

รายงาน

ผลการดำเนินงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ประจำปี 2558





มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ทำงานมาอย่างยาวนานและเข้มแข็ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ในนามคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน (คปอส.) โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเป็นหลัก ผลงานในอดีตได้แก่ งานรณรงค์เรื่องการใช้ยาที่เหมาะสม การผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสูตรยาแก้ปวดลดไข้ จากยาสูตรผสมเป็นยาเดี่ยว การคัดค้านสิทธิบัตรยาและการใช้ชื่อสามัญทางยา การรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ในยุคแรก ๆ

จากบทเรียนการทำงานในนาม คปอส. ทำให้เห็นความสำคัญในการผลักดันให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการคุ้มครองตนเอง ในยุคบริโภคนิยม จึงได้จดทะเบียนจัดตั้งมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคขึ้นในปี พ.ศ. 2539 โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ ได้มีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภค และยังมีวัตถุประสงค์สำคัญในการส่งเสริมการศึกษาและวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตระหนักดีว่า ข้อมูล ความรู้คืออาวุธสำคัญที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องมีเพื่อใช้คุ้มครองตนเองในยุคบริโภคนิยม

วิสัยทัศน์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค : สานพลัง เท่าทันโลก บริโภคสร้างสรรค์ มุ่งมั่นพิทักษ์สิทธิ

ยุทธศาสตร์การทำงาน

1. พัฒนาศักยภาพ และกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
2. พัฒนาศักยภาพการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่สร้างสรรค์
3. ผลักดันให้เกิดนโยบายและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ

งานสำคัญของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

นิตยสารฉลาดซื้อ รายเดือน ตีพิมพ์มาแล้วกว่า 20 ปี (เริ่มตีพิมพ์ฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ.2537) เพื่อให้ข้อมูลผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้า เพราะเชื่อว่า พฤติกรรมการซื้อแต่ละครั้ง คือการลงคะแนนให้กับตัวแบบทางเศรษฐกิจ รวมทั้งแบบแผนการผลิตสินค้าแบบใดแบบหนึ่ง และเป็นกลไกผลักดันที่สำคัญในการปฏิรูปเศรษฐกิจสังคมให้เอื้อต่อประโยชน์กับคนส่วนใหญ่ โดยรูปแบบการผลิตและการบริการบริโภคนั้นถึงประโยชน์และจะต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคปีละไม่ต่ำกว่า

10,000 คน พร้อมการจัดเวทีสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคในวงกว้าง ตลอดจนพัฒนาการรวมกลุ่มของผู้บริโภคเพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค

พัฒนานโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค : อาทิ เรื่องหลักประกันสุขภาพ องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 61 ตามรัฐธรรมนูญ) นโยบายด้านพลังงานที่ยั่งยืนและเป็นธรรม เรื่องความมั่นคงและความปลอดภัยด้านอาหาร และเขตการค้าเสรี

สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพขององค์กรผู้บริโภค : ให้มีการทำแผนคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด และจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคนครงค์ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ

ติดต่อมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

เลขที่ 4/2 ซ.วัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400.

โทรศัพท์ 02 248 3737 แฟกซ์ 02 248 3733

1. ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในรอบปี 2558 5
- ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค 19
- การดำเนินการด้านคดีของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ และศูนย์ทนายความอาสา 22
- สรุปผลการดำเนินงานโครงการเสริมพลังผู้บริโภคและผู้ประกอบการเพื่อลดโดยสารปลอดภัย 29

2. ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย

- โครงการสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน 35
- โครงการศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน กรุงเทพมหานคร 2558 44
- โครงการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 46

3. ฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

48

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค



ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างรูปธรรมในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือ การเจรจาไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในรอบปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา พบว่า มีปัญหาที่หลากหลายจากการถูกเอารัดเอาเปรียบของผู้บริโภค กลุ่มปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนมากที่สุดคือ หนี้บัตรเครดิต จำนวน 43.85% และปัญหาธุรกิจประกันภัย เช่น กรณีการซื้อประกันชีวิตตามโฆษณาแต่ไม่ได้รับการคุ้มครอง หรือถูกบอกเลิกสัญญา อ้างว่าปกปิดความจริงเรื่องสุขภาพ ขณะเดียวกันยังคงพบปัญหาที่ร้องเรียนมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การซื้อรถยนต์แล้วพบว่ามีปัญหาข่ารถบกพร่อง หรือการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแล้วเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

