



### บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

โครงการ “OCPB Fasttrack” เชื่อมโยงข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ  
เพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ ทำขึ้นวันที่ 7 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ณ สำนักงาน  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่าง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 120 หมู่ ๓ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่  
กรุงเทพมหานคร 10210 ซึ่งต่อไปในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้เรียกว่า “สคบ.” และ

1. บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 89 อาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้นที่  
24 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
2. บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 313 อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ ชั้นที่ 24 ถนนสีลม  
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
3. บริษัท ดีกด็อก ซ้อป (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 อาคารพาร์ค สีลม ชั้น 9-10 ถนน  
คอนแวนต์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
4. บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 990 ชั้น 18-19 ถนนพระราม 4 แขวง  
สีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
5. บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชัน จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 162/1-2, 168/10 ศูนย์การค้า  
เกตเวย์ บางซื่อ ชั้น 6 ถนนประชาราษฎร์ 2 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
6. บริษัท เบ็ตเตอร์ปี มาร์เก็ตเพลส จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 162/1-2, 168/10 ศูนย์การค้าเกตเวย์  
บางซื่อ ชั้น 7 ถนนประชาราษฎร์ 2 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800

7. บริษัท ลาชาต้า จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 689 อาคารริชทาวเวอร์ ห้อง 2901 ชั้น 29 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

8. บริษัท ไลน์แมน (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 195 อาคารวัน แบงค็อก ทาวเวอร์ 4 ชั้นที่ 24 ห้องเลขที่ 2411-2412 และชั้นที่ 25 ห้องเลขที่ 2501-2514 ถนนวิทยู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

9. บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 99/392 อาคารศรีสวัสดิ์ ชั้นที่ 4, 6 ซอยแจ้งวัฒนะ 10 แยก 3 (เบญจมิตร) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

10. บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1011 ถนนพระราม 3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

11. บริษัท เอสพีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 89 อาคารเอไอเอแคปปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้นที่ 24 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

12. บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอป (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 228 ชั้น 2 ห้องเลขที่ 212-213 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

ซึ่งต่อไปในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้เรียกว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ”

ทุกฝ่ายข้างต้นจึงมีเจตนารมณ์ร่วมกัน ในการร่วมมือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายให้เป็นอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งถึง และเป็นธรรม โดยการเชื่อมโยงข้อมูล เรื่องร้องทุกข์กับภาคผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ชื่อว่า “OCPB Fasttrack” ภายใต้แพลตฟอร์ม OCPB Connect รวมทั้งเพื่อพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการเชื่อมโยงด้านดิจิทัล ในการร่วมกันป้องกัน แก้ไขปัญหาและคุ้มครองสิทธิให้กับผู้บริโภคในสถานการณ์ที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นับเป็นจุดเริ่มในความร่วมมือและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้ตกลงร่วมกันจัดทำบันทึกความเข้าใจฉบับนี้ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ข้อ 1 ขอบเขตความร่วมมือ

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจตกลงเข้าร่วม โครงการ “OCPB Fasttrack” เชื่อมโยงข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจรับทราบและตกลงที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ตามเงื่อนไขการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์และระยะเวลาที่กำหนดใน Service Level Agreement (SLA) ภาคผนวกแนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้

1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินการใด ๆ ภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้อย่างเคร่งครัด

1.4 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีนโยบายสนับสนุนให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นไปอย่างรวดเร็ว ภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้

1.5 สคบ. จะจัดให้มีช่องทางการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคไปยังผู้ประกอบธุรกิจ

1.6 บันทึกความเข้าใจนี้ไม่ก่อให้เกิดผลผูกพันทางกฎหมายนอกเหนือไปจากเจตนารมณ์ในการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน และไม่ก่อให้เกิดสิทธิในการเรียกร้องค่าใช้จ่าหรือค่าธรรมเนียมนใด ๆ ระหว่าง สคบ. และผู้ประกอบธุรกิจ

