รายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์
ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑
ข้อมูลเบื้องต้น

---

๑. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี

๒. หน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมาย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. ผู้รักษาการตามกฎหมาย นายกรัฐมนตรี

๔. เหตุแห่งการประเมินผลสัมฤทธิ์ (ตอบได้มากกวา ๑ ข้อ)

☑ ครบรอบระยะเวลาที่กำหนด

☐ ได้รับหนังสือร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในเรื่อง (ระบุเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะ)

☐ ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการพัฒนากฎหมายในเรื่อง (ระบุเรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้ประเมิน)

☐ อื่น ๆ

๕. วันที่มีเหตุแห่งการประเมินผลสัมฤทธิ์

โดยประเมินผลที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

๖. รายชื่อกฎที่เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลสัมฤทธิ์ในรายงานฉบับนี้

ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีการออกประกาศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบังคับใช้กฎหมายให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมาย ได้แก่

(๑) ประกาศนายทะเบียนกลาง เรื่อง การกำหนดแบบและวิธีการแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๖

(๒) ข้อบังคับสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๕

๗. รายชื่อกฎที่ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์เป็นการเฉพาะ (ประเมินผลสัมฤทธิ์เป็นรายฉบับตามแบบรายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎ)

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๒ ...

ส่วนที่ ๒
การวิเคราะห์ความจำเป็นและผลกระทบของกฎหมาย

---

๘. กฎหมายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาใด

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดตั้งกลไกกลางที่เป็นอิสระจากรัฐและเกิดจากการรวมตัวของผู้บริโภค โดยมุ่งเสริมสร้างอำนาจให้ภาคประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เสนอแนะนโยบาย ตรวจสอบ และดำเนินการทางกฎหมายได้โดยชอบ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล โอกาส และความเป็นธรรมระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง กฎหมายฉบับนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมความเสมอภาคทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิของตนเอง และสร้างแรงจูงใจให้ภาคธุรกิจยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานและความคาดหวังของผู้บริโภค ทั้งยังเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญในการส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบประชาธิปไตย

๙. มาตรการสำคัญที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายนี้ คือ

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดกลไกอันเป็นมาตรการสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายโดยกำหนดหน้าที่และอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภคในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง การประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคและการจัดสรรงบประมาณ

๙.๑ การกำหนดหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่จะต้องจัดให้มีการประชุมสมาชิกและผู้บริโภคทั่วไปที่สนใจอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

๙.๒ การกำหนดอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภค เมื่อได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้วในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อันได้แก่ ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค สนับสนุนและดำเนินการตรวจสอบติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจจะกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำที่มีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค รวมถึงให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วยและการจัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

๙.๓ การกำหนด ...

๙.๓ การกำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภค จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคตามระยะเวลาที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด แต่ต้องไม่เกิน ๓ ปี การประเมินผลการดำเนินงานให้จัดทำโดยสถาบันหรือองค์กรที่เป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญในด้านการประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีการคัดเลือกตามวิธีการที่สภาองค์กรของผู้บริโภคกำหนด การประเมินผลการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคจะต้องแสดงข้อเท็จจริงให้ปรากฏในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาองค์กรของผู้บริโภค และการสนับสนุนจากประชาชน หรือในด้านอื่นตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคจะได้กำหนดเพิ่มเติมขึ้น สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาเพื่อทราบภายในหกเดือนนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

๙.๔ การจัดสรรงบประมาณ ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการเป็นนายทะเบียนกลางรับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคและการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาจัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายปีเป็นการจ่ายขาดให้แก่สภาองค์กรของผู้บริโภคตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอ

๑๐. กฎหมายนี้มีบทบัญญัติกำหนดให้ประชาชนต้องกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่ อย่างไร

- ไม่มี -

๑๑. กฎหมายนี้ยังมีความจำเป็นและสอดคล้องกับสภาพการณ์ พัฒนาการของเทคโนโลยีและวิถีชีวิตของประชาชนหรือไม่ เพียงใด

