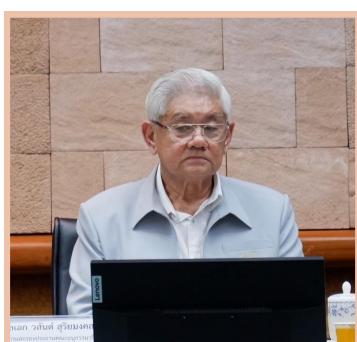




สรุปผลการเดินทางไปศึกษาดูงาน การกระจายอำนาจภารกิจ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



วันพุธที่ ๘ ถึงวันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และเมืองพัทยา

**คณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค**

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมา	๑
สรุปประเด็นการศึกษาดูงาน ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี	๖
สรุปประเด็นการศึกษาดูงาน ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา	๒๒
ภาคผนวก	
๑. กำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน “การกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เมื่อวันที่ ๘ ถึงวันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และเมืองพัทยา	
๒. รายนามคณะเดินทางไปศึกษาดูงาน “การกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เมื่อวันที่ ๘ ถึงวันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และเมืองพัทยา	

ความเป็นมา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้มีบทบาทและส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเป็นรูปธรรม มีการกำหนดกลไกสถาบันทางการเมืองทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งให้สถาบันศาลและองค์กรอิสระอื่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยสุจริตเที่ยงธรรม การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยแบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑) การบริหารราชการส่วนกลาง เป็นการบริหารราชการโดยใช้หลักการรวมอำนาจ (Centralization) การบริหารและการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลาง และทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การปกครองและการบริหารงานต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ๒) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการบริหารราชการโดยใช้หลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) การบังคับบัญชา และการวินิจฉัยสั่งการมาจากราชการส่วนกลางมอบหมายให้แก่ราชการส่วนภูมิภาคนำไปปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และ ๓) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารราชการโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) จากระบบราชการส่วนกลางให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ และสามารถตัดสินใจบริหารงาน และแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ตามขอบเขตของกฎหมาย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๖ บัญญัติว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ” ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับหลักการกระจายอำนาจให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน

หลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย การกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นนับได้ว่ามีความสำคัญเพราะการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางจะช่วยให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระและเพิ่มความคล่องตัวในการกำหนดนโยบายและการจัดทำบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและยังเป็นการแก้ไขปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะที่ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง

แผนกระจายอำนาจ (ฉบับที่ ๒) มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางในการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ระหว่างส่วนท้องถิ่นกับราชการส่วนกลาง และกำหนดหลักการทั่วไปในการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ รูปแบบ ระยะเวลา หน้าที่และอำนาจ การแก้ไขกฎหมายและระเบียบ ซึ่งภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติการตามแผนกระจายอำนาจ (ฉบับที่ ๒) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ทั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการถ่ายโอนภารกิจโดยให้ผู้บริหารและพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจในเขตพื้นที่ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังมิให้มีการกระทำความผิดใด ๆ อันอาจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งบังคับใช้กฎหมาย หากพบว่าการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย เจรจาไกลเกลี่ย ระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งสามารถดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจ (ฉบับที่ ๒) ในภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ก็จะส่งผลต่อนโยบายรัฐบาลในการที่จะมุ่งแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ถูกละเมิดได้อย่างรวดเร็ว และเกิดความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในสังคมได้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถ่ายโอนภารกิจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนซึ่งได้รับความเสียหาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง/เทศบาลตำบล) และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่และอำนาจ เช่น รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ที่ได้รับการเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเอาไรต์เอาเปรียบผู้บริโภคหรือการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาท เป็นต้น

๒. การกิจด้านการติดตามสอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจในด้านสินค้าที่ควบคุมฉลากด้านธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน ตลอดจนโฆษณาตามกฎหมายกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมเป็นส่วนรวม

๓. การกิจด้านการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเขตพื้นที่ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลระบบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนเชื่อมโยงข้อมูลระบบเรื่องร้องทุกข์เพื่อบูรณาการงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาล

ด้วยเหตุนี้ คณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ภารกิจ การพิจารณาขอเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน และองค์กรด้านสิทธิมนุษยชน ติดตามตรวจสอบการกระทำหรือละเว้นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ การสื่อสารมวลชน และสื่อสาธารณะ การคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาศึกษา ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนฯ เห็นว่าจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดท่องเที่ยวชายทะเลภาคตะวันออกที่มีชื่อเสียงมาช้านาน มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่งตั้งอยู่ ซึ่งนอกจากด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้วยังเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจสำคัญของภาคตะวันออกเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมสำหรับการค้าขายทางทะเล ส่งผลให้ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีได้รับการวางแผนให้เป็นเมืองหลักทางด้านอุตสาหกรรม และการค้าขายของภาคตะวันออก มีท่าเรือแหลม

ฉบับนี้จัดทำเพื่อพาดูแลสำคัญของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีโรงงานอุตสาหกรรมมากมาย ประกอบกับมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความหลากหลาย จึงเหมาะสมที่จะกำหนดเป็นพื้นที่ในการพิจารณาศึกษาการกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเยี่ยมชม เยี่ยมพบปะสนทนา แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดชลบุรีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดชลบุรี
๒. รับฟังการดำเนินงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
๓. เพื่อศึกษาและติดตามความพร้อมของเมืองพัทยา ท้องถิ่นเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ในการทำภารกิจ ดังนี้
 - ๓.๑ ภารกิจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์
 - ๓.๒ ภารกิจด้านการติดตามสอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ
 - ๓.๓ ภารกิจด้านการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในเขตพื้นที่

การดำเนินการ

๑. เดินทางไปศึกษาดูงาน เยี่ยมเยือน และประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของจังหวัดชลบุรีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย
 - ๑) เทศบาลนครแหลมฉบัง
 - ๒) เทศบาลเมืองชลบุรี
 - ๓) เทศบาลเมืองสัตหีบ
 - ๔) เทศบาลเมืองแสนสุข
 - ๕) เทศบาลตำบลบางละมุง
 - ๖) เทศบาลตำบลหนองใหญ่

- ๗) เทศบาลตำบลบ้านบึง
- ๘) องค์การบริหารส่วนตำบลปอวิน
- ๙) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง

๒. เดินทางไปศึกษาดูงาน เยี่ยมเยือน และประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของเมืองพัทยา

๓. จัดทำรายงานสรุปผลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ต่อไป

กำหนดการเดินทางศึกษาดูงาน

วันพุธที่ ๘ ถึงวันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ จังหวัดชลบุรี

ผลที่คาดว่าจะได้กับ

๑. รับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น รวมทั้งรับฟังการดำเนินงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. รับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น รวมทั้งรับฟังการดำเนินงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เมืองพัทยา
๓. ติดตามความพร้อมของเมืองพัทยา ท้องถิ่นเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ในการทำภารกิจ ดังนี้
 - ๓.๑ ภารกิจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์
 - ๓.๒ ภารกิจด้านการติดตามสอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
 - ๓.๓ ภารกิจด้านการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล

สรุปประเด็นการศึกษาดูงาน ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา นำโดย พลเอก วสันต์ สุริยมงคล กรรมการและประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นายอนุศักดิ์ คงมาลัย รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง นายจตุรงค์ เสริมสุข กรรมการและรองประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คนที่สาม พร้อมด้วยคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงาน เรื่อง “การกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยมี นายธวัชชัย ศรีทอง ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี และคณะ ให้การต้อนรับและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของจังหวัดชลบุรี ในการรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

นายธวัชชัย ศรีทอง ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ได้กล่าว
ว่าต่อที่ประชุมว่า จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ และมีความซับซ้อนในหลายเรื่อง ที่ผ่านมามีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น กรณีการจำหน่ายพระปลอมให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งจังหวัดชลบุรีได้ตรวจสอบและดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามหน้าที่และอำนาจ เป็นต้น ในส่วนของการใกล้ชิดข้อพิพาทในทางแพ่ง จังหวัดชลบุรีได้มีการประสานกับสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษากฎหมายให้กับประชาชน นอกจากนี้ ยังมีการประสานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เข้ามาให้ความรู้และจัดการอบรมเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นประจำ



พลเอก วสันต์ สุริยมงคล กรรมการสิทธิมนุษยชนฯ และประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวต่อที่ประชุมว่า เรียนผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี และผู้แทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่าน วันนี้คณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ได้เดินทางมาศึกษาดูงานเรื่อง “การกระจายอำนาจภารกิจด้าน

การคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ณ จังหวัดชลบุรี ในการนี้ ขอขอบคุณจังหวัดชลบุรีที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นภารกิจอย่างหนึ่งในการปกครองส่วนท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในครั้งนี้จะเป็ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการคุ้มครองผู้บริโภค



การเดินทางมาศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในวันนี้ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีนโยบายในการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ คณะอนุกรรมการจึงเดินทางมาติดตามการดำเนินงานดังกล่าวว่าในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำไปพิจารณาศึกษาและให้ข้อเสนอแนะไปยังรัฐบาลต่อไป



นางสาวสุตินา แก้วดี ท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์และการบริการเป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกฎหมายเฉพาะด้านที่สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดชลบุรีได้กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาสัมพันธ์ให้ทราบมาโดยตลอด โดยเฉพาะการควบคุมราคาสินค้าให้มีการติดป้ายแสดงราคาควบคุมความสะอาดและคุณภาพของสินค้า ด้วยเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชน จึงสามารถรับเรื่องร้องเรียนและลงพื้นที่ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม



พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ อนุกรรมการในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกฎหมายที่มีเจตนารมณ์คุ้มครองผู้บริโภคเป็นหลัก และมีการกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะเป็น

หน่วยงานกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีส่วนกลางอยู่ในกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้มีนโยบายกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในแต่ละท้องถิ่นมีความซับซ้อนที่แตกต่างกัน จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเสนอปัญหาการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานตนเองก่อน



ผู้แทนเทศบาลตำบลบ้านบึง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ประเด็นการกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนของเทศบาลตำบลบ้านบึงได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปตามโครงสร้างตามที่พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนด โดยได้เชิญผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่เข้ามาร่วมเป็นกรรมการ

อุปสรรคในการดำเนินการกิจการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล เมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ในกรณีที่มีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากกฎหมายได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจเทศบาลย่อมจะต้องปฏิบัติตามให้เห็นเป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล หากมีการจัดสรรงบประมาณในการกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคย่อมเป็นเรื่องที่ดี ทั้งนี้ โดยเป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการพิจารณาคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คำสั่งที่ ๓/๒๕๖๖ ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอำนาจหน้าที่ดังกล่าวใกล้เคียงกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น ซึ่งสามารถให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและศูนย์ยุติธรรมชุมชนดำเนินงานร่วมกัน โดยใช้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น จึงเห็นควรให้มีการประสานงานดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งในพื้นที่จะมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ยุติธรรมชุมชน

โครงสร้างบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ขาดแคลนบุคลากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละพื้นที่มีคนครองตำแหน่งเพียงไม่กี่คนเท่านั้น จึงไม่มีผู้รับผิดชอบงานใด ๆ เป็นการเฉพาะสำหรับประเด็นความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน หากกฎหมายให้อำนาจ เทศบาลตำบลบ้านบึงพร้อมที่จะรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม เทศบาลตำบลบ้านบึงยังไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่แต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับผู้บริโภคนำเสนอต่อที่ประชุม ทั้งนี้ เทศบาลตำบลบ้านบึงจะปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องร่วมกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านบึงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับการติดตามและสอดส่องผู้ประกอบการธุรกิจ เนื่องจากยังไม่มีเหตุการณ์ที่เกิดความเสียหายจากผู้ประกอบการจึงยังไม่มีข้อมูลดังกล่าวนำเสนอ โดยจากการขอความร่วมมือจากเทศบาลตำบลบ้านบึง พบว่าผู้ประกอบการในพื้นที่ส่วนใหญ่ยินดีที่จะปฏิบัติตาม ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ได้ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลบ้านบึง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์เทศบาล line เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ



นายรัชชัย ศรีทอง ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ได้กล่าว

ว่า ปัญหาที่พบบานาน คือ ปัญหาด้านบุคลากรตำแหน่งนักสืบสวน สอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งได้มีข้อเสนอแนะไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ปรับให้เป็นตำแหน่งพนักงานราชการหรือข้าราชการ เพื่อจูงใจการทำงาน โดยที่ผ่านมาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ

เฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีการลาออกเพื่อโยกย้ายไปรับตำแหน่งอื่น ๆ ที่ดีกว่า ดังนั้น ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัด เป็นเพียงตำแหน่งจ้างเหมาบริการเท่านั้น

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน แต่ไม่มีอำนาจเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค จึงต้องส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานจังหวัด การช่วยเหลือประชาชนจึงต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง เป็นหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและให้คำปรึกษากฎหมายแก่ประชาชนที่จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและแก้ไขปัญหา ดังนั้น เมื่อมีการแต่งตั้งเจ้าพนักงาน



ท้องถิ่นเป็นพนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ตามโครงสร้างของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งจะเกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ อนุกรรมการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัญหาบุคลากรเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกองค์กร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้พยายามปรับตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน สคบ. จังหวัดให้เป็นอัตราพนักงานราชการ โดยล่าสุดได้อนุมัติตำแหน่งพนักงานราชการเพียง ๒๖ ตำแหน่ง เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) เห็นว่า สคบ. เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม มีบุคลากรจำนวน ๓๐๐ คน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินปีละ ๒๐๐ ล้านบาท โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ สคบ. เป็นหน่วยงานกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกมิติของสินค้าและบริการ รวมไปถึงมิติของสัญญา โฆษณา ฉลาก และความปลอดภัยของสินค้า ส่วนในมิติอื่น ๆ ที่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะก็ให้เป็นไปตามกฎหมายเฉพาะนั้น ๆ เช่น อาหารและยา มาตรฐานอุตสาหกรรม เป็นต้น

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นนโยบายของรัฐบาล ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจ ดังนั้น การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่นในฐานะผู้บริโภค จะสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยง่าย โดยอาศัยมาตรา ๑๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการ และหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างไรก็ตาม เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จะนำไปสู่การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้พิจารณาเป็นที่ยุติ ในขณะเดียวกันจึงได้กระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยให้มีอำนาจรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง มีหน้าที่และอำนาจดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน จำนวน ๕ ศูนย์ ดังนี้

๑. ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
๒. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด



๓. ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค
๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำตำบล

ที่ผ่านมานโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน จากนั้นจะมีการกระจายงานไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาดำเนินการเรื่องนั้น ๆ ในกรณีที่เกิดปัญหาข้อพิพาทกับผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรจำกัด จึงจำเป็นต้องแนะนำให้ผู้บริโภคเรียนไปยังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยจะดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นนำไปสู่การแก้ไขและเป็นที่ยุติ

สำหรับข้อเสนอแนะการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ควรจะเป็นการรับเรื่องผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปัญหาการละเมิดและผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจะเกิดจากการใช้สื่อออนไลน์ อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานที่จะประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ในขณะที่ท้องถิ่นเองก็ไม่มีองค์ความรู้ในเรื่องของการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อออนไลน์ จึงควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก พร้อมทั้งใช้ระบบ Line official เข้ามาร่วมดำเนินการ อันจะเป็นประโยชน์ในเชิงพื้นที่และสามารถเก็บข้อมูลได้โดยเมื่อพื้นที่นั้น ๆ ประสบปัญหาเรื่องใด ก็สามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้อย่างตรงตามเป้าหมาย

พลเอก วสันต์ สूरียมมงคล กรรมการสิทธิมนุษยชนฯ และประธานคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวต่อที่ประชุมว่า ผู้บริโภคควรจะต้องรู้ว่าสิทธิของตนเองมีอะไรบ้าง ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินการในเชิงรุกหลายเรื่อง เช่น บุหรี่ไฟฟ้า เป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ เป็นต้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกฎหมายกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถศึกษาพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของตนเองที่ได้รับการกระจายอำนาจนำมาบังคับใช้กฎหมายในเขตความรับผิดชอบของตนเอง



พลเอก เสรี วงศ์ประจิตร อนุกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัญหาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในระดับจังหวัดเป็นปัญหามาอย่างยาวนาน ซึ่ง สคบ. ได้พยายามแก้ไขปัญหาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม ในแต่ละจังหวัดมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่สามารถดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อยู่แล้ว อีกทั้ง

ปัจจุบันยังมีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคซึ่งได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนมากกว่างบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นกฎหมายกลางสำหรับดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่หน่วยงานหลายหน่วยงาน โดยมาตรา ๓ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจหน้าที่แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงให้พนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. อาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวได้ ดังนั้น สคบ. จึงต้องมอบอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามมาตรา ๖๓ พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ ค่าปรับที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเทียบปรับตามความผิดให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งจะเป็นเงินอุดหนุนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปออกเป็นเทศบัญญัติ/ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบลได้

ผู้แทนเทศบาลเมืองแสนสุข ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุม
ว่า ที่ผ่านมาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองแสนสุข แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคณะกรรมการในรูปแบบที่คล้ายกัน เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละศูนย์จะใช้คณะกรรมการที่เป็นคน ๆ เดียวกันในแต่ละศูนย์ อีกทั้งคณะกรรมการยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อมีเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนเข้ามาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่สามารถพิจารณาในชั้นกรรมการได้ และต้องให้กลุ่มงานนิติการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนแทน ซึ่งนิติกรเป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการในศูนย์ต่าง ๆ อีกตำแหน่งด้วย จึงต้องทำงานแบบเบ็ดเสร็จในคน ๆ เดียว



ขอเสนอแนะว่าหากจะให้มีการทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการฝึกอบรมให้กับคณะกรรมการมีองค์ความรู้ที่จะสามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ได้ สำหรับปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานในรูปแบบของคณะกรรมการ คือ ไม่สามารถรวมตัวกันเพื่อประชุม

พิจารณาเรื่องร้องเรียนได้ เนื่องจากแต่ละคนมีภาระหน้าที่หลักที่แตกต่างกันไป จึงขอสะท้อนปัญหาการทำงานให้รับทราบ

