



วันจันทร์ที่ 9 กันยายน 2562

เปิดกรูผลสอบสดง.(37) การคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. ล่าช้า-ไม่มีประสิทธิภาพ

**"...สคบ. ยังไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้แล้ว
เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาถึงสภาพภาพของเรื่อง
ร้องเรียนก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินงาน
พบว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่คงค้างอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ 2,109 เรื่อง รองลงมาเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่าง
การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ 1,230 เรื่อง นอกจากนี้ ยังมีเรื่อง
ร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างรอให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนว
ทางการแก้ไขปัญหาจำนวน 725 เรื่อง และอยู่ระหว่างรอให้ผู้ร้องส่ง
เอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจำนวน 700 เรื่อง..."**

**@ การดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี**

ปัจจุบันปัญหาของผู้บริโภคมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นและมีความซับซ้อน
มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบผู้ประกอบการ
ไม่ได้รับความธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงได้รับ
ผลกระทบจากการใช้สินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือมีอันตราย
ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในฐานะที่
เป็นหน่วยงานกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการ
กำกับดูแลผู้ประกอบการ ป้องกันและระงับยับยั้งไม่ให้ผู้ประกอบ
ธุรกิจกระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวมทั้งทำหน้าที่
ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค โดยการรับเรื่องราว
ร้องทุกข์ และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เป็นการสะท้อนให้เห็นถึง
ความสำเร็จในการคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภคในภาพรวมของทั้ง
ประเทศได้ ด้วยเหตุนี้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) จึง
ตรวจสอบการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ทราบว่าการ
ดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด รวมถึงเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค

ข้อจำกัด ผลกระทบของการดำเนินงาน เพื่อทราบสาเหตุและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนต่อไป

จากการตรวจสอบการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. โดยพิจารณาตรวจสอบกิจกรรม ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ สคบ. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 พบประเด็นข้อตรวจพบ 4 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตรวจพบที่ 1 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. บางส่วนขาดประสิทธิภาพ

1.1 การแก้ไขปัญหारेื่อร้องเรียนของผู้บริโภคยังประสบปัญหา

1.1.1 การแก้ไขปัญหारेื่อร้องเรียนล่าช้า

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - 2559 ข้อมูลเพียงวันที่ 26 สิงหาคม 2559 พบว่า สคบ. ยังไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคได้ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาถึงสภาพภาพของเรื่อร้องเรียนก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินงาน พบว่า เรื่อร้องเรียนส่วนใหญ่คงค้างอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ 2,109 เรื่อรองลงมาเป็นเรื่อที่อยู่ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ 1,230 เรื่อ นอกจากนี้ ยังมีเรื่อร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างรอให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหจำนวน 725 เรื่อ และอยู่ระหว่างรอให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจำนวน 700 เรื่อ

1.1.2 สคบ. ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่อร้องเรียนที่ใกล้หมดอายุความ

สคบ. มีเพียงการวางแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่เจ้าของสำนวนต้องตรวจสอบเรื่ออายุความก่อนทุกครั้ง และหากพบว่ากรณีเรื่อร้องเรียนใดใกล้จะหมดอายุความจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง และไม่มีการจัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในภาพรวมแต่อย่างใด

1.1.3 การติดตามเรื่อผ่านระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จยังมีข้อจำกัด

ฐานข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ของ สคบ. มีเฉพาะข้อมูลเรื่อร้องเรียนในส่วนกลาง นอกจากนี้การติดตามความคืบหน้า

ของเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ จำกัดเฉพาะผู้บริโภคที่ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น

1.1.4 สคบ. ไม่มีการวัดผลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ร้องเรียนกับ สคบ.

สคบ. มีเพียงการดำเนินการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1166 ที่เป็นเพียงการให้บริการให้คำปรึกษาและการติดตามผลการร้องเรียนเท่านั้น

1.2 การติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจยังไม่ครอบคลุม

1.2.1 การตรวจสอบยังไม่ครอบคลุมสินค้าและบริการที่มีปัญหาการร้องเรียนจำนวนมาก

จากผลการดำเนินงานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบธุรกิจของ สคบ. ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และ 2558 พบว่า สคบ. ดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจยังไม่ครอบคลุมประเภทสินค้าและบริการที่มีเรื่องร้องเรียนมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการซึ่งมีการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบธุรกิจบริการ 4 ชนิด จากบริการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุด 10 อันดับแรก และตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพียง 4 ชนิด จากชนิดของสินค้าที่มีเรื่องร้องเรียนในกลุ่มเดียวกันทั้งหมด 7 ชนิด

1.2.2 การตรวจสอบยังไม่ครอบคลุมสินค้าและบริการตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากและคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

จากการตรวจสอบ พบว่า มีสินค้าควบคุมฉลาก 8 ชนิด ที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากไม่ได้ตรวจสอบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 ขณะที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญามีการตรวจสอบสัญญาธุรกิจที่ต้องควบคุมสัญญาเพียง 1 ธุรกิจ และตรวจสอบรายการในหลักฐานการรับเงินของธุรกิจ 3 ธุรกิจเท่านั้น

1.2.3 การตรวจสอบของ สคบ. ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 สคบ. สามารถตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจได้ 38 จังหวัด โดยส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการให้ดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายหรือประกาศของ สคบ.