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ยังถือว่ามีความจำเป็นและสอดคล้องกับสภาพการณ์ พัฒนาการของเทคโนโลยีและวิถีชีวิตของประชาชนในระดับหนึ่ง โดยจากผลการสำรวจความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า วัตถุประสงค์ของกฎหมายยังคงมีความเหมาะสมและสามารถเป็นกลไกกลางในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม มีข้อท้วงติงบางส่วนว่า บทบาทของสภาองค์กรของผู้บริโภคอาจยังไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเศรษฐกิจดิจิทัล เช่น การคุ้มครองสิทธิบนแพลตฟอร์มออนไลน์ การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและความเป็นอิสระในการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นที่ดูแลเรื่องผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น แม้กฎหมายยังมีความจำเป็น แต่ควรพิจารณาปรับปรุงบทบาท กลไกการดำเนินงานและโครงสร้างให้สอดคล้องกับบริบทยุคดิจิทัล รวมถึงทบทวนความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

๑๒. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการมีกฎหมายนี้ คือ

ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ คือ การมีช่องทางเพิ่มเติมในการร้องเรียนและได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเป็นระบบ โดยสภาองค์กรของผู้บริโภคมีบทบาทเป็นตัวแทนของประชาชนในการประสานงาน ช่วยเหลือและสนับสนุนด้านกฎหมาย โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค มีลักษณะคล่องตัว

รวดเร็ว ...

รวดเร็วและครอบคลุมกว่าหน่วยงานของรัฐบางแห่ง อีกทั้งยังมีลักษณะเป็น One Stop Service ที่ให้คำปรึกษา จัดหาทนายความและดำเนินการในเชิงรุก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือได้สะดวก มีความมั่นใจในการรักษาสิทธิของตนและสามารถรวมตัวกันมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างมีพลังมากขึ้น ทั้งนี้ แม้จะมีข้อจำกัดด้านการรับรู้ของประชาชนบางกลุ่มและความสับสนกับหน่วยงานที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน แต่โดยรวมแล้วประชาชนได้รับประโยชน์จากกฎหมายนี้มากกว่าผลเสียอย่างมีนัยสำคัญ

๑๓. กฎหมายนี้ก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร (ให้พิจารณาตอบเฉพาะประเด็นสำคัญที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของกฎหมาย โดยไม่ต้องตอบทุกประเด็นก็ได้)

- เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพของประชาชน

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ แม้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในด้านการคุ้มครองสิทธิและการสร้างกลไกใหม่ในการร้องเรียน แต่ก็มีข้อสังเกตว่ากฎหมายฉบับนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบบางประการในทางปฏิบัติ เช่น กรณีการดำเนินการด้านคดีที่ใช้เวลานานหรือจำกัดเฉพาะในเวลาราชการ อาจกระทบต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนบางกลุ่ม นอกจากนี้ ยังมีข้อห่วงกังวลว่าอาจสร้างความเหลื่อมล้ำ หรือไม่สอดคล้องกับหลักสากลในบางกรณี เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับระหว่างประเทศและอาจเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันทางธุรกิจหากผู้ประกอบการต้องแบกรับต้นทุนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม หลายความเห็นกลับมองว่า กฎหมายนี้มีส่วนช่วยยกระดับมาตรฐานธุรกิจ เพิ่มความน่าเชื่อถือและส่งเสริมการแข่งขันเชิงคุณภาพ ที่สำคัญยังสะท้อนถึงปัญหาทางธรรมาภิบาลในระดับองค์กรหากมีการบังคับใช้ที่ไม่จริงจัง โดยเฉพาะกรณีที่ผู้บริหารไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ตนประกาศเอง อันอาจลดทอนความเชื่อมั่นต่อระบบการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและทำให้เกิดผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรในวงกว้าง

- ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม

ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยกฎหมายนี้ได้ส่งเสริมให้ผู้บริโภคสามารถรวมตัวกันเป็นองค์กรที่มีความชอบธรรมและมีสถานะทางกฎหมาย เพื่อเป็นกลไกในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์จากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเดิมมีเพียงองค์กรของภาคธุรกิจที่มีช่องทางและอำนาจในการเสนอความคิดเห็นหรือต่อรองกับรัฐ ขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องดำเนินการเรียกร้องแบบรายบุคคล ซึ่งขาดพลังในการเปลี่ยนแปลงนโยบายสาธารณะ กฎหมายฉบับนี้จึงช่วยให้เสียงของผู้บริโภคได้รับการยอมรับในเชิงระบบมากขึ้น และช่วยสร้างดุลยภาพในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

- เป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันหรือการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

- ไม่มี -

เป็นการ ...

