



รายงานผลการพิจารณาศึกษา
เรื่อง รายงานประจำปี ๒๕๖๕
สภาองค์กรของผู้บริโภค

ของ
คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา โทร. ๙๒๑๙ - ๒๐

ที่ สว.๐๐๑๙.๑๙/(ร.๓๐.)

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง รายงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค
ของคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๖ ที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ (๒๐) ซึ่งคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา เป็นคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาขอโทษหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข การพัฒนาระบบสุขภาพ การบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน โดยรวมถึงการรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค การฟื้นฟู การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงปัญหาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร และการพัฒนา การพิจารณาศึกษา ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันคณะกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------------|
| ๑. นายเจตน์ ศิรธรานนท์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นายณรงค์ สหเมธาพัฒน์ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง |
| ๔. รองศาสตราจารย์ พลเอก ไตรโรจน์ ครุฑवेश | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม |
| ๕. นายทวีวงศ์ จุลกมนตรี | เลขานุการคณะกรรมการ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญส่ง ไข่เกษ | โฆษกคณะกรรมการ |
| ๗. พลโท อำพน ชูประทุม | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๘. พลเอก ปรีชา จันทร์โอชา | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๙. นายพิศาล มาณวพัฒน์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๐. พลเอก วินัย สร้างสุขดี | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๑. พลเอก จีระศักดิ์ ชมประสพ | |
| ๑๒. นายประสิทธิ์ ปทุมรักษ์ | |
| ๑๓. พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครืองาม | |
| ๑๔. นางทัศนียา ยวอนนท์ | |
| ๑๕. นายพิทักษ์ ไชยเจริญ | |
| ๑๖. พลเอก วรวิทย์ บุญยะสิทธิ์ | |
| ๑๗. พลตำรวจโท สมหมาย กองวิสัยสุข | |
| ๑๘. นางสุนี จึงวิโรจน์ | |

บัดนี้ ...

บัดนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษารายงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค
เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาศึกษาดังกล่าวต่อวุฒิสภา เพื่อพิจารณา

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำเสนอรายงานของคณะกรรมการต่อที่ประชุมวุฒิสภา
ต่อไป

(ลงชื่อ) เจตน์ ศิรธรานนท์

(นายเจตน์ ศิรธรานนท์)

ประธานคณะกรรมการการสาธารณสุข
วุฒิสภา

สำเนาถูกต้อง



(นางสุภาพร วิเชียรเพชร)

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข
วุฒิสภา



(นางพิมพ์วิทย์ สุจินดาวัฒน์)

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข
วุฒิสภา

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข
สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๑๙ - ๒๐

ศุภกร พิมพ์
พิมพ์วิทย์ อภิตา ทาน ๑
สุภาพร ทาน ๒

รายงานผลการพิจารณาศึกษา
เรื่อง รายงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค
โดยคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้พิจารณาและมีมติตั้งคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ วรรคสอง (๒๐) โดยมีหน้าที่และอำนาจพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ กระทบกิจการ พิจารณาสอบหาข้อเท็จจริง หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข การพัฒนาระบบสุขภาพ การบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน โดยรวมถึง การรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค การฟื้นฟู การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชน รวมถึงปัญหาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร และการพัฒนา พิจารณา ศึกษา ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยที่ประชุมคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ เป็นพิเศษ วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา พิจารณาศึกษา รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นการล่วงหน้า ก่อนนำบรรจุระเบียบวาระการประชุมวุฒิสภาต่อไป

บัดนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษารายงานดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาศึกษารายงานดังกล่าวต่อวุฒิสภาเพื่อพิจารณา

๑. การดำเนินงานของคณะกรรมการ

๑.๑ คณะกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------------|
| ๑) นายเจตน์ ศิรธรานนท์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓) นายณรงค์ สหเมธาพัฒน์ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง |
| ๔) รองศาสตราจารย์ พลเอก ไตรโรจน์ ครุฑเวโช | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม |
| ๕) นายทวีวงศ์ จุลกมนตรี | เลขานุการคณะกรรมการ |
| ๖) ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญส่ง ไข่เกษ | โฆษกคณะกรรมการ |
| ๗) พลโท อำพน ชูประทุม | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๘) พลเอก ปรีชา จันทร์โอชา | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๙) นายพิศาล มาณวพัฒน์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๐) พลเอก วินัย สร้างสุขดี | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๑) พลเอก จีระศักดิ์ ชมประสพ | |
| ๑๒) นายประสิทธิ์ ปทุมรักษ์ | |
| ๑๓) พลอากาศตรี เฉลิมชัย เครื่องงาม | |