นายโรมรรณ ทงอินทร์ อนุกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแผนการปฏิบัติงานของอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีถัดไป พร้อมกับออกเทศบัญญัติ/ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อบังคับใช้ในปีงบประมาณถัดไปซึ่งจะทำให้มีงบประมาณบริหารจัดการ



ผู้แทนเทศบาลนครแหลมฉบัง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลยังขาดผู้ที่มีองค์ความรู้ด้านช่าง เนื่องจากในการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะต้องมีการขออนุญาตก่อสร้างจากเทศบาล ปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านมาในพื้นที่มีการก่อสร้างที่มีมูลค่าการก่อสร้างสูง คือ ผู้ประกอบธุรกิจจะให้ที่ปรึกษา กฎหมายให้ความรู้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนองค์ประกอบของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลจะเป็นเพียงประชาชนธรรมดาทั่วไปที่ไม่มีองค์ความรู้เฉพาะด้าน เมื่อได้เชิญผู้ประกอบธุรกิจมาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีการประวิงเวลาและไม่สามารถตกลงกันได้ จึงต้องรวบรวมพยานหลักฐานส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ทำให้ผู้บริโภคเสียโอกาสและเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาร่วมไกล่เกลี่ย และผู้ประกอบธุรกิจใช้โอกาสนี้ในการปรับลดค่าเสียหายลง จึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับค่าเสียหายตามสัดส่วนของความเสียหายที่ควรจะได้รับ

นางสาวสุตินา แก้วดี ท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๓/๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่
๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นการกระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดต่อผู้บริโภค
๓. สั่งให้บุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์

๔. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหาร

๕. ดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริหารแล้ว จะเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อตกลงกันได้ให้บันทึกข้อตกลงไว้เป็นหลักฐาน หากไม่สามารถตกลงกันได้ให้รวบรวมพยานหลักฐานเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเป็นผู้พิจารณา ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวไม่มีเรื่องเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับผู้ประกอบการธุรกิจแต่อย่างใด เนื่องจากยังขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจให้ข้อเสนอแนะ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกัลป์ อนุกรมมาธิการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวว่า เจ้าพนักงานคุ้มครองผู้บริโภคมี ๒ บทบาท คือ

๑. บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้บริโภค ซึ่งสามารถไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ได้ หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จไม่ว่าจะเป็นชั้นเจ้าพนักงานคุ้มครองผู้บริโภค คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบล สามารถเสนอเรื่องนั้นไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดได้

๒. บทบาทในการสอดส่องพฤติกรรมของผู้บริโภค หากพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายสามารถตรวจยึดและดำเนินคดีได้

ผู้แทนเทศบาลเมืองสัตหีบ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ควรมีการฝึกอบรมและมอบใบประกาศรับรองให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมตำบล โดยในการฝึกอบรมดังกล่าวควรมีการสอนวิธีปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ การใช้แบบฟอร์มใดในการจดบันทึกข้อมูล ซึ่งการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดังกล่าวมีเรื่องร้องเรียนจำนวนน้อย ดังนั้น จึงกำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีใบประกาศรับรองเท่านั้น เพื่อให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้รับความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย



พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์ อนุกรรมการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ มีระเบียบวิธีการปฏิบัติที่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยทั่วไป โดยให้อำนาจตั้งบุคคลทั่วไปที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมเมื่อแต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานคุ้มครองผู้บริโภคก็ย่อมมีอำนาจไกล่เกลี่ยได้โดยไม่มีแบบฟอร์มการปฏิบัติงาน เพียงแต่ต้องจัดบันทึกการไกล่เกลี่ยเท่านั้น ในอนาคตจะได้จัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ และผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงมีหน้าที่และอำนาจที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม หากไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ในคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคอาจจะเป็นการไกล่เกลี่ยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย



พลเอก เสรี วงศ์ประจิดร อนุกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อยู่ระหว่างการจัดการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยแบ่งการฝึกอบรมออกเป็นแต่ละภาคผ่านระบบออนไลน์ เช่น การตรวจสอบสัญญา การตรวจฉลาก การตรวจโฆษณา วิธีการเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น

ผู้แทนเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีมีความหลากหลาย และหากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่คงไม่มีปัญหาเรื่องการบริหารจัดการในพื้นที่ทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีจำนวนบุคลากรน้อย บางตำแหน่งขาดแคลนและบางตำแหน่งยังไม่มีผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินการด้านกฎหมายต่าง ๆ จึงต้องอาศัยนิติกรที่มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น หน่วยงานที่จะกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ในระยะ ๑๐ ปีที่ผ่านมาประชาชนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ แต่จะขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทนายความ เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายหลังที่มีการกระจายอำนาจ ดังนั้น จึงต้องสร้างกลไกและองค์ความรู้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การไกล่เกลี่ยเป็นเส้นทางที่จะทำให้ข้อพิพาทเป็นที่ยุติและผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิ ทั้งนี้ ท้ายที่สุดแล้วต้องให้ศาลเป็นผู้ตัดสินจึงขอเสนอปัญหาที่พบได้จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเขาคันทรงส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เมื่อกล่าวถึงเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยในปัจจุบันโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ออนย้ายไปสังกัดองค์การบริหารส่วน



จังหวัด ส่วน อสม. อยู่ในการกำกับดูแลของสาธารณสุขอำเภอซึ่งจะทำงานเป็นเครือข่าย การที่จะให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรงไปตรวจสอบและสอดส่องพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีบุคลากรจำกัด ประกอบกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบมีเป็นจำนวนมาก จึงต้องอาศัยเครือข่ายของ อสม. และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในการตรวจสอบภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น ฉลากสินค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ ความไม่ปลอดภัยของสินค้า เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาเมื่อตรวจพบสินค้าไม่ปลอดภัยจะต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรงไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้เอง

ในส่วนขอเสนอแนะควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบสิทธิของตนเมื่อถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการที่ไม่ปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนสามารถอาศัยช่องทางการร้องเรียนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้บ้านได้ รวมไปถึงการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้ เพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญของหน่วยงานราชการในพื้นที่

พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ อนุกรรมการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคนอกจากมีสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แล้ว ยังสามารถร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งเมื่อร้องเรียนแล้วเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะส่งมายังหน่วยงานการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนั้น ๆ ให้เป็นผู้ดำเนินการ



ผู้แทนเทศบาลเมืองชลบุรี ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคควรจะต้องเทียบเคียงแนวทางการปฏิบัติงานจากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยุติในชั้นของเจ้าหน้าที่ได้ ทั้งนี้ การรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองชลบุรีจะต้องรับทุกเรื่องซึ่งบางเรื่องนิติกรจะต้องใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง

นั้น ๆ โดยเฉพาะ เพื่อจำแนกว่าเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ผ่านมาเทศบาลเมืองชลบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จากนักท่องเที่ยวที่มาซื้อสินค้าในตลาดว่าผู้ประกอบการไม่ติดราคาสินค้า จึงได้มอบหมายให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดำเนินการไต่ถามไถ่และแนะนำให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ดังนั้น จึงควรมีกรณีศึกษาในคู่มือการปฏิบัติงานด้วย

พินิจารวจเอก ประทีป เจริญกุลป์ อนุกรรมการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นคณะอนุกรรมการได้ ๒ ตำแหน่ง ซึ่งสามารถแต่งตั้งผู้ใดให้ดำรงตำแหน่งก็ได้ ส่วนการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคสามารถแต่งตั้งผู้ใดก็ได้เช่นกัน ไม่เฉพาะแต่ตำแหน่งนิติกร ตำแหน่งช่างเท่านั้น แต่ปัญหาการร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

นายอนุศักดิ์ คงมาลัย รองประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนฯ คนที่สอง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้วุฒิสภามีบทบาทในการติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ สำหรับประเด็นปฏิรูปยังกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติในทุก ๆ ด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องที่อยู่ในแผนการปฏิรูปประเทศที่สำคัญอย่างหนึ่ง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๑ ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเรื่องสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง การได้รับข้อมูลความจริง และมีสิทธิร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นองค์กรที่ยังไม่ค่อยมีการรับรู้มากนัก เนื่องจากการบริหารจัดการและการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในขณะที่งบประมาณแผ่นดินที่ต้องได้รับการสนับสนุนให้แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ ๓๕ ได้ติดตามไปแล้วแต่ก็ยังไม่มีความคืบหน้า ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจแต่ไม่กระจายงบประมาณในประเด็นปฏิรูปได้ติดตามเรื่องการอุดหนุนงบประมาณดังกล่าวด้วยเช่นกัน

เมื่อมีการกระจายอำนาจลงมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วจึงต้องมีการตั้งคำถามว่า ได้มีการกระจายมายังหน่วยงานที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ด้วยหรือไม่ อย่างไร ภารกิจการรับเรื่องร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่ามีกรร้องเรียนจากผู้บริโภคน้อย อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ยังคงมีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องรับเรื่องร้องเรียน



ที่กล่าวมานั้นล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งจะได้ติดตามภายหลังเมื่อได้กระจายอำนาจการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาองค์กรของผู้บริโภคได้มาช่วยดำเนินการอย่างไรบ้าง เนื่องจากสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นภาคประชาสังคมมีงบประมาณบริหารจัดการและมีกลไกองค์กรของผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดที่จะเสนอนโยบายไปยังคณะรัฐมนตรีในเรื่องต่าง ๆ ได้ ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุกและเชิงสนับสนุนให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการรับฟังการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นจากผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้งจึงสนใจเกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมาย ที่จะให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเทศบัญญัติ/ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบลให้มารองรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มากขึ้นเพียงใด ซึ่งจะต้องพิจารณาศึกษาว่าการออกเทศบัญญัติ/ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบลมีนวัตกรรมใดที่จะแตกต่างไปจากเรื่องทั่วไป และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ และสามารถรองรับกลไกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และนำไปสู่การเสริมอำนาจการบริหารจัดการในเขตพื้นที่ของตนเอง



พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่มีสภาองค์กรชุมชนคู่ขนานไปกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถที่จะร่วมดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้กลไกการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชนที่น่าจะเสริมการทำงานด้วยกันได้

กรณีศูนย์ช่วยเหลือประชาชนจำนวน ๕ ศูนย์ ซึ่งมีบุคลากรคนเดียวกันทำหน้าที่ในแต่ละศูนย์ ควรพัฒนาให้เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จแต่ทำหน้าที่ได้หลายอย่าง โดยเฉพาะให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนศูนย์เดียว แต่ให้ทำหน้าที่พิจารณาได้ทุกเรื่องประเด็นดังกล่าวจะได้นำไปเสนอเรื่องการปฏิรูปประเทศ

ในส่วยของการจัดการความรู้ในการฝึกอบรมพบว่า สังคมไทยไม่ใช่สังคมแห่งการเรียนรู้ จึงต้องมีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อยุคสมัยและทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้และเข้าใจง่าย โดยอาจใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิการ (มสธ.) มาช่วยจัดทำหลักสูตรออนไลน์ เมื่ออบรมเสร็จแล้วจะได้สัมฤทธิ์บัตร ซึ่งจะเป็นเรื่องการจัดการความรู้และสร้างมาตรฐานการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยที่มีที่ตั้งในท้องถิ่นก็มีบทบาทในเรื่องดังกล่าวด้วยเช่นกัน



นายจัตรงค์ เสริมสุข รองประธานคณะกรรมการคนที่สาม
ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการบังคับใช้มาอย่างยาวนาน และคณะกรรมการด้านการ
 คุ้มครองผู้บริโภคได้ผลักดันเรื่องต่าง ๆ เข้าสู่สภาเพื่อพิจารณาคุ้มครองผู้บริโภค
 ปัญหาสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง ใช้งานได้ไม่นาน เป็นปัญหาที่
 ประชาชนทั่วไปไม่สามารถต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจได้ รวมไปถึงกรณีสินค้า

ที่ไม่ตรงตามโฆษณา สินค้าไม่ได้มาตรฐาน เป็นปัญหาของผู้บริโภค ในอนาคตต่อไปองค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่นมีภาระหน้าที่ที่จะต้องแบกรับภารกิจเป็นจำนวนมาก ที่ผ่านมามีการผลักดันร่างพระราชบัญญัติต่อ
 ความรับผิดชอบชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ซึ่งกำหนดให้สินค้าที่ซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจหากเกิด
 ความชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ซึ่งหากประกาศ
 นี้มีการประกาศบังคับใช้แล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องนำไปปฏิบัติควบคู่กับพระราชบัญญัติการ
 คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมด้วย