- เป็นการพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับหลักสากลและพันธกรณีระหว่างประเทศ

เป็นการพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับหลักสากล โดยเฉพาะแนวทางที่ให้องค์กรของผู้บริโภคมีความเป็นอิสระจากภาครัฐและภาคธุรกิจ ไม่อยู่ภายใต้อาณัติของหน่วยงานของรัฐ หรือกลุ่มการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการองค์กรของผู้บริโภคในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักรและฮ่องกง ที่องค์กรของผู้บริโภคสามารถมีบทบาทในการถ่วงดุล ตรวจสอบและเสนอแนะนโยบายต่อภาครัฐได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอำนาจรัฐโดยตรง ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระของภาคประชาสังคมในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและการบริหารกิจการสาธารณะ

- มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมหรือสุขภาวะ หรือผลกระทบอื่นที่สำคัญ

มีผลกระทบในเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคมและสุขภาวะของประชาชน โดยสภาองค์กรของผู้บริโภคได้เข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ตรวจสอบความชอบธรรมของกระบวนการต่าง ๆ เช่น การพิจารณา EIA การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ หรือโครงสร้างราคาพลังงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีบทบาทช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือกรณีฟ้องคดีปิดปาก (SLAPP suits) ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงถือเป็นการเติมเต็มระบบการคุ้มครองผู้บริโภคและลดภาระของรัฐในการดูแลปัญหาสังคมเชิงโครงสร้างอีกทางหนึ่ง

๑๔. มีสถิติการดำเนินคดีและการลงโทษตามกฎหมาย หรือสถิติการปฏิบัติตามและการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างไร

- ไม่มี -

๑๕. มีปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายนี้หรือไม่ อย่างไร

จากผลการสอบถาม พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๒๕ คน ที่เห็นว่าการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ โดยสรุปได้ว่า ปัญหาหลักอยู่ที่ความไม่ชัดเจนของสถานะทางกฎหมายของสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งแม้กฎหมายจะกำหนดให้เป็นองค์กรอิสระ แต่การได้รับงบประมาณจากภาครัฐกลับทำให้เกิดข้อถกเถียงว่าอยู่ภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลของภาครัฐหรือไม่ ส่งผลให้เกิดความสับสนในการบริหารจัดการ การใช้จ่ายงบประมาณและการตรวจสอบภายในและภายนอก อีกทั้ง กฎหมายฉบับนี้ไม่มีอำนาจบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนอย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือทำให้ประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนข้อเสนอหรือมาตรการยังมีข้อจำกัด นอกจากนี้ ยังพบว่าประชาชนจำนวนมากยังไม่รู้จักหรือเข้าใจบทบาทของสภาองค์กรของผู้บริโภค ขาดการรับรู้และการมีส่วนร่วม ขณะที่การจัดตั้งองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ การจดแจ้งองค์กรมีความยุ่งยากและการดำเนินการบางอย่างยังขาดความคล่องตัวจากความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่และข้อจำกัดของการตีความกฎหมายโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางแก้ไข เช่น การกำหนดสถานะองค์กรให้ชัดเจน การเพิ่มกลไกตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและการประชาสัมพันธ์บทบาทของสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างกว้างขวางเพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓
การตรวจสอบเนื้อหาของกฎหมาย

---

๑๖. กฎหมายนี้มีความสัมพันธ์หรือใกล้เคียงกับกฎหมายอื่นหรือไม่ อย่างไร

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ แม้จะมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภค แต่จากผลการสอบถามพบว่ามีความเห็นหลากหลายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับกฎหมายอื่น โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายฉบับนี้ไม่ได้มีเนื้อหาขัดแย้งหรือซ้ำซ้อนกับกฎหมายอื่นโดยตรง แต่มีความเข้าใจผิดในหมู่ประชาชนว่าอาจซ้ำซ้อนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เนื่องจากต่างก็ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม มีบางความเห็นที่ชี้ว่าบทบาทและอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภคมีความใกล้เคียงหรือซ้ำซ้อนกับหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งที่มีหน้าที่คล้ายกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หน่วยงานกำกับเฉพาะด้าน เช่น สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน,ธนาคารแห่งประเทศไทยและกรมการขนส่งทางบก รวมทั้งองค์กรภาคประชาชนที่ทำงานด้านผู้บริโภคอยู่แล้ว ซึ่งอาจทำให้ประชาชนสับสนว่าควรร้องเรียนกับหน่วยงานใดและอาจส่งผลให้การทำงานของแต่ละหน่วยงานทับซ้อนกันหรือใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า ทั้งนี้จุดแตกต่างสำคัญคือสภาองค์กรของผู้บริโภคไม่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเหมือนหน่วยงานรัฐ จึงต้องอาศัยการประสานความร่วมมือและการเสนอแนะแทนการดำเนินการโดยตรง