- ๑๔) นางทัศนียา ยุกานนท์
- ๑๕) นายพิทักษ์ ไชยเจริญ
- ๑๖) พลเอก วรราช บุญญะสิทธิ์
- ๑๗) พลตำรวจโท สมหมาย กองวิสัยสุข
- ๑๘) นางสุนี จีงวิโรจน์

๑.๒ คณะกรรมการได้มีมติแต่งตั้งนางสุภาพร วิเชียรเพชร ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน คณะกรรมการการสาธารณสุข สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ คนที่หนึ่ง และแต่งตั้งนางพิมพ์วิทย์ สุจินดาวัฒน์ นิติกรชำนาญการ กลุ่มงาน คณะกรรมการการสาธารณสุข สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการ คนที่สอง ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๘๗ วรรคสี่

๒. วิธีการพิจารณาศึกษา

๒.๑ คณะกรรมการการสาธารณสุขได้จัดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษารายงาน ผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค ในคราวประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๖ วันพุธที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยคณะกรรมการได้เชิญผู้แทนจากสภาองค์กรของผู้บริโภคเข้าร่วมประชุม เพื่อให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานฉบับดังกล่าว ประกอบกับการพิจารณาศึกษากฎหมาย เอกสารรายงานประจำปี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาให้กับคณะกรรมการ และนำมาซึ่งการตั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ต่อรายงานดังกล่าว

๒.๒ รายชื่อหน่วยงาน/บุคคลที่คณะกรรมการได้เชิญมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความเห็นต่อคณะกรรมการ

สภาองค์กรของผู้บริโภค

- นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

๓. ผลการพิจารณาศึกษา

คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษารายงานผลการปฏิบัติงาน สภาองค์กรของผู้บริโภคประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

สรุปสาระสำคัญของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค มีสาระสำคัญแบ่งเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ วันที่ผู้บริโภคอยู่ยาก คือ โจทย์ที่ทำทนาย

การออกแบบการทำงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นภาพจำลองการให้บริการ ในฐานะของผู้ที่ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย ณ ปัจจุบัน เหยี่ยวความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตและป้องกันความเสียหายต่อผู้บริโภคที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งคุ้มครองสิทธิ ในประชากรทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มด้อยโอกาสต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่ได้รับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ

สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ให้ความสำคัญกับทุกปัญหาของผู้บริโภค จึงได้มีการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหา ๘ ด้าน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมดุลต่อการแก้ไขปัญหาของทุกภาคส่วน

ในสังคม โดยครอบคลุมประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการเงินและการธนาคาร ยานพาหนะ อสังหาริมทรัพย์ และที่อยู่อาศัย อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการสุขภาพ สินค้าและบริการทั่วไป การสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสาธารณสุข พลังงาน และสิ่งแวดล้อม

สำหรับประเด็นด้านสาธารณสุข ได้มีการผลักดันประเด็นที่จะกระทบต่อผู้บริโภคในมิติต่าง ๆ เช่น การผลักดันให้ผู้ป่วยฉุกเฉินที่ถูกทะเลาะโดยระบบคัดกรองของสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต หรือ สิทธิยูเซป (UCEP) ให้ได้รับสิทธิการรักษาฉุกเฉิน แม้จะอยู่ในเกณฑ์สีเหลือง จะทำให้สามารถรักษาชีวิตผู้ป่วยได้เพิ่มอีกเป็นจำนวนมาก รวมถึงการเสนอเรื่องที่คุณเหมือนเป็นเรื่องเล็ก ๆ ที่ผลักดันให้ สปสช. ให้ “ผ้าอนามัย” เป็นสิทธิประโยชน์ในระบบบัตรทอง ซึ่งสิ่งนี้ ทำให้สตรีที่เป็นประชากรครึ่งประเทศได้รับประโยชน์