## **ข้อ 2 กำหนดระยะเวลาความร่วมมือ**

2.1 บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้มีผลบังคับใช้ 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โดยหาก สคบ. หรือผู้ประกอบธุรกิจรายใดประสงค์จะแก้ไขเพิ่มเติมบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ ให้แจ้ง สคบ. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และเมื่อทุกฝ่าย เห็นชอบร่วมกันแล้ว ให้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ลงนามในบันทึกความเข้าใจในความร่วมมือฉบับแก้ไขเพิ่มเติมนั้น

2.2 ผู้ประกอบธุรกิจรายใดประสงค์จะแก้ไขรายละเอียดของ Service Level Agreement (SLA) ท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ให้แจ้ง สคบ. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อให้ สคบ. พิจารณาเป็นกรณีๆ และเมื่อ สคบ. เห็นชอบ จะได้มีการจัดทำ Service Level Agreement (SLA) ภาคผนวกแนบท้ายฉบับแก้ไขเพิ่มเติมและแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกรายทราบโดยทั่วกัน

## **ข้อ 3 การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ**

ทุกฝ่ายตกลงว่าจะเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับที่ฝ่ายผู้ให้ข้อมูลได้เปิดเผยให้แก่ฝ่ายผู้รับข้อมูล ภายใต้บันทึกความเข้าใจนี้ไว้เป็นความลับตลอดไป แม้บันทึกความเข้าใจนี้จะสิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม จนกว่าข้อมูลนั้นจะกลายเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ความลับอีกต่อไป โดยฝ่ายผู้รับข้อมูลจะต้องใช้ข้อมูลที่เป็นความลับเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับนั้น และฝ่ายผู้รับข้อมูลจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับไว้ในที่หรือสถานที่ซึ่งมีความมั่นคงและปลอดภัย และจะต้องใช้มาตรการที่เหมาะสมในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับเพื่อป้องกันมิให้บุคคลทั่วไปล่วงรู้หรือเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้โดยง่าย รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลใดหรือองค์กรใดทราบโดยไม่ได้รับความยินยอมจากฝ่ายผู้ให้ข้อมูลก่อน เว้นแต่จะเป็นกรณีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคลากรของฝ่ายผู้รับข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลที่เป็นความลับนั้น หรือเป็นกรณีที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวนั้นกลายเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ความลับแล้วโดยชอบด้วยกฎหมาย

#### ข้อ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในการดำเนินการตามบันทึกความเข้าใจนี้ ทุกฝ่ายตกลงปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แต่แต่ละฝ่ายตกลงกันว่า จะปฏิบัติตนในฐานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยแต่ละฝ่ายมีฐานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลแยกจากกัน และเป็นอิสระต่อการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการโอนข้อมูลส่วนบุคคล แต่ละฝ่ายตกลงจะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติตามภาระผูกพันตามกฎหมายในฐานะผู้ควบคุมข้อมูล และให้การรับรองว่าเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมถึงที่มาของข้อมูลส่วนบุคคลและการติดต่อผู้รับโอนข้อมูลตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ได้จัดทำขึ้นเป็น 13 ฉบับ โดยมีข้อความถูกต้องตรงกัน ซึ่งทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และต่างฝ่ายต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

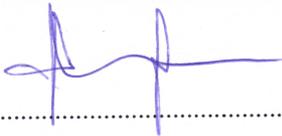


(นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ลงนามหน่วยงาน

บริษัท ซ็อบบี้ (ประเทศไทย) จำกัด



(นายอันติกา วิภูนา จাহ์จา)

กรรมการ

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)



(นายโตมร จันทรา)

ผู้จัดการทั่วไปอาวุโส

บริษัท ดิกต็อก ซ็อบ (ประเทศไทย) จำกัด

(นางชนิดา คล้ายพันธ์)

ผู้อำนวยการนโยบายสาธารณะประจำ

ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด

(นายศุภกร สังข์กุล)

Head of Operation

บริษัท ลาชาต้า จำกัด

(นางสาววาริสฐา เกียรติภิญโญชัย)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

(นายมนตรี ชาญสูงเนิน)

ผู้บริหารสายงานกิจการสาขาและทะเบียน

บริษัท เอสพีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

(นายศรุต วานิชพันธ์)