1.3 การดำเนินงานของศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยยังประสบปัญหาบางประการ

1.3.1 สินค้าที่ศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจน์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยดำเนินการทดสอบพิสูจน์ไม่มีความหลากหลาย และข้อมูลการเผยแพร่ไม่เป็นปัจจุบัน

จากการตรวจสอบข้อมูลผลการทดสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของ สคบ. พบว่า กลุ่มสินค้าที่นำมาทดสอบในแต่ละปีไม่มีความหลากหลาย โดยระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2557 มีการทดสอบสินค้าทั้งสิ้น 35 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการทดสอบ สินค้าในกลุ่มของใช้และของเล่นสำหรับเด็กจำนวน 13 รายการ และกลุ่มของใช้ในครัวเรือน 12 รายการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สคบ. ไม่ได้เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์แต่อย่างใด

1.3.2 ข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบสินค้าไม่เป็นปัจจุบันและสืบค้นยาก

จากการตรวจสอบการรายงานผลการเฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าที่อาจเป็นอันตราย ต่อ ผู้บริโภค ผ่าน ช่องทาง เว็บไซต์ http://ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/upvac_web/main.php?filename=index ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2560 พบว่า รูปแบบการนำเสนอข้อมูลการให้ความรู้ในการเฝ้าระวังเตือนภัย สินค้าที่อาจเป็นอันตรายไม่เอื้อต่อการสืบค้นของผู้บริโภค หากไม่ได้สืบค้นโดยละเอียด จะไม่สามารถทราบได้ว่า ศูนย์เฝ้าระวังฯ ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคชนิดใดบ้าง

ข้อตรวจพบที่ 2_การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จ

2.1 สคบ. ยังไม่สามารถขยายเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนได้ครอบคลุมทั่วประเทศ

จากการตรวจสอบ พบว่า มีเพียงเครือข่ายในสถานศึกษาที่ สคบ. ได้ดำเนินการขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ขณะที่การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชน สคบ. มีการส่งเสริมภาคีเครือข่ายภาคประชาชนเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

2.2 การดำเนินงานของเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุนจาก สคบ. ไม่สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์

2.2.1 การดำเนินกิจกรรมของชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา สังกัด สพล.

จากการสุ่มตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 44 แห่ง ในพื้นที่ 10 จังหวัด พบว่า โรงเรียนที่สุ่มตรวจสอบส่วนใหญ่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งชมรม โดยมีโรงเรียน 16 แห่ง ที่ยังคงดำเนินกิจกรรมชมรมคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งปัจจุบันดำเนินการเพียงกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เฉพาะในโรงเรียนเท่านั้น

2.2.2 ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ยังไม่มีการจัดตั้ง

2.2.3 การดำเนิน กิจกรรม ของ ชมรม คุ้มครอง ผู้บริโภค ใน กรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง พบว่า ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครยังคงดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และได้รับการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมจาก สคบ. อย่างต่อเนื่อง

ข้อตรวจพบที่ 3_ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค

จากการสัมภาษณ์ประชาชนของ สดง. จำนวน 529 คน ในพื้นที่จังหวัดที่สุ่มตรวจสอบ 10 จังหวัด พบว่า ประชาชนจำนวน 393 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.29 ไม่ทราบถึงสิทธิของผู้บริโภคขณะที่ประชาชนจำนวน 265 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.09 ไม่รู้จัก สคบ. และประชาชนที่ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคของตนเองเมื่อถูกละเมิด โดยประชาชนจำนวน 220 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.60 ของประชาชนที่ถูกสัมภาษณ์ที่เคยถูกละเมิดสิทธิ นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ประชาชนในประเด็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า มีประชาชน 247 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.69 ที่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมีประชาชนเพียง 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.67 ที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากช่องทางของ สคบ.