ส่วนที่ ๒ แนวรุก แนวรับ และแนวร่วม

๒.๑ แนวรุก: จัดเต็ม เดินหน้าปกป้องประโยชน์ผู้บริโภค ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ดำเนินงานแนวรุกที่เป็นการป้องกันผู้บริโภคจากการถูกละเมิดสิทธิหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนการเสนอนโยบายและคัดค้านการตัดสินใจที่สำคัญต่อหน่วยงานรัฐ เช่น การแจ้งเตือนผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภค จากการควบรวมบริษัทโทรคมนาคมรายใหญ่ ๒ บริษัท ซึ่งจะนำไปสู่การผูกขาดกิจการสัญญาณคลื่นความถี่มือถือที่จะสร้างความเสียหายอย่างมาก ผู้บริโภคหมดอำนาจต่อรองและมีภาระค่าใช้จ่ายสูง และถือเป็นการขัดต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงได้มีการนำเรื่องขึ้นฟ้องศาลปกครองสูงสุด นอกจากนี้ ยังมีการแจ้งเตือนถึงอันตรายจากถุงลมนิรภัยชำรุดในรถยนต์ทั่วประเทศกว่า ๖๘๐,๐๐๐ คัน และรณรงค์ให้ผู้บริโภคนำรถเข้ารับการเปลี่ยนแปลงและแก้ไข

๒.๒ แนวรับ: รับทุก(ษ์)ปัญหาของผู้บริโภค การแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคในยุคเทคโนโลยี ต้องมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ก่อนที่จะเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง แนวรับจึงเป็นการดูแลและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคผ่านศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ มีหน่วยงานประจำจังหวัดเป็นจุดรวมการรับร้องเรียนของผู้บริโภคทุกกลุ่ม โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยยุติเรื่องร้องเรียนได้จำนวน ๑๓,๖๗๑ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๔ จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๔,๙๔๑ เรื่อง รวมมูลค่าที่ผู้บริโภคได้รับการชดเชย จำนวน ๒๘๖.๔๑ ล้านบาท ทั้งนี้ แม้การแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จะเป็นการแก้ไขปัญหาเชิงรับ แต่สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ประมวลปัญหา ร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และนำไปวิเคราะห์ขับเคลื่อนงานเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซาก โดยรวมถึงการผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบาย/กฎหมายหรือมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับประเทศ

๒.๓ แนวร่วม : พลังหน่วยงานประจำจังหวัดรวมพลังองค์กรสมาชิก สภาองค์กรของผู้บริโภคได้จัดตั้งหน่วยงานเขตพื้นที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับภูมิภาค และมีหน่วยงานประจำจังหวัดรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด ทำหน้าที่สร้างเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค สนับสนุนการรวมตัวและช่วยเหลือ และเสริมศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองของจังหวัดให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี ๒๕๖๕ มีหน่วยงานประจำจังหวัด จำนวน ๑๔ แห่ง เป็นศูนย์กลางของผู้บริโภคระดับจังหวัด ซึ่งมีผลงานเด่น เช่น การจัดทำข้อเสนอให้กับหน่วยงานของรัฐในระดับจังหวัด การตรวจสอบติดตาม ฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัยสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคอาจก่อให้เกิดความเสียหาย

หรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภคในระดับจังหวัด และการรายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ หน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กรสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๖,๕๘๕ เรื่อง สามารถยุติเรื่องร้องเรียน ได้ ๕,๗๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕

ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงาน ตอบโจทย์ความต้องการที่จับต้องได้

๓.๑ งานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สภาองค์กรผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้กระบวนการเอาเปรียบจะต้องยุติลงโดยเร็วที่สุด และผู้บริโภคต้องสูญเสียน้อยที่สุด หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยปัญหา สภาองค์กรของผู้บริโภคจะสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการฟ้องคดีต่อไป ขณะเดียวกันยังได้ร่วมกับภาควิชาการในการทดสอบสินค้าและบริการเพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เฝ้าระวังสถานการณ์ผู้บริโภคแจ้งเตือนภัยที่อาจกระทบสิทธิผู้บริโภคหรือช่วยให้เท่าทันต่อปัญหา

๓.๑.๑ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๘,๓๕๖ เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จนได้ข้อยุติจำนวน ๗,๘๕๔ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด คิดเป็นมูลค่าที่ผู้บริโภคได้รับการชดเชยเป็นเงินถึง ๒๒๒.๒๑ ล้านบาท ถือเป็นความช่วยเหลือให้ข้อพิพาทของผู้บริโภคจำนวนมากได้ข้อยุติโดยเร็ว