นายอนุศักดิ์ คงมาลัย รองประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
ฯ คนที่สอง ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ขอสอบถามประเด็นต่าง ๆ ไปยังองค์กร
 ปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้



๑. จังหวัดชลบุรีและสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดชลบุรีได้ดำเนินการ
 ตามแผนกระจายอำนาจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ได้ประชาสัมพันธ์
 เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ กฎหมาย และได้ดำเนินการให้องค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งให้
 ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดบ้าง ชับเคลื่อนได้มากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง

๒. จังหวัดชลบุรีเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการให้คำปรึกษา
 ในด้านคุณภาพและปริมาณเป็นอย่างไรบ้าง และได้รวบรวมสถิติในแต่ละด้าน เช่น ด้านสัญญา ด้านสินค้า
 และบริการ ด้านโฆษณา เป็นต้น

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีข้อเสนอแนะไปถึงทุกระดับอย่าง
 ชัดเจน และจังหวัดชลบุรีได้มีแผนประชุมจัดซักซ้อมทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงการติดตามผล
 การปฏิบัติงาน

๔. การให้คำปรึกษาและให้ความรู้ในแต่ละเรื่องร้องเรียนดำเนินการอย่างไรบ้าง

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อมูลต่อที่

ประชุมว่า การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรีในด้านการกระจายอำนาจภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งนี้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแจ้งให้ทราบ



สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าวครบทุกแห่ง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดได้ให้คำปรึกษาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปัญหาที่พบคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและการให้คำปรึกษา ซึ่งการใกล้เคียงข้อพิพาทไม่สามารถจบลงได้ในทีเดียว จึงต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมใกล้เคียงข้อพิพาทด้วย

สถิติการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี พบว่าอันดับหนึ่งเป็นปัญหาด้านสัญญา ร้อยละ ๕๕ อันดับสอง ปัญหาด้านสินค้าและบริการ ร้อยละ ๔๔ และอันดับสาม ปัญหาด้านโฆษณา ร้อยละ ๑



แผนการดำเนินงานเพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจการปฏิบัติงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคาดว่าจะดำเนินการได้ในปีงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๗ ด้วยการจัดฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม งานคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายสินค้าและบริการ มากกว่าระเบียบกฎหมายจึงจะให้คำปรึกษาได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับ

ฉลากสินค้าว่าต้องมีส่วนใดบ้างเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน การออกตรวจผู้ประกอบการธุรกิจจะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดช่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ดังนั้น ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่อย่างทั่วถึง และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ อนุกรรมการ ในฐานะรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะขอความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการช่วยเหลือประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ รวมไปถึงการเตือนภัย ทั้งนี้ สามารถสืบค้นข้อมูลดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้จัดทำ Infographics เพื่อให้ประชาชนเข้าใจได้โดยง่าย และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้หารือกับกระทรวงศึกษาธิการในการบรรจุหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสร้างองค์ความรู้ในสถานศึกษา

ผู้แทนเทศบาลเมืองสทิตีบ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ควรมีการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอฝากไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการเรื่องดังกล่าวต่อไป



สรุปประเด็นการศึกษาดูงาน ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา นำโดย พลเอก วสันต์ สุริยมงคล กรรมการและประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นายอนุศักดิ์ คงมาลัย รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง นายจตุรงค์ เสริมสุข กรรมการและรองประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คนที่สาม พร้อมด้วยคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงาน เรื่อง “การกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ณ ศาลาว่าการเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยมี นายปรเมศวร์ งามพิเชษฐ์ นายกเมืองพัทยา และคณะ ให้การต้อนรับและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของเมืองพัทยา ในการรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปสาระสำคัญ ดังนี้



พลเอก วสันต์ สุริยมงคล กรรมการสิทธิมนุษยชนฯ และประธานคณะอนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กล่าวต่อที่ประชุมว่า สืบเนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมีจำนวนหลายฉบับและแต่ละฉบับมีเนื้อหาที่ค่อนข้างซับซ้อน คณะกรรมการจึงได้

กำหนดเดินทางมาศึกษาดูงาน เพื่อติดตามความพร้อมในการรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจเรื่องสิทธิของผู้บริโภค หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภค และช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ

นายปรเมศวร์ งามพิเชษฐ์ นายกเมืองพัทยา ได้กล่าวต่อที่ประชุมว่า เมืองพัทยาได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และพนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการจัดทำแนวทางการกระจายอำนาจในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติ โดยกำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา คือ



๑) การขับเคลื่อนเรื่องการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ๒) การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเบื้องต้น หรือการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะอนุกรรมการประจำจังหวัดในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป ๓) การตรวจสอบผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการธุรกิจ และ ๔) การเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง



เมืองพัทยาได้ให้ความสำคัญเรื่องการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภค โดยมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๑/๒๕๕๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา การออกระเบียบการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และระเบียบการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท ทั้งนี้ เมืองพัทยาจะได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคต่อ ๑ ปี โดยเฉลี่ย จำนวน ๑๐๐ เรื่อง



นายกณพิชญ์ ธีรคันต์ นิตกรปฏิบัติการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เมืองพัทยาได้มอบหมายให้กลุ่มงานกฎหมายเป็นหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานส่วนกลาง อาทิ ฝ่ายคุ้มครองสิทธิของสำนักงานอัยการ และศูนย์ยุติธรรมชุมชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น เพื่อประสานการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน

เมืองพัทยาได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลนาเกลือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ เนื่องจากมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วจากการท่องเที่ยว การบริหารงานของเมืองพัทยาในระยะแรกนำรูปแบบผู้จัดการเมือง (city manager) มาใช้ ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ พบว่าพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ มีบทบัญญัติที่ขัดกับรัฐธรรมนูญในส่วนที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และ

ผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหรือมาจากการเลือกตั้งโดยสภาท้องถิ่น จึงได้มีการแก้ไขและตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ ขึ้นมาใช้บังคับ

ต่อมารัฐได้มีการออกประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ ๑ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การบังคับใช้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.