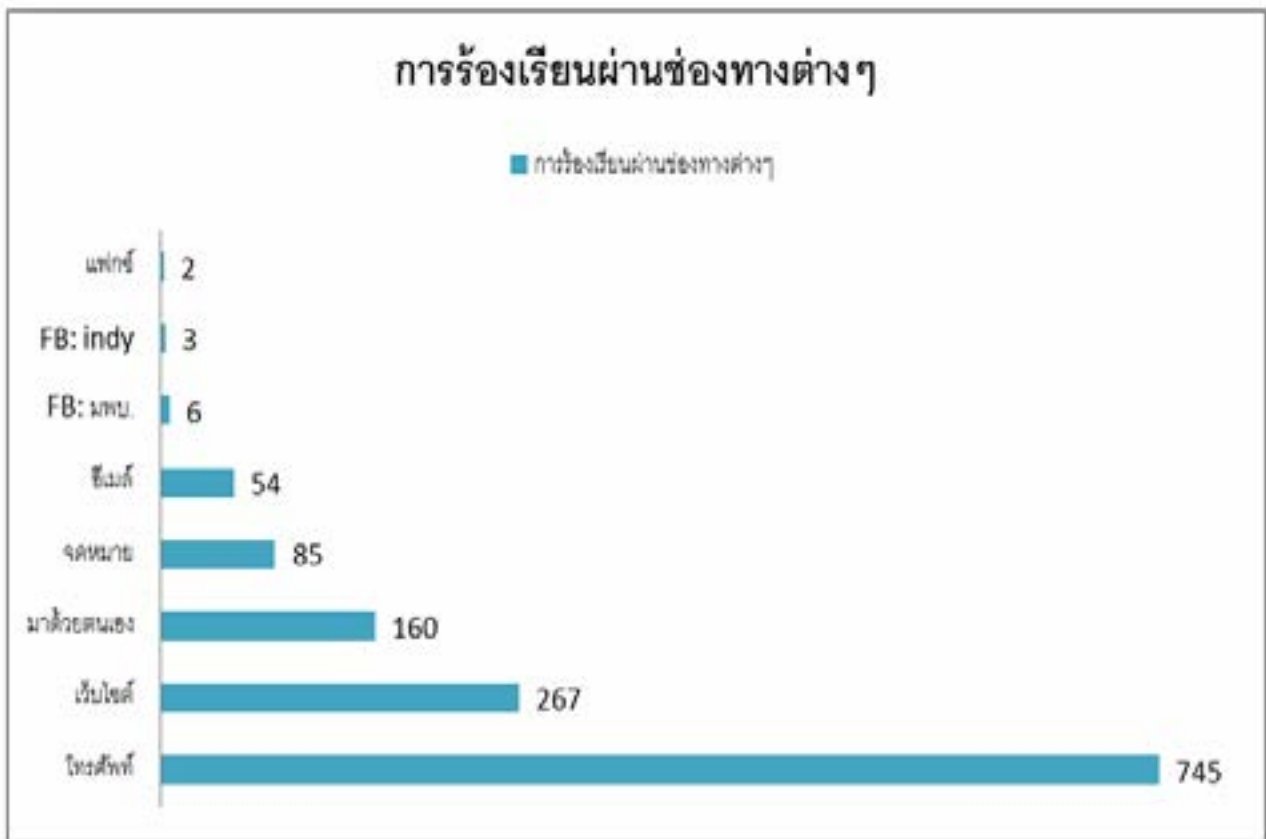
ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ พบว่า สาเหตุของปัญหาที่สำคัญในการร้องเรียน เนื่องจาก

1. การบังคับใช้กฎหมายที่ยังทำได้ไม่เต็มที่ ไม่มีประสิทธิภาพ การรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะราย ไม่ทำให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป ทำให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคซ้ำแล้วซ้ำเล่า

2. ข้อมูล ความรู้ของผู้บริโภค ในการต่อรอง หรือพิทักษ์สิทธิของตนเองหรือปัญหาการเข้าถึงสิทธิของผู้บริโภค ทำให้ผลกระทบตกอยู่กับกลุ่มผู้บริโภคที่เข้าถึงข้อมูล หรือรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ

3. ช่องว่างของข้อกำหนดที่ยังไม่ครอบคลุม หรือขาดความชัดเจน

ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้



การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุด คือ 745 ราย เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ

การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ในรอบปี 2558 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จำนวน 267 ราย เนื่องจากเข้าถึงได้สะดวกและเป็นช่องทางที่ง่ายต่อผู้บริโภค

การร้องเรียนผ่านจดหมาย เข้ามาด้วยตนเอง และอีเมล ช่องทางนี้จะเป็นผู้ร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก

การร้องเรียนผ่านทาง Facebook ช่องทางนี้จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้อย่างดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบข้อสงสัย แต่หากจะร้องเรียนเพิ่มเติมก็จะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ หรือให้ส่งทางอีเมล complaint@consumerthai.org

สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558

สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558

ลำดับ	หมวด	2558												ร้อยละ	
		มก.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	พย.	ธค.		รวม
1	การเงินการธนาคาร	45	75	31	28	64	54	48	49	68	52	45	43	602	45.54
2	สินค้าและบริการทั่วไป	33	12	11	20	37	22	28	20	17	38	29	23	290	21.94
3	บริการสาธารณะ	3	0	4	2	17	27	18	15	13	5	8	7	119	9.00
4	อสังหาริมทรัพย์ (ที่อยู่อาศัย)	3	3	6	6	10	34	5	8	10	7	10	8	119	9.00
5	สื่อและโทรคมนาคม	5	2	8	3	10	7	15	5	8	11	6	13	100	7.56
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	3	3	2	6	11	2	2	7	0	3	2	4	45	3.40
7	อาหาร ยา เครื่องสำอาง	0	3	0	1	8	3	3	5	2	2	1	3	31	2.34
8	อื่นๆ	1	1	2	2	2	3	0	0	3	0	2	0	16	1.21
รวม		93	99	64	68	177	162	119	109	119	118	103	101	1322	100.00

จากสถิติเรื่องร้องเรียนแบ่งกลุ่มให้เห็นปัญหาของผู้ร้องเรียนที่สะท้อนว่า ปัญหาในแต่ละด้านยังมีจำนวนมาก โดยกลุ่มปัญหาบางกลุ่มมีกฎหมายรองรับแต่ขาดการจัดการที่ได้ดขาด ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นรายๆ ไป โดยสามารถแยกออกเป็นหมวดได้ ดังนี้

1.หมวดการเงินการธนาคาร

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	รวม	รวมแต่ละกลุ่ม	ร้อยละ
1	บัตรเครดิต	264	264	43.85
2	ประกัน			
	ประกันชีวิต/อุบัติเหตุ/ประกันสุขภาพ	95	123	20.43
	ประกันรถยนต์	25		
	ประกันอัคคีภัย	2		
	ประกันวินาศภัย	1		
3	หนี้ในระบบ	77	77	12.79
4	สินเชื่อ			
	สินเชื่อส่วนบุคคล	27	69	11.46
	สินเชื่อเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์	8		
	สินเชื่อเพื่อการศึกษา	2		
	สินเชื่อเนกาประสงค์	1		
	อื่นๆ	31		
5	ธุรกิจเช่าซื้อ			
	เช่าซื้อรถยนต์	36	44	7.31
	เช่าซื้อรถจักรยานยนต์	6		
	อื่นๆ	3		
6	ธนาคาร	21	21	3.49
7	อื่นๆ	4	4	0.66
รวม		602	602	100.00

1.1 ปัญหาบัตรเครดิต

1.1.1 การชำระหนี้บัตรเครดิต เป็นปัญหาส่วนใหญ่ หรือ 90% ของเรื่องร้องเรียนในกลุ่มนี้ เช่น การมีหนี้บัตรเครดิตหลายใบ ไม่สามารถชำระหนี้ได้ การถูกฟ้องร้องให้ชำระหนี้บัตรเครดิต การบังคับคดี การอายัดทรัพย์สิน มีประวัติเสียจากการค้างชำระหนี้ในฐานะข้อมูลเครดิตบูโร ถูกคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม ถูกเสนอให้ปรับโครงสร้างหนี้ หรือการหักเงินในบัญชีโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นต้น

1.1.2 ปัญหาการทวงหนี้ จำนวน 10% ได้แก่ ทวงหนี้ผ่านบุคคลอื่น ทวงหนี้ทางโทรศัพท์ด้วยการข่มขู่ทวงหนี้ไม่สุภาพ หยาดคาย ส่งจดหมายขอเข้าพบผู้จัดการที่ทำงาน โทรศัพท์มาทวงหลายครั้งเกินกว่ากฎหมายกำหนด โดยกฎหมายกำหนดให้ทวงได้ไม่เกิน 2 ครั้ง หรือให้นัดหมายกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ เพื่อจะได้ไม่กระทบกับการทำงาน

