเวศ | 27/4 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 39 แยก 1 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250 |

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

11.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตบางแค	3 ซอยศิริเกษม 19 แยก 4 แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
12.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร เขตบางรัก	157 ซอยสองพระ แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 11500
13.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตบางกอกน้อย	319/1 ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ 23 แขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
14.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตสะพานสูง	90 ซอยกรุงเทพกรีฑา 51 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10250
15.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคแรงงานนอกระบบ ภาคกรุงเทพมหานคร	101/349 เคหะร่มเกล้าโซน 1 ซอยเคหะร่มเกล้า 15 ถนนร่มเกล้า แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
16.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเขตคลองสามวา	217 ชุมชนทุ่งสองห้องพัฒนา ซอยลำมะเขือขึ้น 2 แขวงสามวาตะวันออก เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510
17.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตบึงกุ่ม	269/198 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 50/1 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240
18.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเขตบางเขน	1227 เศรษฐกิจเจริญ ซอยข้างศูนย์อาหารบางบัว ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
19.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตธนบุรี	89 ชุมชนแก้ววิทยา ซอยเจริญนคร 48 ถนนเจริญนคร แขวงสำเหร่ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
20.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตทุ่งครุ	2/1 ชุมชนร่วมรัฐสามัคคี ซอยประชาอุทิศ 54 แยก 9 ถนนประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร 10140
21.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตบางขุนเทียน	12 การเคหะโครงการ 3 ซอยพระรามที่ 2 ซอย 62 แยก 1-12 ถนนพระราม 2 หมู่ที่ 6 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

22.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตพระนคร	158/6 ถนนลำพู แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
23.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตราชบุรีบูรณะ	80 ชุมชนสุขสวัสดิ์ 60 ซอยสุขสวัสดิ์ แขวงราชบุรีบูรณะ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140
24.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภคเขตดอนเมือง	207 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
25.	ศูนย์สิทธิผู้บริโภค เขตบางกอกใหญ่	1410 ซอยริมคลองบางกอกใหญ่ ถนนจรูญสนทวงศ์ แขวงท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
26.	ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค เขตคลองสาน กทม.	258 ถนนสมเด็จพระเจ้าพระยา แขวงสมเด็จพระเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600

180

สำนักงานสภาผู้บริโภค

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค

1.	เครือข่ายประชาชนปกป้องประเทศ	51 หมู่ที่ 17 หมู่บ้านวินด์มิลล์ ถนนบางนา-ตราด กม.10 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540
2.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคประชาชนจังหวัดนนทบุรี	120/33 หมู่ที่ 9 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง นนทบุรี 11110
3.	ประชาคมงดเหล้าจังหวัดนนทบุรี	118/7 หมู่ที่ 9 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง นนทบุรี 11110
4.	ชมรมแม่ชขาว	1-100 ถนนสุวรรณศร ตำบลนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก 26000
5.	หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ฉะเชิงเทรา	333/3 หมู่ที่ 1 ตำบลพนมสารคาม อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา 24160
6.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดฉะเชิงเทรา	333/3 หมู่ที่ 1 ตำบลนครสารคาม อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา 24120
7.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นคนพิการ)	6 หมู่ที่ 3 ตำบลหมอนทอง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 24150
8.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นคนพิการ)	14/1 หมู่ที่ 16 ตำบลโพรงอากาศ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 24150

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค

9.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดฉะเชิงเทรา อ.บางปะกง ประเด็นเด็กและเยาวชน	129/170 หมู่ที่ 3 ตำบลบางสมัคร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24130
10.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นคนพิการ)	54/37 หมู่ที่ 5 ตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24130
11.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดฉะเชิงเทรา (อ.แปลงยาว) (ประเด็นเกษตรกร)	61/10 หมู่ที่ 9 ตำบลหัวสำโรง อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 24190
12.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นเกษตรกร)	7/2 บ้านลาดปลาเค้า หมู่ที่ 2 ซอย 5 ตำบลคลองเขื่อน อำเภอลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000
13.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดฉะเชิงเทรา	333/3 หมู่ที่ 1 ตำบลนครสารคาม อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา 24120
14.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดฉะเชิงเทรา (อำเภอราชสาส์น) (ประเด็นเด็กและเยาวชน)	114 หมู่ที่ 4 ตำบลดงน้อย อำเภอราชสาส์น จังหวัดฉะเชิงเทรา 24120
15.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดฉะเชิงเทรา ประเด็นเกษตรกร	36/1 หมู่ที่ 6 ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 24190
16.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นสตรี)	77/57 หมู่ที่ 2 ถนนเทศบาล 12 ตำบลพนมสารคาม อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา 24120
17.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นเกษตรกร)	11/3 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าตะเกียบ อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา 24160
18.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นคนพิการ)	23/3 หมู่ที่ 2 ตำบลบางขวัญ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัด ฉะเชิงเทรา 24000
19.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา (ประเด็นเกษตรกร)	11/3 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าตะเกียบ อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา 24160
20.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	34 หมู่ที่ 10 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000
21.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคตำบลหนองหัว จังหวัดสระแก้ว	57 หมู่ที่ 16 ตำบลหนองหัว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว 27000
22.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดสระแก้ว	171 หมู่ที่ 8 ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว 27120
23.	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคตำบลพระเพลิง	20 หมู่ที่ 7 ตำบลพระเพลิง อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว 27000
24.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จ.สระบุรี	12 ซอย 10 ตำบลปากเปรี้ยว อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 18000