๑๗. มีการฟ้องคดีต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง หรือการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินหรือคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเกี่ยวกับกฎหมายนี้กี่เรื่องและในประเด็นใด

- ปรากฏว่ามีการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง จำนวน ๕ เรื่อง ในประเด็นการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

(๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐออกคำสั่งโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองสูงสุด

(๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองกลาง

(๓) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองกลาง

(๔) คดีเกี่ยวกับการปฏิเสธการรับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภค อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครอง

(๕) คดีเกี่ยวกับการเพิกถอนประกาศของนายทะเบียนกลาง ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลปกครองกลาง

๑๘. การใช้ระบบ ...

๑๘. การใช้ระบบอนุญาต ระบบคณะกรรมการ ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่และโทษอาญาในกฎหมายนี้ (ถ้ามี) ยังมีความเหมาะสมอยู่หรือไม่ อย่างไร

๑๘.๑ ระบบอนุญาต

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ไม่ได้กำหนดระบบอนุญาตในลักษณะของการให้ใบอนุญาตหรือการอนุมัติอย่างชัดเจน แต่มีการกำหนดให้ “องค์กรของผู้บริโภค” ต้องแจ้งสถานะความเป็นองค์กรไว้ต่อนายทะเบียนกลางหรือนายทะเบียนประจำจังหวัดตามแบบและวิธีการที่นายทะเบียนกลางกำหนด ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับระบบอนุญาต เนื่องจากต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติและพิจารณาความเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากผลการรับฟังความคิดเห็น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่ากระบวนการจดแจ้งสถานะดังกล่าวมีความซับซ้อนเกินความจำเป็น อาจก่อให้เกิดภาระต่อภาคประชาชน องค์กรเล็ก หรือกลุ่มจิตอาสาที่ประสงค์จะรวมตัวกันเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค จึงมีข้อเสนอให้ปรับปรุงให้เป็นระบบจดแจ้งที่สะดวก ลดขั้นตอนและเปิดเผยหลักเกณฑ์อย่างโปร่งใส โดยสอดคล้องกับหลักการตามหมวด ๓ ของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการออกกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๖๒ อันมุ่งเน้นการลดภาระและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑๘.๒ ระบบคณะกรรมการ

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค” ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นการใช้ระบบคณะกรรมการเพื่อบริหารจัดการองค์กรภาคประชาชนในระดับชาติ อย่างไรก็ตาม จากข้อเสนอแนะที่ปรากฏในการประเมินผลสัมฤทธิ์ พบว่ามีความกังวลเกี่ยวกับความโปร่งใส ความเป็นอิสระและการคัดเลือกบุคคลที่อาจเปิดช่องให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อให้ระบบคณะกรรมการดังกล่าวมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล จึงควรพิจารณาจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกหรือกลไกกำกับจากภาคประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความโปร่งใสและลดอิทธิพลของกลุ่มผลประโยชน์ที่อาจแทรกแซงการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค

๑๘.๓ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

การพิจารณาให้การรับรองสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภค ตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติเปิดช่องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะนายทะเบียนกลางและนายทะเบียนประจำจังหวัด มีดุลพินิจในการพิจารณาคุณสมบัติขององค์กรและหลักฐานประกอบการจดแจ้ง ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามว่าอาจก่อให้เกิดความไม่แน่นอน ความเหลื่อมล้ำในการตีความและส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เพื่อให้การใช้ดุลพินิจเป็นไปตามหลักนิติธรรมและหลักความเป็นธรรม จึงควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและแนวทางในการใช้ดุลพินิจให้มีความชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดข้อโต้แย้งในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่

๑๘.๔ โทษอาญา ...