1.2 ปัญหาประกัน

1.2.1 ประกันชีวิต/ประกันอุบัติเหตุ/ประกันสุขภาพ มีผู้ร้องเรียนกว่า 95 ราย โดยเป็นการร้องเรียนเรื่องการขอรับเงินประกันเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากผู้ร้องไม่ทราบวิธีการขอรับเงินตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) หรือถูกขายประกันทางโทรศัพท์แล้วแจ้งยกเลิกไม่ได้ การขอยกเลิกกรมธรรม์แล้วไม่ได้เงินคืน ส่วนในกรณีประกันผู้สูงอายุ มีทั้งประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยอ้างว่าปกปิดข้อเท็จจริง หรือได้รับเงินผลประโยชน์ตอบแทนไม่ตรงตามโฆษณา, ประกันปฏิเสธการต่ออายุสัญญากรมธรรม์, ถูกหลอกให้ทำประกัน โดยอ้างว่าเป็นการออมทรัพย์ และตัวแทนไม่แจ้งสาระสำคัญของการทำประกัน

1.2.2 ประกันภัยรถยนต์ เป็นการร้องเรียนเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทน อุบัติเหตุรถยนต์เคลมประกันยุ่งยาก, ปัญหาการเรียกเก็บค่าคุ้มครองตาม พ.ร.บ.ผู้ประสบภัย ล่าช้า และถูกขายประกันทางโทรศัพท์แล้วยกเลิกไม่ได้

1.2.3 ประกันอัคคีภัย เป็นการร้องเรียนเรื่องกู้เงินธนาคารแล้วถูกขายประกันพ่วง

1.2.4 ประกันวินาศภัย เป็นเรื่องการทำประกันภัยน้ำท่วม เมื่อเกิดเหตุน้ำท่วมแต่บริษัทประกันไม่จ่ายค่าสินไหม โดยอ้างว่าไม่เข้าเกณฑ์กรมธรรม์

1.3 ปัญหาหนี้นอกระบบ มีผู้ร้องเรียนกว่า 77 ราย โดยร้องเรียนเรื่องการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด, การถูกทวงหนี้ไม่เป็นธรรม ข่มขู่กรรโชก และปัญหาไม่มีเงินชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เจ้าหนี้ฟ้องเป็นคดีความ

1.4 ปัญหาสินเชื่อ

1.4.1 สินเชื่อส่วนบุคคล เช่น ร้องเรียนเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูง โดยส่งเงินต้นมานานแล้วแต่ดอกเบี้ยไม่ลด, ถูกฟ้องเมื่อผิดนัดชำระหนี้ และผู้ค้าประกันถูกเรียกให้ชำระหนี้แทน

1.4.2 สิ้นเชื่อเพื่อซื้ออาหารมัทพ์

1.4.3 สิ้นเชื่อเพื่อการศึกษา เช่น ไม่สามารถชำระเงินกู้เพื่อการศึกษาได้

1.4.4 สิ้นเชื่ออเนกประสงค์

1.4.5 อื่นๆ

1.5 ปัญหาธุรกิจเข้าซื้อ

1.5.1 เข้าซื้อรถยนต์ เช่น ไม่โอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับเล่มทะเบียนรถยนต์เมื่อชำระเงินครบตามสัญญา, เก็บค่าธรรมเนียมค่าติดตามทวงถามหนี้ กรณีผิดนัดชำระ, การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมค่ามัดจำเล่มทะเบียนรถราคาสูง, ถูกเรียกเก็บค่าเข้าซื้อ กรณีรถหาย, รถถูกขายทอดตลาดต้องจ่ายส่วนต่างราคาสูง เป็นต้น

1.5.2 เข้าซื้อรถจักรยานยนต์

1.5.3 เข้าซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์, คอมพิวเตอร์

1.6 ธนาคาร ปัญหาเรื่องเรียนเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสินเชื่อธนาคารสูง, ยักยอกเงินในบัญชี, กดเงินจากบัตรเอทีเอ็ม (ATM) ได้เฉพาะธนาคารเท่านั้น, โอนเงินผิดบัญชีแล้วปลายทางไม่คืนเงิน, ตู้ ATM เสียทำให้ถูกยึดบัตร ต้องเสียเวลาอายัดบัตร, ธนาคารปฏิเสธการรับฝากเหรียญสตางค์ และถูกบังคับให้ทำประกันพ่วงกรณีขอสินเชื่อจากธนาคาร เป็นต้น