๓.๑.๒ การฟ้องคดี และทนายความคดีผู้บริโภค สภาคุ้มครองของผู้บริโภคดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคทั้งสิ้น ๑๙ คดี มีทนายความผู้เชี่ยวชาญคดีคุ้มครองผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ที่พร้อมช่วยเหลือผู้บริโภคทั่วทุกภูมิภาคขึ้นทะเบียนรวมทั้งสิ้น ๗๔ คน รวมถึงมีการจัดอบรมทักษะการไกล่เกลี่ยให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ผ่านการจัดอบรม ๒ รุ่น มีผู้ผ่านการอบรม ร้อยละ ๘๑.๑๕

๓.๑.๓ การตรวจสอบ แจ้งเตือนภัย และเฝ้าระวังสถานการณ์ผู้บริโภค มีการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการประจำวัน โดยสร้างความร่วมมือกับศูนย์ทดสอบฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล และศูนย์วิจัยเพื่อสร้างเสริมความปลอดภัยและป้องกันการบาดเจ็บในเด็ก ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อทำการสุ่มเลือกสินค้าและบริการในชีวิตประจำวันไปทดสอบหาสารเคมีอันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากการทดสอบสินค้า การแจ้งเบาะแส และการร้องเรียน จะถูกนำมาจัดทำชุดความรู้ในการผลิตสื่อในประเด็นต่าง ๆ

๓.๒ งานผลักดันประเด็นปัญหา สู่การแก้ไขเชิงนโยบาย การผลักดันประเด็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภคสู่การแก้ไขในระดับนโยบายและมาตรการทางกฎหมายมีความสำคัญ และจำเป็น เนื่องจากการเอาเปรียบผู้บริโภคหลายกรณีเกิดจากโครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวย การแก้ปัญหาจึงต้องอาศัยอำนาจรัฐบาลเข้าแทรกแซงหรือใช้มาตรการบังคับเพื่อป้องกันความเดือดร้อนของผู้บริโภค

๓.๒.๑ การผลักดันนโยบาย และจัดทำข้อเสนอต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง ๘ ด้าน และคณะทำงานด้านการศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการทำงาน และผลักดันข้อเสนอแนะต่อแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และนโยบายต่อหน่วยงานภาครัฐ ๑๙ หน่วยงาน ๒๕ เรื่อง จำแนกเป็นข้อเสนอแนะ ๒๑ เรื่อง และการเสนอกฎหมาย ๔ เรื่อง ครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ๑) ด้านการเงินและการธนาคาร
- ๒) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ
- ๓) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- ๔) ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- ๕) ด้านบริการสุขภาพ
- ๖) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป
- ๗) ด้านสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๘) ด้านบริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม
- ๙) ด้านการศึกษา

๓.๒.๒ งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

งานศึกษาวิจัยที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๓ โครงการ ได้แก่ ๑) โครงการวิจัยการจัดทำตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคไทย และรายงานสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคตามตัวชี้วัด ๒) โครงการวิจัยศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดตั้งกองทุนบำนาญพื้นฐานแห่งชาติ และการวิเคราะห์ผลกระทบของการจัดสรรเงินบำนาญประชาชนที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม และ ๓) โครงการวิจัยตามนโยบายกำกับดูแลประโยชน์ของผู้บริโภค และการศึกษาความรู้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไทย

๓.๒.๓ การรายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ดำเนินการตามที่พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๔ (๓) กำหนดให้มีอำนาจดำเนินการรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิผู้บริโภคไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ เช่น การรายงานการศึกษาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและปัญหาการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค มีข้อสังเกต คือ การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงน่าจะมีความเหมาะสม ซึ่งบางกรณีไม่สามารถนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ทันสถานการณ์ จึงอาจมีความจำเป็นที่จะต้องเสนอมาตรการหรือกฎหมายเฉพาะเหมือนในต่างประเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประกันสิทธิผู้บริโภคสากล ๘ ประการของ "สหพันธ์ผู้บริโภคสากล" (Consumers International) มาประกอบการพิจารณา อีกทั้งภาครัฐ ควรนำ "แนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ" มาพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ

๓.๓ งานส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายภาคีและองค์กรของผู้บริโภค

