

# สำเนา

## ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/๑๖๒๖๒

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ

อ้างถึง หนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๑๔/๓๘๗ ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วยความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ลงมติว่า

๑. เห็นชอบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและการบูรณาการการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และปีต่อ ๆ ไป ให้ดำเนินการตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

๒. ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับความเห็นของกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป รวมทั้งให้ดำเนินการเพิ่มเติมด้วย ดังนี้

๒.๑ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรงเป็นลำดับแรก เช่น การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภคให้ได้ข้อยุติ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในแต่ละประเภทเรื่องให้มีความชัดเจน รวมทั้งการขยายการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจทางการเงิน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจเครือข่าย ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจซื้อขาย online โดยให้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยตรง

๒.๒ ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ ๒ (การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียนในแต่ละประเภทกิจการให้เชื่อมต่อไปยังหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบกิจการได้ต่อไป รวมทั้งให้นำข้อมูลการออกใบอนุญาตมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการติดตามคุ้มครองผู้บริโภคต่อไปด้วย

๒.๓ ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ ๓ (การพัฒนาองค์ความรู้และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับภาครัฐ โดยอาจพิจารณาให้มีทีมงานที่ทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบข่าวสารที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคเพื่อให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน เช่นเดียวกับการดำเนินการดำเนินการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา (IP man)

๓. ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งเรื่องนี้ให้คณะกรรมการเตรียมการยุทธศาสตร์ชาติ และคณะกรรมการเตรียมการปฏิรูปประเทศทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการเตรียมการยุทธศาสตร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ณัฐฎา จาริ อนันตศิลป์

(นางณัฐฎา จาริ อนันตศิลป์)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๘ (จุลเกล้า) ๔๔๒ (ปกัสรา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th (t a 07-05 60)

## บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

๑. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๑๐๐๓/๗๕๗๔ ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๐
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๒๐๖๕ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๐
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๓๕๖๙ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงพาณิชย์ ด่วนที่สุด ที่ พณ ๐๔๐๘/๒๑๒๔ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ศธ ๐๒๐๘/๑๙๑๔ ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๐
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๑๐๐๔.๐๑/๑๘๖๑ ลงวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๗๑๐/๒๓๙๐ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐
๘. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๑๑/๒๑๙๖ ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๐
๙. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๓๔ ลงวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