๑๘.๔ โทษอาญา

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ไม่ได้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับโทษทางอาญาไว้แต่อย่างใด อย่างไรก็ดี ในการรับฟังความคิดเห็น มีข้อเสนอจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบางส่วนว่าอาจพิจารณากำหนดบทลงโทษในลักษณะมาตรการอื่น เช่น ค่าปรับทางปกครอง หรือการกำหนดความรับผิดในกรณีที่องค์กรหรือผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการเยียวยาผู้บริโภค แต่ทั้งนี้ ควรพิจารณาให้เป็นไปตามหลักสัดส่วนและใช้เท่าที่จำเป็น เพื่อไม่ให้เกิดภาระเกินควรต่อภาคธุรกิจหรือประชาชนทั่วไป

ส่วนที่ ๔
ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย

---

๑๙. การรับฟังความคิดเห็น

☑ ได้รับฟังความคิดเห็นโดยถูกต้องตามข้อ ๕ และข้อ ๖ ของแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายแล้ว

รับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านระบบกลางทางกฎหมาย (www.law.go.th) ระหว่างวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ – ๖ มีนาคม ๒๕๖๘ รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ๓๐ วัน โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาให้ความคิดเห็น จำนวน ๒๗๗ คน ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ จำนวน ๘๒ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๗ คน นักวิชาการ จำนวน ๓ คน เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑๔ คน อาชีพอิสระ จำนวน ๖๗ คน พนักงานสมาคม/มูลนิธิ/เครือข่าย จำนวน ๓ คน ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๑ คน องค์กรของผู้บริโภค/องค์กรสมาชิก จำนวน ๒๕ คน ผู้บริโภคที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาองค์กรของผู้บริโภค จำนวน ๓๙ คน อื่น ๆ จำนวน ๓๕ คน และไม่ระบุอาชีพ จำนวน ๑ คน

☑ **ได้รับฟังความคิดเห็นโดยวิธีอื่นนอกจากผ่านระบบกลาง** (หากมี โดยระบุทุกวิธี)

(๑) รับฟังความคิดเห็นโดยการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจำนวน ๒ ครั้ง (Focus Group) ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ ห้อง ๕๒๐๙ อาคารสัมมนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน ๒๓ คน และครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๗.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๕๒๐๙ อาคารสัมมนา ๑ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน ๒๖ คน

(๒) รับฟังความคิดเห็นโดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้มีผู้เชี่ยวชาญมาให้ความคิดเห็น จำนวน ๕ คน

ผู้เกี่ยวข้อง ...

ผู้เกี่ยวข้องมีความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายนี้หรือผลกระทบของกฎหมายนี้อย่างไร

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียจำนวน ๒ ครั้ง ในรูปแบบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาควิชาชีพ ทนายความ องค์กรสมาชิกและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความเห็นต่อความเหมาะสม ความจำเป็นและประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

จากการรับฟังความคิดเห็น พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เห็นว่าพระราชบัญญัติดังกล่าวยังมีความจำเป็น เนื่องจากสามารถตอบสนองต่อสภาพการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาการของเทคโนโลยี เช่น การซื้อขายออนไลน์ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินธุรกิจและกรณีความเสียเปรียบในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสภาองค์กรของผู้บริโภค มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความเป็นธรรมและสนับสนุนการใช้สิทธิของผู้บริโภค อย่างไรก็ดี มีการสะท้อนถึงข้อจำกัดบางประการ อาทิ การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทของสภาองค์กรของผู้บริโภค ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้เกิดความสับสนระหว่างบทบาทของสภาองค์กรผู้บริโภคกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นอกจากนี้ยังมีข้อทักท้วงว่าการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค อาจก่อให้เกิดภาระทางงบประมาณและมีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น เช่น กสทช. คปภ. และ กกพ. จึงมีข้อเสนอให้มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนและอาจดำเนินการในลักษณะความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

การคุ้มครองผู้บริโภค ผู้เข้าร่วมเสนอให้เพิ่มอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภค ในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม เช่น การเรียกคืนสินค้าหรือแจ้งเตือนอันตราย รวมทั้งสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งยังขาดองค์กรสมาชิกในบางจังหวัด

การจัดตั้งองค์กร มีข้อเสนอให้ปรับปรุงแนวทางการตีความข้อกฎหมายให้ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันระหว่างนายทะเบียนกลางและนายทะเบียนประจำจังหวัด