การสนับสนุนการจัดตั้งหน่วยงานประจำจังหวัดในทุกเขตพื้นที่ให้ทั่วถึงมีความจำเป็น ดังนั้น ในการกระจายไปยังส่วนภูมิภาค และสร้างผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เพิ่มขึ้นในระดับภูมิภาค ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรผู้บริโภค จึงมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดให้สามารถดำเนินการได้ตามภารกิจที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานสภาองค์กรผู้บริโภค ส่วนกลาง ๗ ข้อ คือ

- ๑) การเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐในระดับจังหวัด
- ๒) การสนับสนุนและดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภคในระดับจังหวัด

๓) รายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ ๔) การสนับสนุนการรวมตัวและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคภายในจังหวัด ๕) การร่วมมือกับองค์กรสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคอื่นในจังหวัดจัดตั้งสภาจังหวัด ๖) การรับเรื่องร้องเรียนใกล้เคียงหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และ ๗) การดำเนินคดีในนามของสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภาจังหวัด

๓.๓.๑ งานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ หน่วยงานประจำจังหวัด ๑๔ แห่ง ได้รับเรื่องร้องเรียน ใกล้เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ๖,๕๘๕ เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาจนยุติได้ ๕,๗๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๒ ประเมินเป็นความสำเร็จในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นมูลค่า ๖๔,๒๐๘,๕๒๑.๔๓ บาท โดยผู้บริภกรร้อยละ ๘๐.๒๔ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๓.๓.๒ งานสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคระดับพื้นที่ คณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค (กนย.) ได้แต่งตั้งหน่วยงานเขตพื้นที่ ได้ทั้งหมด ๕ เขต ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งหน่วยงานประจำจังหวัด ๑๔ แห่ง ได้แก่ จังหวัดสตูล จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำปาง จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดพะเยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดลำพูน จังหวัดสงขลา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นหน่วยงานล่าสุดที่ตั้งขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

๓.๓.๓ งานพัฒนาศักยภาพเพื่อความเข้มแข็งและยั่งยืน การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคปี ๒๕๖๕ พบว่า อุปสรรคต่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ได้แก่ ระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่นต่อการนำไปใช้ดำเนินงานในพื้นที่ บทบาทการดำเนินงานที่ทับซ้อน บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ อัตรากำลังไม่เพียงพอ จึงนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอต่อสภาองค์กรของผู้บริโภคเกี่ยวกับประเด็นการกำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเหมาะสมต่อการดำเนินงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานประจำจังหวัดที่ประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็นต่องานคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๓.๔ งานประชุมสามัญสมาชิก ในปี ๒๕๖๕ มีการจัดประชุมสามัญประจำปีจำนวน ๒ ครั้ง เพื่อรับรองผลการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๔ ตลอดจนเห็นชอบข้อบังคับสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๕ และมีการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะต่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยพบว่า สมาชิกองค์กรในแต่ละภูมิภาคมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด แต่ยังคงขาดการสื่อสารระหว่างองค์กรสมาชิกและเครือข่ายจึงทำให้ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและนโยบายจากสภาองค์กรผู้บริโภคคลาดเคลื่อนบางส่วน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการทำงานเฉลี่ย ๗ เต็ม ๑๐

๓.๔ งานสื่อสารสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค การสื่อสารต่อสาธารณะได้สร้างวัฒนธรรมใหม่ในงานปกป้องผู้บริโภค ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจและไว้วางใจของคนในสังคม

ผ่านการดำเนินงานด้านการผลิตเนื้อหา เผยแพร่ความรู้ วรรณคดีพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แจ้งเตือนภัยทางออนไลน์ ออฟไลน์ และงานพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อใช้ในงานคุ้มครองผู้บริโภค

๓.๔.๑ งานเผยแพร่ความรู้และวรรณคดีการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลของสภาองค์กรของผู้บริโภคในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า ๙,๓๘๑,๘๙๒ ครั้ง จากการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ขององค์กรให้สาธารณชนรับรู้และเตือนภัย ประกอบด้วย อินโฟกราฟิก ข่าว บทความ เรื่องเตือนภัย จำนวน ๒๕๓ เรื่อง จากการนำเสนอตั้งกล่าวส่งผลให้สื่อมวลชนและผู้มีอิทธิพลทางความคิดในสื่อสังคมออนไลน์นำข้อมูลไปเผยแพร่ในวงกว้างผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑,๔๖๗ ครั้ง ซึ่งเป็นการนำประเด็นปัญหาไปสื่อสารเพื่อทำให้ผู้บริโภคได้รับการแจ้งเตือนและมีข้อมูลป้องกันภัยที่จะต้องเผชิญ