กรรมการ

บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

(นายศรัณย์ ทองธรรมชาติ)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด

(นางสาวนภสร ทวีปัญญายศ)

ผู้บริหารอาวุโสฝ่ายความสัมพันธ์ภาครัฐ

และพันธมิตรธุรกิจ

บริษัท ไลน์แมน (ประเทศไทย) จำกัด

(นางสาวมาลีญา โชติสกุลรัตน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายสาธารณะ

และรัฐกิจสัมพันธ์

บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

(นายพงษ์พิพัฒน์ คำบุรี)

หัวหน้าหน่วยฝ่ายนิติกรรม

บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอฟ (ประเทศไทย) จำกัด

(นางสาวศุภนารี สมภาวพงษ์)

เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายอาวุโส

## ภาคผนวกแนบท้าย

### Service Level Agreement (SLA) และรูปแบบการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์

เอกสารนี้เป็นภาคผนวกแนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการ “OCPB Fasttrack” เชื่อมโยงข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับระยะเวลาการแก้ไขปัญหาตาม SLA และรูปแบบการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้แสดงเจตนารมณ์เข้าร่วม

#### 1. รายละเอียด Service Level Agreement (SLA)

ผู้ประกอบธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการตกลงที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (วัน) นับจากวันที่ได้รับเรื่อง ดังนี้

##### 1.1 Service Level Agreement (SLA) 14 วัน

- 1.1.1 บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.2 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
- 1.1.3 บริษัท ตี๊กต็อก ซ้อป (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.4 บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.5 บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด
- 1.1.6 บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด
- 1.1.7 บริษัท ลาซาด้า จำกัด
- 1.1.8 บริษัท ไลน์แมน (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.9 บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- 1.1.10 บริษัท เอสพีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.11 บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอป (ประเทศไทย) จำกัด

##### 1.2 Service Level Agreement (SLA) 30 วัน

- 1.2.1 บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

#### 2. รูปแบบการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์

เงื่อนไขเฉพาะสำหรับช่องทางการเชื่อมโยงระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์มีดังต่อไปนี้

##### 2.1 รูปแบบที่ 1 การเชื่อมโยงผ่าน API

2.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจตกลงที่จะพัฒนาระบบเพื่อเชื่อมต่อกับ API ของ สคบ. เพื่อรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์แบบอัตโนมัติ

2.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและชุดข้อมูลการเชื่อมโยงที่ สคบ. กำหนด

2.1.3 ผู้ประกอบธุรกิจตกลงที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด นับจากวันที่ได้รับเรื่อง

## 2.2 รูปแบบที่ 2 การเข้าใช้งานผ่าน Web Application

2.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจจะได้รับบัญชีผู้ใช้งานเพื่อเข้าถึงระบบ OCPB Fasttrack ของ สคบ.

2.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจตกลงที่จะเข้าใช้งานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบดังกล่าว โดยจะต้องตรวจสอบและตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดใน SLA

## 2.3 รูปแบบการเชื่อมโยงที่ผู้ประกอบธุรกิจเลือกการเชื่อมต่อระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

### 2.3.1 การเชื่อมโยงผ่าน API

- 1) บริษัท ดีก๊ต็อก ซ็อบ (ประเทศไทย) จำกัด
- 2) บริษัท ลาชาต้า จำกัด
- 3) บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)

### 2.3.2 การเข้าใช้งานผ่าน Web Application

- 1) บริษัท ซ็อบปี้ (ประเทศไทย) จำกัด
- 2) บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
- 3) บริษัท ดีก๊ต็อก ซ็อบ (ประเทศไทย) จำกัด
- 4) บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 5) บริษัท เน็กซ์เตอร์ ดิจิตอล แอนด์ โซลูชั่น จำกัด
- 6) บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด
- 7) บริษัท ไลน์แมน (ประเทศไทย) จำกัด
- 8) บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- 9) บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
- 10) บริษัท เอสพีเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
- 11) บริษัท แอร์เอเชีย ซูเปอร์แอป (ประเทศไทย) จำกัด