๒๕๕๑ แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) กำหนดให้หน่วยงานราชการส่วนกลางกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครอง คือ

๑. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค
๒. การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่
 - ๑) การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่
 - ๒) การมีส่วนร่วมในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกระดับ
 - ๓) การบังคับใช้กฎหมาย



โดยคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๑/๒๕๕๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา และกำหนดให้เมืองพัทยามีอำนาจรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อส่งไปยังคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรีเท่านั้น โดยมีได้ให้อำนาจเรื่องการกลั่นกรองหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ จึงทำให้เมืองพัทยาไม่สามารถนำเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาได้ และส่งผลให้ผู้บริโภคประสบปัญหาความล่าช้าในการอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมืองพัทยาจึงได้มีการหารือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายให้เมืองพัทยามีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการประชุมดังกล่าวทำให้เกิดการออกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๒/๒๕๖๖ เรื่อง

แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา และคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๓/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ที่จะช่วยให้เมืองพัทยาสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

โดยคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๒/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเมืองพัทยา ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. พิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิแทนผู้บริโภค หรือพิจารณายุติเรื่อง โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ในมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒



๒. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้ง ให้มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่เห็นสมควร

๓. ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือภาคเอกชน ที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการในพื้นที่ มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด

๕. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๖. เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคและปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

อีกทั้ง เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ที่เพียงพอต่อการคุ้มครองสิทธิของตนเอง ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคที่ต้นเหตุ เมืองพัทยาได้กำหนดให้การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ เป็นภารกิจหลักในแผนการดำเนินงานของเมืองพัทยา ประจำปี ๒๕๖๗ และในอนาคตอาจมีการออกข้อบัญญัติเมืองพัทยาให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



การถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เตรียมความพร้อมในการรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เมืองพัทยา อาทิ

๑. การจัดอบรมแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกฎหมาย

๒. การประชุมหารือหลักการเกี่ยวกับร่างคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ร่างคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา การพิจารณาแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. และร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา พ.ศ.



๓. การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจอง ธุรกิจการให้บริการเสริมความงาม และธุรกิจการจำหน่ายสินค้า ในพื้นที่ของเมืองพัทยา ร่วมกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา เป็นต้น

จากนั้น คณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้มีการซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ การที่ผู้ประกอบการมีความรู้และความเข้าใจเรื่องสิทธิของผู้บริโภค จะสามารถ
ช่วยแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้ตั้งแต่ต้นทาง

ประเด็นที่ ๒ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณถือเป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ
ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นที่ ๓ เมืองพัทยามีความพร้อมและมีการเตรียมการเกี่ยวกับการรับภารกิจด้าน
การคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างดี

ประเด็นที่ ๔ การกระจายอำนาจการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เมืองพัทยา
ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เมืองพัทยามีอำนาจดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และหากผู้เสียหายยังไม่พอใจผลของการเปรียบเทียบปรับผู้บริโภค
ก็สามารถนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่การพิจารณาของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
ประจำเมืองพัทยา

ประเด็นที่ ๕ ควรมีการให้ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่เด็กและเยาวชน เพื่อสร้าง
ความตระหนักรู้และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็กและเยาวชน

ประเด็นที่ ๖ ในกรณีของชาวต่างชาติ เมืองพัทยามีแนวทางการสร้างความเข้าใจเรื่อง
ช่องทางการร้องทุกข์อย่างไร

เมืองพัทยา โดยส่วนใหญ่ชาวต่างชาติจะรู้ช่องทางการร้องทุกข์อยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่
ช่องทางรับเรื่องทุกข์ที่ชาวต่างชาติมีการร้องเรียน คือ ทางอีเมลล์และโทรศัพท์

ประเด็นที่ ๗ ปัจจุบันเมืองพัทยาได้มีกรณีที่ต้องดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามพระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่

เมืองพัทยา ปัจจุบันเมืองพัทยามีเพียงกรณีที่เจ้าหน้าที่ตักเตือนให้ผู้ประกอบการ
เปลี่ยนแปลงและแก้ไขให้เป็นไปตามกฎหมาย แต่ยังไม่เคยมีกรณีที่ต้องดำเนินการเปรียบเทียบปรับตาม
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ประเด็นที่ ๘ สถิติการร้องทุกข์ของชาวต่างชาติกับเมืองพัทยามีจำนวนเท่าใด

เมืองพัทยา เมืองพัทยายังมิได้มีการจัดทำข้อมูลแยกกรณีการร้องทุกข์ของชาวต่างชาติแต่มี
การจัดทำข้อมูลสถิติโดยรวม ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว เมื่อพัทยาสามารถไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ได้ร้อยละ ๗๕

ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งนี้ ในกรณีที่พบเรื่องร้องทุกข์ใดไม่เข้าข่ายเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค เมืองพัทยาจะพยายามนำเรื่องร้องทุกข์นั้นเข้าสู่การพิจารณาของศูนย์ดำรงธรรม

ประเด็นที่ ๙ เมืองพัทยามีปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่

เมืองพัทยา เมืองพัทยามีปัญหาเรื่องการประสานการทำงานและการขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนที่มีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก

ประเด็นที่ ๑๐ เมืองพัทยาสามารถใช้เครือข่ายสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคช่วยประสานการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้

ประเด็นที่ ๑๑ เพื่อให้สามารถสร้างความรู้และความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้แก่ผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรให้เมืองพัทยาจัดกลุ่มอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการตามประเภทของธุรกิจ

ประเด็นที่ ๑๒ การที่รัฐธรรมนูณกำหนดเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนจะช่วยให้สามารถดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการดำเนินงานต่าง ๆ จะก่อเกิดการดำเนินงานด้วยบุคคลที่มีความสมัครใจที่จะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง

โดยวัตถุประสงค์หลักของการคุ้มครองผู้บริโภค คือ การส่งเสริมคุณภาพสินค้าหรือบริการของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ (ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการต้องเป็นผู้คุ้มครองผู้บริโภค)