๓.๔.๒ งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มีการดำเนินการพัฒนาโครงการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อการบริโภคไปพร้อมกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร และการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการสำนักงาน (E - Office) ระบบบริหารจัดการองค์กร (ERP) รวมถึงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (API) ในทุกภาคส่วนให้เกิดการบูรณาการร่วมกันจากงาน ๒ ส่วนสำคัญ คือ ๑) งานพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรมบริการให้บริการ และ ๒) งานพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนภารกิจองค์กร

๓.๕ งานยกระดับการบริหารสำนักงาน และธรรมาภิบาลที่ดีในองค์กร การก่อตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์กลางการดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค (กนย.) ที่ส่วนกลางสนับสนุนให้แต่ละส่วนงานสามารถคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกประเด็น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติในองค์กร เพื่อการบริการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๕.๑ งานบริหารจัดการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ฝ่ายบริหารสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้จัดทำมาตรฐานงานสารบรรณในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีเอกสารประกอบการอบรมสร้างความเข้าใจเรื่องการเงิน - บัญชีให้กับพนักงานแรกเข้าอีกด้วย เพื่อให้เข้าใจระบบและปฏิบัติตามอย่างง่าย โดยสามารถสรุปการดำเนินงานในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร ๔ ด้าน คือ ๑) งานบัญชีและการเงิน ๒) งานกฎหมาย ๓) งานบริหารบุคคล และ ๔) งานจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๕.๒ งานพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค มีการปรับพื้นฐานการทำงานเพื่อให้เห็นเป้าหมายและทิศทางการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ผ่าน “โครงการส่งเสริมศักยภาพ พัฒนาแนวคิดปรับการทำงานเพื่อผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕” โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๕๖ คน

๓.๕.๓ งานประเมินผล ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่น การให้คำปรึกษาอย่างอิสระ การบัญชี วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายใน และดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย ตลอดจนความถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ปัญหาและอุปสรรค การดำเนินงานที่ผ่านมาพบปัญหาและอุปสรรค ๗ ข้อ ดังนี้

๑) ความสับสนขององค์กรระหว่างสภาองค์กรของผู้บริโภค (สอภ.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รวมถึงความเข้าต่อภารกิจหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ๒) หน่วยงานภาครัฐขาดการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ นโยบาย มาตรการและแนวทางการคุ้มครองประชาชนของสภาองค์กรของผู้บริโภค ๓) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่เป็นผู้สูงอายุ คือ อุปสรรคประกอบกับการบริหารจัดการยังเป็นระบบที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้ความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของสภาองค์กรของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน ๔) การเร่งพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เท่าทันรูปแบบสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ๕) การเข้าถึงช่องทางการสื่อสารสาธารณะ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนยุทธวิธีในการสื่อสารให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ๖) การเป็นองค์กรจัดตั้งใหม่ยังต้องอาศัยระยะเวลาในการสร้างการมีส่วนร่วม และ ๗) การขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง

ทั้งนี้ จึงมีข้อเสนอไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคได้อย่างเป็นระบบที่มีความสม่ำเสมอทุกปี โดยการกำหนดอัตราขั้นต่ำไม่น้อยกว่า ๕ บาทต่อประชากรหนึ่งคน หรือประมาณ ๓๕๐ ล้านบาทต่อปี ซึ่งใกล้เคียงกับประเทศอื่นในทวีปเอเชีย เช่น รัฐบาลประเทศสิงคโปร์ให้เงินสนับสนุน ๑ ดอลลาร์สิงคโปร์ (ประมาณ ๒๖ บาท) ต่อประชากรหนึ่งคน หรือรัฐบาลฮ่องกงให้เงินสนับสนุนต่อสภาผู้บริโภค จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐๐ ล้านบาททุกปี