ด้านงบประมาณ ผู้เข้าร่วมยังเห็นว่าควรมีการกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการใช้งบประมาณของสภาองค์กรของผู้บริโภคให้ชัดเจนและมีความโปร่งใสมากขึ้น เนื่องจากเป็นองค์กรที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐ แต่มีสถานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระ ซึ่งในปัจจุบันยังขาดกลไกควบคุมจากภายนอกอย่างเป็นระบบ

ด้านคณะกรรมการ สำหรับองค์ประกอบของคณะกรรมการนโยบาย ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วยคณะกรรมการ ๘ ด้าน (๑) ด้านการเงินและการธนาคาร (๒) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ (๓) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๔) ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ (๕) ด้านบริการสุขภาพ (๖) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป (๗) ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม (๘) ด้านบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม แต่มีข้อเสนอเพิ่มเติมให้พิจารณาลดขนาดคณะกรรมการและเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ในลักษณะที่ปรึกษาแทน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานและควรมีการพิจารณาเพิ่มผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และภารกิจขององค์กร

ความคิดเห็น ...

ความคิดเห็นที่ได้รับจากการรับฟัง ได้ถูกนำมาประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายในด้านต่าง ๆ ทั้งในแง่ประสิทธิภาพของการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ความสอดคล้องกับกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ความเหมาะสมของกลไกการจัดตั้งและการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและพัฒนาการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

๒๐. ได้นำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายของกฎหมายฉบับนี้ (ถ้ามี) มาประกอบการพิจารณาด้วยแล้วหรือไม่

ไม่ได้นำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายมาประกอบการพิจารณาเนื่องจากพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกาศใช้ก่อนที่พระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๖๒ จะมีผลใช้บังคับ จึงไม่ได้มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมาย

๒๑. หน่วยงานได้

๒๑.๑ ออกกฎหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เพื่อที่ประชาชนจะสามารถปฏิบัติตามกฎหมายหรือได้รับสิทธิประโยชน์จากกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

หน่วยงานได้ดำเนินการออกประกาศและแนวทางตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและได้รับสิทธิประโยชน์จากกฎหมายฉบับนี้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคซึ่งอยู่ภายใต้บังคับของ มาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๖๒ ในเรื่องนี้ นายทะเบียนกลางได้ออก ประกาศนายทะเบียนกลาง เรื่อง การกำหนดแบบและวิธีการแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นกฎภายใต้บังคับของกฎหมายโดยตรง มีเนื้อหากำหนดแบบฟอร์ม เอกสารประกอบและขั้นตอนการแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภค รวมถึงการแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลและการยกเลิกสถานะ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรของผู้บริโภคสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและสามารถเข้าเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภคได้อย่างมีระบบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ หน่วยงานยังได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการแจ้งสถานะดังกล่าวในรูปแบบออนไลน์และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและปฏิบัติตามกฎหมายได้โดยสะดวก โดยหน่วยงานได้เตรียมความพร้อมทั้งในด้านกฎหมาย กฎระเบียบและกลไกสนับสนุน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิและปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

๒๑.๒ ดำเนินการอื่นเพื่อปฏิบัติตามและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

หน่วยงานได้ดำเนินการหลายประการเพื่อให้การบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยมีสาระสำคัญของการดำเนินการดังนี้

(๑) การประชาสัมพันธ์ ...

(๑) การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชน หน่วยงานได้จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และสิทธิขององค์กรผู้บริโภคและผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ผ่านทั้งช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งการจัดเวทีประชุมและกิจกรรมในพื้นที่ เพื่อสร้างการรับรู้และส่งเสริมให้ประชาชนใช้สิทธิตามที่กฎหมายรับรองไว้

(๒) การพัฒนาระบบบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานได้จัดทำระบบรับแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคประชาชนในการดำเนินการตามกฎหมายและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลขององค์กรสมาชิกได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส

(๓) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดเอกภาพในการรับเรื่องร้องเรียน การให้ความช่วยเหลือประชาชนและการเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายต่อรัฐบาล โดยมุ่งเน้นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิ ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการรณรงค์ให้ผู้บริโภคเปิดกล่องก่อนชำระเงินจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ความร่วมมือกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ในการเผยแพร่ความรู้เรื่องมาตรฐานสินค้าและฉลากผลิตภัณฑ์ ตลอดจนความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการหลอกลวงทางการเงินและภัยออนไลน์ พร้อมจัดส่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังมีความร่วมมือกับภาคเอกชน อาทิ แพลตฟอร์ม TikTok ในการตรวจสอบและแจ้งเตือนเนื้อหาโฆษณาที่หลอกลวงหรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) การเสนอเรื่องเพื่อขอรับการสนับสนุนจากคณะรัฐมนตรี หน่วยงานได้เสนอของบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้สภาองค์กรของผู้บริโภคสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การดำเนินการทั้งหมดดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้กฎหมายฉบับนี้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากกลไกการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามที่กฎหมายบัญญัติไว้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

๒๒. ผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย

๒๒.๑ กฎหมายนี้มีการบังคับใช้หรือไม่ อย่างไร

พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ จนถึงปัจจุบัน โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และการบังคับใช้นั้นเป็นการบังคับใช้ทั่วไปในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ดำเนินการจัดตั้งและสนับสนุนการทำงานของสภาองค์กรของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการส่งเสริมความรู้และสิทธิของผู้บริโภคในระดับพื้นที่ต่าง ๆ

๒๒.๒ หากมี ...

๒๒.๒ หากมีการบังคับใช้ เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

ผลจากการบังคับใช้กฎหมายพบว่า สภาองค์กรของผู้บริโภคสามารถดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกฎหมาย เช่น การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในระดับชุมชนและประเทศ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มบทบาทของภาคประชาชนในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและเป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยสร้างความสมดุลระหว่างผู้บริโภคและภาคธุรกิจได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ขีดความสามารถในการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมของประชาชนในบางพื้นที่ยังไม่ทั่วถึง

๒๒.๓ ประชาชนมีภาระหรือรัฐมีต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างไร

ประชาชนโดยทั่วไปมีภาระจากการปฏิบัติตามกฎหมายนี้ในรูปแบบของการต้องให้ความร่วมมือในการส่งข้อมูลหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยสภาองค์กรของผู้บริโภค รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของตนเอง เช่น การแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ในขณะที่รัฐมีต้นทุนจากการจัดตั้งและดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ประกอบด้วยงบลงทุนในด้านอาคารสำนักงานและอุปกรณ์ที่จำเป็น งบบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค งบประมาณสำหรับการดำเนินงานประจำวัน เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานของสภา ซึ่งรวมแล้วเป็นต้นทุนที่รัฐต้องแบกรับเพื่อให้กฎหมายนี้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒๒.๔ เกิดผลที่ไม่ได้คาดคิดหรือไม่พึงประสงค์หรือไม่

- ไม่มี -

๒๓. กฎหมายนี้คุ้มค่าหรือได้สัดส่วนเมื่อเทียบประโยชน์ที่ได้รับกับภาระของประชาชนและทรัพยากรที่ใช้ในการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

พิจารณาโดยรวมแล้วเห็นว่า กฎหมายฉบับนี้มีความคุ้มค่าและได้สัดส่วนเมื่อเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ประเทศและประชาชนได้รับ กับภาระของประชาชนและทรัพยากรของรัฐที่ใช้ไปในการบังคับใช้กฎหมาย กล่าวคือ กฎหมายสามารถจัดตั้งกลไกการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มบทบาทของภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและเสนอแนวนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดประโยชน์เชิงระบบในระยะยาว ภาระที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนอยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ขณะที่ภาครัฐแม้จะมีต้นทุนในการสนับสนุนการดำเนินงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค แต่ถือเป็นการลงทุนที่เหมาะสมกับผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น จึงสามารถสรุปได้ว่า กฎหมายฉบับนี้มีความคุ้มค่าและเหมาะสมต่อการดำเนินการต่อไป

๒๔. สมควรยกเลิก แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายหรือกฎหรือไม่ อย่างไร

หลังจากที่ได้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วเห็นว่า ยังคงมีความจำเป็นต้องคงไว้ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว เนื่องจากสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกถ่วงดุลกับอำนาจของภาคธุรกิจและรัฐ รวมถึงสามารถดำเนินการแทนผู้บริโภคในกรณีได้รับความเสียหายร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม

จากการศึกษา ...