สมาชิกที่อยู่ภายใต้การดูแลของฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค

25.	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ภาคประชาชน จังหวัดชลบุรี	3/16 หมู่ที่ 16 ตำบลบ้านปึก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20130
26.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดชลบุรี	3/16 หมู่ที่ 16 ตำบลบ้านปึก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20130
27.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดชลบุรี (ประเด็นเด็กและเยาวชน)	73/5 หมู่ที่ 1 ซอย 2 ถนนมิตรสัมพันธ์ ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000
28.	สมาคมคนพิการจันทบุรี	81/195 หมู่ที่ 4 ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 22000
29.	กลุ่มพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสระบุรี	2 หมู่ที่ 7 ตำบลหนองกบ อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี 18170
30.	หน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียน 50(5)	96/4 หมู่ที่ 5 ตำบลเหมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20130
31.	ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดอ่างทอง	1/2 ถนนเทศบาล 14 ตำบลตลาดหลวง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง 14000
32.	หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียน มาตรา 50(5)	21/30 หมู่ที่ 4 ซอย รพ.สต. ลำผักกูด ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลลำผักกูด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

182

ตารางแสดงจำนวนสมาชิก หน่วยงานเขตพื้นที่ และหน่วยงานประจำจังหวัด สภาผู้บริโภค ประจำปี 2567 จำแนกตามภาคและการดูแล

ภาค	จำนวน		
	หน่วยงานเขตพื้นที่	หน่วยงานประจำจังหวัด	สมาชิก
เหนือ	1	6	98
กลาง	0	1	5
ใต้	1	4	42
ตะวันตก	1	3	35
ตะวันออกเฉียงเหนือ	1	4	96
กรุงเทพมหานคร	0	1	26
สำนักงานกลาง (ฝ่ายสนับสนุนฯ)	0	0	32
รวม*	4	19	334
จำนวนที่เพิ่มขึ้นในปี 2567	0	4	26

หมายเหตุ: ในปี 2567 จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น 26 องค์กร หน่วยงานประจำจังหวัดเพิ่มขึ้น 4 แห่ง ในส่วนของหน่วยงานเขตพื้นที่ยังไม่มีเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ การดูแลสมาชิกจะดำเนินงานภายใต้หน่วยงานประจำจังหวัด ซึ่งมีหน่วยงานเขตพื้นที่ดูแลอีกชั้นหนึ่ง และมีบางส่วนที่ดูแลโดยฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรผู้บริโภค สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค (ส่วนกลาง)



วิธีเดินทางมาสภาฯ

- M** **จากรถไฟฟ้าใต้ดิน** ออกจาก MRT ประตู 1 เลี้ยวซ้าย 60 เมตร ไปซอยลาดพร้าว 26 ถึง 7-11 ปากซอย เลี้ยวซ้ายเข้าซอยมาประมาณ 340 เมตร เลี้ยวขวา ไปตามทาง 100 เมตร จนถึง แยก 1-2 เลี้ยวขวา สำนักงานจะอยู่ทางขวามือ
- M** **จากรถไฟฟ้าสายสีเหลือง** ออกจากประตู 4 (อาคารจอดรถแล้วเสร็จ) ลงลิฟท์ไปที่ Supermarket ขึ้นใต้ดิน เดินเข้ามา MRT สายสีน้ำเงิน ออกประตูที่ 1 เลี้ยวซ้าย 60 เมตร ไปซอยลาดพร้าว 26 ถึง 7-11 ปากซอย เลี้ยวซ้ายเข้าซอยมาประมาณ 340 เมตร เลี้ยวขวา ไปตามทาง 100 เมตร จนถึง แยก 1-2 เลี้ยวขวา สำนักงานจะอยู่ทางขวามือ
- P** **จากที่จอดรถศูนย์การค้า เดอะ บาซาร์** จากที่จอดรถด้านหลัง ออกมาตามถนน 80 เมตร ถึง ซอยลาดพร้าว 26 แยก 1-2 เลี้ยวขวา ไปตามทาง 100 เมตร สำนักงานจะอยู่ทางขวามือ



สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council

รายงานประจำปี 2567
สภาองค์กรของผู้บริโภค

Annual Report 2024
Thailand Consumers Council

พิมพ์ครั้งที่ 1: มิถุนายน 2568

ISBN 978-616-94228-5-3

ISBN (E-Book) 978-616-94228-7-7

จัดพิมพ์และเผยแพร่โดย

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค)

เลขที่ 110/1 ซอยลาดพร้าว 26 แยก 1-2 ถนนลาดพร้าว

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์: 0-2239-1839

อีเมล: contact@tcc.or.th

เว็บไซต์: www.tcc.or.th



ดาวน์โหลด
หนังสือเล่มนี้ได้ที่นี่

สภาผู้บริโภคร

คือสภาของประชาชน
ใช้ภาษีของประชาชน
เพิ่มอำนาจต่อรองให้ผู้บริโภค
เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย

1502
โทรเลย **เพื่อนพร้อมเคลียร์**



tccthailand



@tccthailand

สำนักงานสภาผู้บริโภค

เลขที่ 110/1 ซอยลาดพร้าว 26 แยก 1-2 ถนนลาดพร้าว
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์: 0-2239-1839

อีเมล: contact@tcc.or.th

เว็บไซต์: www.tcc.or.th