ข้อตรวจพบที่ 4_การส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วน ภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นไม่ ประสบผลสำเร็จ

4.1 คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ยังดำเนินงานไม่ครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่

4.1.1 คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคมีการจัดประชุมน้อย

จากการตรวจสอบข้อมูลการจัดประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทั่วประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า มีคณะอนุกรรมการฯ ถึง 30 จังหวัดที่ไม่มีการจัดประชุมเลยตลอดทั้งปี ขณะที่คณะอนุกรรมการฯ อีก 34 จังหวัด มีการจัดประชุมเพียง 1 - 2 ครั้ง และในจังหวัดที่สุ่มตรวจสอบจำนวน 9 จังหวัด พบว่า คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ ไม่มีการดำเนินงาน โดยเฉพาะ คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดฯ ประจำจังหวัด

4.1.2 ปริมาณเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคมีสัดส่วนน้อยและบางจังหวัดสามารถยุติเรื่องได้น้อย

จากการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคเปรียบเทียบกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในส่วนกลางพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวนเรื่องที่ผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ร้องเรียนกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศมีเพียง 1,188 เรื่อง หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15.06 ของเรื่องร้องเรียนในส่วนกลางในช่วงเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตามจำนวนเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25.17 และร้อยละ 63.79 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และ 2558 ตามลำดับ สำหรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่สุ่มตรวจสอบพบว่า มี 3 จังหวัดที่สามารถแก้ไข เรื่องร้องเรียนได้น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ จังหวัดน่าน ชลบุรี และภูเก็ต

4.1.3 คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่สุ่มตรวจสอบดำเนินกิจกรรม ไม่ครบถ้วนตามบทบาทหน้าที่

จากการตรวจสอบพบว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่สุ่มตรวจสอบทุกแห่งมีการดำเนินกิจกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่มีคณะอนุกรรมการฯ เพียง 4 จังหวัดได้แก่ จังหวัดภูเก็ต สงขลา ชัยภูมิ และอุดรธานี ที่ทำกิจกรรมตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ขณะที่การดำเนินกิจกรรมการเสริมสร้างเครือข่ายมีเพียงจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

4.2 คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่นที่สุ่มตรวจสอบเกือบทั้งหมดไม่มีการดำเนินกิจกรรม

จากการตรวจสอบการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/ อบต. ที่สุ่มตรวจสอบ จำนวน 35 แห่ง ในพื้นที่ 9 จังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียง 3 แห่ง ที่เคยจัดประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/ อบต. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 11 แห่ง ที่มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน

สำหรับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการฯ แต่ไม่เคยดำเนินการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น เมืองพัทยาได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เมืองพัทยาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในพื้นที่

4.3 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สคบ. เขตและจังหวัด

4.3.1 เจ้าหน้าที่ของ สคบ. เขตไม่มีการประสานงานการดำเนินงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/ อบต. ที่สุ่มตรวจสอบ จำนวน 30 แห่ง จากทั้งหมด 35 แห่ง ให้ความเห็นว่าไม่เคยได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่ สคบ. นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สุ่มตรวจสอบทุกแห่งไม่เคยได้รับการสนับสนุน/ ประสานงาน ในการกำหนดแผนงาน/ แนวทางการดำเนินงานตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงาน

4.3.2 เจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดประสบปัญหาข้อจำกัดในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดที่สุ่มตรวจสอบจำนวน 15 ราย พบว่า ปัญหาหลักที่เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รวมถึงทักษะอื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ สคบ. บางราย ถูกให้ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ.

4.3.3 การรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีความคลาดเคลื่อน

จากการตรวจสอบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พบว่า ข้อมูลมีความ คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง 2 ลักษณะ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนของ จังหวัดที่สุ่มตรวจสอบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่ สดง. ได้รับ รายงานจากสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (สปจ.) มีความแตกต่างจากข้อมูลที่จัดเก็บจาก เจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัด และการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัดราชบุรี และ ชัยภูมิ เจ้าหน้าที่ได้นำผลการดำเนินงานรับเรื่องเรียนทั้งหมดของศูนย์ ดำรงธรรมไปรายงานผลให้ สคบ. ทราบ ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียน ของผู้บริโภคในจังหวัดมีปริมาณมากผิดปกติ

ข้อเสนอแนะ_ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคพิจารณา ดำเนินการดังนี้

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนที่ค้างคั่งอยู่เป็นเวลานานให้แล้วเสร็จโดยเร็วทั้งนี้อาจ พิจารณาจัดลำดับการดำเนินการตามระยะเวลาโดยให้ความสำคัญกับ เรื่องร้องเรียนที่ใกล้หมดอายุความเป็นลำดับแรกและพิจารณาหา มาตรการเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนที่ค้างอยู่ในระบบเวลานานที่มีเหตุจาก ผู้บริโภคและ/หรือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการรวบรวม หลักฐาน/ข้อเท็จจริงหรือเหตุอื่นที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนตามกฎหมาย ของ สคบ. และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายอย่างเคร่งครัดกับ ผู้ประกอบการที่ไม่ให้ความร่วมมือกับ สคบ.