เมืองพัทยามีการดำเนินการเพื่อรับภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีแล้ว อย่างไรก็ตามเพื่อส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ให้เมืองพัทยาเป็นเมืองแห่งการดูแลผู้บริโภค ควรมีการรณรงค์ให้ผู้ประกอบการส่งเสริมคุณภาพของสินค้าและบริการ สร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ และจัดทำ การประเมินตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบว่าผู้ประกอบการใดเป็นผู้ประกอบการที่มีการดำเนินงานธุรกิจที่เป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ควรจัดช่องทางให้ประชาชนสามารถปรึกษาเรื่องการทำสัญญา และควรมีการประสานการทำงานและพัฒนาการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานภาคประชาชน เช่น สภาองค์กรของผู้บริโภค วิชาชีพชุมชน สภาองค์กรชุมชน เป็นต้น

ประเด็นที่ ๑๓ ข้อตกลงที่เป็นเงื่อนไขจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบการ เป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และผู้บริโภคไม่ควรจะต้องรับผลจากเงื่อนไขดังกล่าว

ประเด็นที่ ๑๔ ในอนาคตหากมีการประกาศบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัติความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า พ.ศ. ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวจะช่วยคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้เพิ่มมากขึ้น

ประเด็นที่ ๑๕ เมืองพัทยาควรมีการรายงานปัญหาในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับทราบ เพื่อจะได้ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา



תכנת



กำหนดการเดินทางไปศึกษาดูงาน

“การกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา

โดยคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

วันพุธที่ ๘ ถึงวันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และศาลาว่าการเมืองพัทยา

วันพุธที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เวลา ๐๘.๓๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการเตรียมความพร้อมในการเดินทางไปศึกษาดูงาน
ณ อาคารรัฐสภา

เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการออกเดินทางไปยังจังหวัดชลบุรี
โดยรถยนต์ตู้ปรับอากาศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เวลา ๑๑.๐๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการเดินทางถึงจังหวัดชลบุรี

เวลา ๑๑.๓๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการพักรับประทานอาหารกลางวัน ณ ร้านบ้านคุณหม่อม
ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

เวลา ๑๒.๓๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการเดินทางไปยังศาลากลางจังหวัดชลบุรี

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา

- คณะกรรมการเดินทางถึงศาลากลางจังหวัดชลบุรี โดยมี
ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ให้การต้อนรับ และรายงานข้อมูล
การดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคการกระจายอำนาจภารกิจ
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมี
ผู้เข้าร่วมการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ดังนี้

๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี
๒. ท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี หรือผู้แทน
๓. นายกเทศมนตรีเมืองชลบุรี หรือผู้แทน
๔. นายกเทศมนตรีเมืองสัตหีบ หรือผู้แทน
๕. นายกเทศมนตรีเมืองแสนสุข หรือผู้แทน
๖. นายกเทศมนตรีตำบลบางละมุง หรือผู้แทน
๗. นายกเทศมนตรีตำบลหนองใหญ่ หรือผู้แทน
๘. นายกเทศมนตรีตำบลแหลมฉบัง หรือผู้แทน
๙. นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง หรือผู้แทน
๑๐. นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน หรือผู้แทน
๑๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง หรือผู้แทน

- เวลา ๑๖.๓๐ นาฬิกา - เดินทางไปโรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- เวลา ๑๗.๓๐ นาฬิกา - เดินทางถึงโรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- เวลา ๑๘.๐๐ นาฬิกา - รับประทานอาหารเย็น ณ ร้านปูเป็น ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

วันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

- เวลา ๐๘.๓๐ นาฬิกา - คณะกรรมการเดินทางออกจากโรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีไปยัง ศาลาว่าการเมืองพัทยา
- เวลา ๐๙.๐๐ นาฬิกา - คณะกรรมการเดินทางถึงศาลาว่าการเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยมี นายกเมืองพัทยา ให้การต้อนรับ
- เวลา ๐๙.๑๕ นาฬิกา - คณะกรรมการประชุมปรึกษาหารือและรายงานการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคการกระจายอำนาจภารกิจด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้แก่เมืองพัทยา
- เวลา ๑๒.๐๐ นาฬิกา - รับประทานอาหารกลางวัน ณ มุมอรอย สาขานาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา - คณะกรรมการเดินทางกลับอาคารรัฐสภา
- เวลา ๑๕.๓๐ นาฬิกา - เดินทางถึงอาคารรัฐสภา

หมายเหตุ : กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม



รายนามคณะเดินทางไปศึกษาดูงาน
“การถ่ายโอนภารกิจไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ”
ของคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา
ในวันพุธที่ ๘ ถึง วันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
ณ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

กรรมการ

- | | |
|---------------------------|---|
| ๑. นายอนุศักดิ์ คงมาลัย | รองประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค
คนที่สอง |
| ๒. พลเอก วสันต์ สุริยมงคล | กรรมการ และประธานคณะกรรมการ
ด้านการคุ้มครอง (หัวหน้าคณะเดินทาง) |
| ๓. นายจัตรงศ์ เสริมสุข | กรรมการ
และรองประธานคณะกรรมการ
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คนที่สาม |

อนุกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. นางสาวพรพรรณ มณีสถิตย์
๕. พลเอก เสรี วงศ์ประจิตร
๖. พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์
๗. นายโรมรัณ ทองอินทร์

ที่ปรึกษาคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๘. นายพิษณุ จตุรภัทรไพบูลย์
๙. พลโท ชัย พรหมบาง
๑๐. นายณรงฤทธิ์ ทิพย์อาสน์
๑๑. นายวิฑูรย์ วงษ์สวัสดิ์
๑๒. พลตำรวจตรี ภาคล ประภานนท์
๑๓. นายประยุทธ์ ดำรงค์สุทธิพงศ์

- ๑๔. นายวิโรจน์ เตียวแสงสุข
- ๑๕. นางนลินี สุรดิษฐ์กูร

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ๑๖. นางสาวดาววัลย์ ไยพิมล | นิติกรปฏิบัติการ |
| ๑๗. นายจิตรภาณุ ปันศิริ | นักวิชาการสนับสนุนงานวิชาการ |
| ๑๘. นายสิปพนนท์ บุรณัช | นักวิชาการสนับสนุนงานนิติบัญญัติ |

.....