ส่วนที่ ๔ จากก้าวแรก สู่ข้อเสนอแปดด้าน ควรมีนโยบายปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเพิ่มเติมสิทธิของผู้บริโภคเพื่อยกระดับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของประเทศไทยให้มีความทัดเทียมสิทธิผู้บริโภคในระดับสากลโดยยึดตาม “แนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ” ทั้งนี้ ได้มีการนำเสนอข้อเสนอแนะต่อภารกิจ ๘ ด้าน ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้แก่ ๑) ด้านการเงินและการธนาคาร ๒) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ ๓) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) ด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ๕) ด้านบริการสุขภาพ ๖) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป ๗) ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ๘) ด้านบริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๕ รายงานทางการเงิน รายงานของผู้สอบบัญชี พบว่า ได้ตรวจสอบงบการเงินของสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ งบรายได้และค่าใช้จ่าย งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นสะสม และงบกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันและหมายเหตุประกอบการเงิน รวมถึงสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานทางการรายงานทางการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แหล่งรายได้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค นำทุนประเดิมคงเหลือจำนวน ๒๑๘.๕๖ ล้านบาท จากปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อดำเนินการตามงานภารกิจหลักขององค์กรตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และมีรายได้อื่นจากเงินบริจาคและดอกเบี้ยรับ จำนวน ๐.๗๙ ล้านบาท

ค่าใช้จ่าย สภาองค์กรของผู้บริโภคมีค่าใช้จ่ายในปี ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕๙.๑๔ ล้านบาท โดยร้อยละ ๔๔.๘๔ หรือ ๗๑.๓๖ ล้านบาท เป็นเงินสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานประจำ

จังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ สมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ พร้อมทั้งรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้บริโภคในพื้นที่ และใช้ง่ายในการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน โกล่เกลี่ย ฟ้องคดีช่วยเหลือผู้บริโภค ผลักดันข้อเสนอแนะนโยบาย พัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้แก่สมาชิกรับฟังความเห็นสมาชิกและประชาชน เผยแพร่ความรู้ให้กับผู้บริโภค ร้อยละ ๒๖.๖๑ หรือ ๔๒.๓๕ ล้านบาท นอกจากนี้ได้ใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรสภาองค์กรของผู้บริโภค ร้อยละ ๒๒.๑๓ หรือ ๓๕.๒๒ ล้านบาท รวมถึงได้ใช้จ่ายในการบริหารจัดการสำนักงานและมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับครุภัณฑ์ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๖.๔๒ หรือ ๑๐.๒๑ ล้านบาท

การใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้เงินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของสภาองค์กรของผู้บริโภคมีกรอบวงเงิน งบประมาณจำนวน ๓๗๘.๒๔ ล้านบาท (ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ แต่ไม่ได้รับการจัดสรร) ทั้งนี้ ได้ใช้จ่ายจากเงินทุนประเดิมคงเหลือปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ยกมา จำนวน ๒๑๘.๕๖ ล้านบาท ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภคใช้จ่ายงบประมาณทั้งสิ้น ๑๘๘.๖๕ ล้านบาท

คณะกรรมการได้ตั้งประเด็นข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านความปลอดภัยบนท้องถนนสำหรับผู้ใช้งานยานยนต์

๑.๑ ประเด็นการรณรงค์สวมหมวกนิรภัยสำหรับผู้ใช้งานยานยนต์เคยมีการผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสังคมไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีต จึงสนับสนุนให้ สอบ. ผลักดันการรณรงค์เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานหมวกนิรภัยสำหรับผู้ใช้งานยานยนต์ต่อไป เช่นเดียวกับการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อให้ผู้ผลิตจักรยานยนต์ ต้องใส่อุปกรณ์ป้องกันการลื่นไถล (ABS) และอื่น ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค

๑.๒ ควรพิจารณานำแนวทางจากการลดอุบัติเหตุและมลพิษที่เกิดจากผู้ใช้งานยานยนต์จากสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่มีข้อกำหนดสนับสนุนให้ผู้ประกอบการผลิตจักรยานยนต์ไฟฟ้า โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการควบคุมความเร็วให้อยู่ในระดับต่ำ และสร้างช่องทางจราจรพิเศษ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคได้รับการยกเว้นภาษีบางประการเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนใช้พาหนะพลังงานทางเลือก ซึ่งส่งผลต่อการลดอุบัติเหตุและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๑.๓ ควรรณรงค์เชิงบังคับให้รถบรรทุกติดตั้งแบรีเออร์ด้านท้าย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากจักรยานยนต์ที่มักมีอันตรายจากการใช้ความเร็วสูงจนเกิดอุบัติเหตุชนท้ายรถบรรทุก

๒. ด้านการป้องกันผู้บริโภคจากผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งยา และสมุนไพร ในสื่อออนไลน์