จากการศึกษาวิเคราะห์พบว่า กฎหมายดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในบางประการ จึงสมควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ดังนี้

ตารางเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
เพื่อนำไปประกอบการยกร่างกฎหมาย (Explanatory Note)

มาตราเดิม	มาตราที่แก้ไข	ข้อดีหากมีการแก้ไขกฎหมายตามที่เสนอ	ข้อเสียหากมีการแก้ไขกฎหมายตามที่เสนอ
ภาพรวมของกฎหมายทั้งฉบับ	ภาพรวมของกฎหมายทั้งฉบับ	เพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายของสภาองค์กรของผู้บริโภค	การใช้งบประมาณในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย เช่น การตั้งคณะทำงานแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย เบี้ยประชุมคณะกรรมาธิการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย เป็นต้น
มาตรา ๖ - ๗	มาตรา ๖ - ๗	ลดความลักลั่น ในการตีความและการใช้ดุลยพินิจที่แตกต่างกันในการรับจดแจ้งองค์กรของผู้บริโภคระหว่างนายทะเบียนกลางและนายทะเบียนประจำจังหวัด	
มาตรา ๖ - ๗	มาตรา ๖ - ๗	ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพราะอำนาจการรับจดแจ้งสถานะองค์กรของผู้บริโภคอยู่ในอำนาจของนายทะเบียนกลางเท่านั้น นายทะเบียนประจำจังหวัดไม่ต้องทำหน้าที่ดังกล่าว มีหน้าที่เพียงอำนวยความสะดวกในการแจ้งสถานะความเป็นองค์กรของผู้บริโภคภายในจังหวัดนั้นต่อนายทะเบียนกลาง	
มาตรา ๑๔	มาตรา ๑๔	เพิ่มอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภคในการช่วยเหลือการบังคับคดีของผู้บริโภค	ลดตัวเลือกในการจดแจ้งสถานะองค์กรของผู้บริโภคให้อยู่ภายใต้อำนาจนายทะเบียนกลาง เท่านั้น ซึ่งอาจไม่สะดวกต่อองค์กรของผู้บริโภคบางองค์กรที่อยู่ในต่างจังหวัด

มาตราเดิม ...

มาตราเดิม	มาตราที่แก้ไข	ข้อดีหากมีการแก้ไขกฎหมายตามที่เสนอ	ข้อเสียหากมีการแก้ไขกฎหมายตามที่เสนอ
มาตรา ๑๔	มาตรา ๑๔	เพิ่มอำนาจของสภาองค์กรของผู้บริโภคในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม	เพิ่มภาระงบประมาณของรัฐจากการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ซึ่งเสนอเพิ่มขึ้นทั้งจากการดำเนินคดีแบบกลุ่มและช่วยเหลือการบังคับคดีของผู้บริโภค

๒๕. สมควรดำเนินการอื่นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือมีข้อเสนออื่นหรือไม่ อย่างไร

นอกเหนือจากการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายแล้ว เห็นว่าสมควรดำเนินมาตรการอื่นควบคู่กัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและขจัดอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย ดังนี้

(๑) ส่งเสริมการบูรณาการการดำเนินงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน กสทช. ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ ให้มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการ เช่น การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

(๒) เร่งรัดการประชาสัมพันธ์บทบาท อำนาจหน้าที่และช่องทางการร้องเรียนของสภาองค์กรของผู้บริโภคต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง เพื่อลดความสับสนและเพิ่มการรับรู้

(๓) ส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยพิจารณาแนวทางจัดสรรในลักษณะต่อหัวประชากร เพื่อให้สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทั่วถึงทั้งประเทศ

(๔) พัฒนาระบบตรวจสอบการใช้งบประมาณของสภาองค์กรของผู้บริโภคให้มีความโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นอิสระ

(๕) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคประชาชนในระดับพื้นที่ เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างครอบคลุม มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ปรากฏในรายงานนี้เป็นข้อมูลที่ได้ตรวจสอบและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนแล้ว

ลงชื่อ

(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	นางสาววีราภรณ์ ชินวงศ์	ผู้อำนวยการส่วนกิจการองค์กรของผู้บริโภค
	นายภานุพงศ์ เกยเมือง	นิติกร
โทรศัพท์	๐ ๒๑๒๓ ๘๗๖๑	
โทรสาร	๐ ๒๒๘๓ ๔๕๘๙	