2. พิจารณาปรับปรุงข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ให้ เป็นปัจจุบันและครอบคลุมถึงเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาค และอำนวยความสะดวกต่อผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถติดตามสถานภาพ ของเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจ พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

2.1 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องรายงานสถานภาพของเรื่อง ร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน

2.2 นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคมารวมไว้ในระบบคุ้มครอง ผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ

2.3 กรณีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่เว็บไซต์ของ สคบ. พิจารณาให้ข้อมูลชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่านสำหรับการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการประกอบการติดตามเรื่องด้วยตนเอง

3. กำหนดแผนการตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสินค้าและบริการที่มีความเสี่ยงสูงที่ผู้บริโภคจะถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยนำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและประกาศของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมาใช้ในการพิจารณาประกอบการกำหนดแผนการตรวจสอบให้ครอบคลุมความเสี่ยงสภาพพื้นที่และความจำเป็นเร่งด่วน

4. ปรับปรุงขอบเขตการดำเนินงานการแจ้งบริหารศูนย์เฝ้าระวังและพิสูจนสินค้าที่ไม่ปลอดภัยเพื่อให้มีการคัดเลือกสินค้าในการทดสอบให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงกำหนดให้ผู้รับแจ้งปรับปรุงรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลการเฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าที่อาจเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้มีความน่าสนใจและสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

5. พิจารณารวบรวมและจัดทำข้อมูลเครือข่ายภาคประชาชนที่ทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดกิจกรรมส่งเสริม และขยายเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ทั้งนี้ สคบ. อาจประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อประสานข้อมูลประกอบการดำเนินงานส่งเสริมและกำหนดแผนในการอบรมให้ความรู้ต่อกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวทาง การส่งเสริมของ สคบ.

6. พิจารณาปรับปรุงการดำเนินการส่งเสริมชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ สพฐ. และปรับปรุงฐานข้อมูลชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ให้เป็นปัจจุบัน กรณีที่ สคบ. มีแนวนโยบายปรับปรุงรูปแบบการส่งเสริมชมรมคุ้มครองผู้บริโภคใน สถานศึกษา ควรพิจารณาทบทวนบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ สพฐ. ในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาเพื่อให้เป็นในทิศทางเดียวกับแนวทางการดำเนินงาน ของ สคบ. เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ยั่งยืน และควรปรับปรุงข้อมูลการดำเนินงานของชมรมฯ ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อทราบถึงการดำเนินการอยู่หรือยุติการดำเนินงานแล้ว เพื่อประกอบการนำไปใช้ส่งเสริมเครือข่ายในอนาคต

7. ปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม มีความต่อเนื่องและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการนำฐานข้อมูล การร้องเรียนของผู้บริโภคหรือผลการตรวจสอบที่ผ่านมาเป็น หลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่จะดำเนินการเผยแพร่ ให้มีความสำคัญกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายให้ประชาชนรับทราบ โดยเฉพาะประชาชนที่ อยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการได้ รวมถึงเลือกรูปแบบการ ประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสม ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สามารถ เผยแพร่ได้ในวงกว้าง ทั้งนี้ ต้องให้สอดคล้องกับช่องทางการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการ โดยอาจจะนำผลการสำรวจ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ หรืองานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการ พิจารณา

8. พิจารณาทบทวนโครงสร้างและบทบาทอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายให้มีความเหมาะสม เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และการติดตามผลร่วมกับคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้องตามบทบาท หน้าที่ให้มีความชัดเจน และต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภคให้กับเครือข่ายในพื้นที่ให้มีการประสานงาน หรือบูรณาการ อย่างแท้จริง

9. กำหนดแผนการดำเนินงานและการสนับสนุนการดำเนินงานของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคของ สคบ. ทั้งในเรื่อง การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ ประกอบธุรกิจ การเสริมสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค และการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ให้แก่ประชาชน เพื่อให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกในการสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของ สคบ. ในการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

10. พิจารณาประสานงานกับกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานหลัก ในการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคใน ส่วนภูมิภาค และให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทำหน้าที่ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อลดความซ้ำซ้อนของช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

11. พิจารณาบทบาทโครงสร้างและบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขตโดยนำเจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคเขตเพื่อให้การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดเป็นไปตามแผนปฏิบัติงานในการประสานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนงานของ สคบ. ลงไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดเจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัด ต้องไปปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดเป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและทันกาลยิ่งขึ้น