๒.๑ ควรพิจารณาเนื้อหาสาระของพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคที่อาจถูกละเมิดสิทธิผ่านการใช้เทคโนโลยี เช่น กรณีการครอบครองซิมการ์ดโทรศัพท์จำนวนมากเพื่อนำมาใช้ลงทะเบียนในสื่อสังคมออนไลน์หรือคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงหรือเอาเปรียบผู้บริโภค หรือกรณีการตลาดเพื่อการขายสินค้าออนไลน์ไม่ตรงตามคำโฆษณาจึงควรพิจารณากรณีศึกษาจากประเทศอินโดนีเซีย ที่มีการผลักดันการใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ของตนเอง จึงควรรณรงค์หาแนวทางการดำเนินการป้องกันการโฆษณาเกินจริงของผลิตภัณฑ์อาหารกึ่งยาที่แอบอ้างนำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งมีค่อนข้างมากอย่างเร่งด่วน

๒.๒ ควรมุ่งเน้นคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและสมุนไพร ทั้งนี้ ภายใต้พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. ๒๕๖๒ ค่อนข้างมีอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการเมื่อเกิดกรณีล่อลวงผู้บริโภค เนื่องจากการกำหนดโทษปรับไม่รุนแรงพอจะหยุดยั้งไม่ให้เกิดการกระทำผิดได้

๓. ด้านการบริหารจัดการงบประมาณและการดำเนินการทางกฎหมาย

๓.๑ ควรพิจารณาหารายได้เพิ่มเติมจากการรับบริจาค พร้อมมาตรการลดหย่อนภาษีที่จะช่วงส่งผลให้ สอบ. มีรายรับเพิ่มเติมเพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับสำนักงาน การดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ทั้งการศึกษาวิจัย การตรวจสอบ การฟ้องร้องต่อศาล ตลอดจนเงินเดือนเงินที่นำมาใช้สนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัด

๓.๒ ควรพิจารณาการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงานประจำจังหวัด หากพบว่า เป็นต้นทุนที่สำคัญ สอบ. ควรพิจารณาปรับลดโดยเฉพาะในบางจังหวัดที่อาจมีจำนวนสมาชิกมากเกินไปจนความจำเป็น ทั้งนี้ หากงบประมาณมีจำนวนจำกัด สอบ. สามารถดำเนินการขอรับการจัดสรรไปยังสำนักงบประมาณได้

๓.๓ ควรพิจารณารูปแบบการฟ้องคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น ภายหลังจากใช้ในการดำเนินการฟ้องร้องคดีต่อบริษัทประกันภัยเกี่ยวกับการคุ้มครองโรคโควิด ๑๙ เนื่องจากมีประโยชน์ และเกี่ยวข้องกับภารกิจของ สอบ. โดยตรงในการปกป้องผู้บริโภคโดยให้เกิดการรวมกลุ่มกันเพื่อนำไปใช้จัดจ้างทนายช่วยในการดำเนินคดี

คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา จึงขอเสนอรายงานผลการพิจารณาศึกษา รายงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค ต่อประธานวุฒิสภา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของสมาชิกวุฒิสภาต่อไป

(นายทวีวงศ์ จุลกมนตรี)

เลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข

วุฒิสภา

รายงานการพิจารณาศึกษา
เรื่อง รายงานประจำปี ๒๕๖๕ สภาองค์กรของผู้บริโภค
โดยคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

คณะผู้รับผิดชอบ

ในการจัดทำรายงานของคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

นายเอกชัย บุตสินนท์

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา

นางสุภาพร วิเชียรเพชร

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน

นางพิมพ์วิทย์ สุจินดาวัฒน์

นิติกรชำนาญการ

นางนิตยาภรณ์ เผด็จศึก

นิติกรชำนาญการ

นางกนิษฐา กาวีหนู

นิติกรชำนาญการ

นางสาวอภิตา บัวทอง

วิทยาการชำนาญการ

นายศุภกร จันทร์ศรีสุริยวงษ์

วิทยาการปฏิบัติการ

นางกนกพร สาดประดับ

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

นางสาวผกามาศ มีแป้น

พนักงานสนับสนุนการประชุม

นางสาววรรณวิสา ไทยสกุล

พนักงานสนับสนุนการประชุม

นางสาวสุภาวิตา สมเดช

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

**สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สำนักกรรมการ ๓ กลุ่มงานคณะกรรมการการสาธารณสุข

โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๑๙ - ๒๐**