2. หมวดสินค้าและบริการทั่วไป

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	รวม	รวมแต่ละหมวด	ร้อยละ
1	กลุ่มยานพาหนะ			
	รถยนต์	117	120	41.38
	รถจักรยานยนต์	2		
	รถที่ใช้ในการเกษตร	1		
2	บริการห้างร้าน	35	35	12.07
3	สินค้า/บริการออนไลน์	34	34	11.72
4		19	22	7.59
	คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก/tablet	3		
5	ธุรกิจเสริมความงาม	20	20	6.90
6	บริการท่องเที่ยว	12	12	4.14
7	ธุรกิจออกกำลังกาย	11	11	3.79

8	อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน			
	โทรทัศน์	3		
	ตู้เย็น	2		
	เครื่องปรับอากาศ	2	10	3.45
	อุปกรณ์เครื่องเสียง	2		
	อื่นๆ	1		
9	อื่นๆ	8	8	2.76
10	ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ			
	เครื่องนวดตัว	3	5	1.72
	อื่นๆ	2		
11	ธุรกิจขายตรง/แชร์ลูกโซ่	4	4	1.38
12	สินค้าเกษตร	3	3	1.03
13	บริการไปรษณีย์	3	3	1.03
14	เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง	1	1	0.34
15	วัสดุก่อสร้าง	1	1	0.34
16	บริการสถานที่จอดรถ	1	1	0.34

2.1 ปัญหายานพาหนะ ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องรถยนต์ชำรุดบกพร่อง เช่น รถมีเสียงดัง, เกียร์พัง, กลิ่นควันเข้าห้องผู้โดยสาร, รถขึ้นสนิม, พวงมาลัยสั่น เป็นต้น รวมถึงปัญหาผิดสัญญา การส่งมอบรถยนต์ผิดรุ่นแล้วไม่คืนเงินจอง, ซื้อรถมือสองแล้วไม่ได้ทดลองขับรถยนต์, รถมีปัญหาใช้งานไม่ได้ เต็นท์รถไม่รับผิดชอบ

2.2 ปัญหาบริการห้างร้าน สินค้าไม่มีคุณภาพราคาแพง ปัญหาที่ร้องเรียน คือ เรื่องการได้รับบาดเจ็บจากการเข้าใช้บริการห้างร้าน, ร้านค้าไม่แสดงป้ายราคาสินค้า, สินค้าราคาแพงเกินจริง, ห้างสรรพสินค้าขายสินค้าใกล้วันหมดอายุ รวมถึงปริมาณสินค้าไม่ตรงตามที่ระบุไว้

2.3 สินค้า/บริการออนไลน์ไม่ได้มาตรฐาน ปัญหาซื้อของออนไลน์ ได้แก่ ไม่ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อทางออนไลน์, สินค้าใช้งานไม่ได้ตามที่โฆษณา, คืนสินค้าแล้วไม่ได้รับเงินคืน, ซื้อสินค้าในเกมออนไลน์แล้วไม่ได้สินค้า และเติมเงินในเกมแล้วเงินหาย เนื่องจากไม่ทราบว่าต้องใช้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

2.4 ปัญหาอุปกรณ์โทรศัพท์ – ไอที ปัญหาที่ร้องเรียน คือ เรื่องสินค้าไม่เป็นไปตามโฆษณา, ซ่อมแล้วถูกเปลี่ยนอะไหล่

2.5 ธุรกิจเสริมความงาม ปัญหาที่พบ เช่น ต้องการยกเลิกโปรแกรมเสริมความงาม กรณีเข้าใช้บริการแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามที่โฆษณา หรือได้รับบาดเจ็บกรณีใช้บริการเสริมความงาม

3. หมวดบริการสาธารณะ

ลำดับ ที่	กลุ่มปัญหา		รวม	รวม แต่ละ หมวด	ร้อยละ
1	สาธารณูปโภคและคมนาคม			111	93.28
	ไฟฟ้า		23		
	ประปา		2		
	ขนส่งทางบก		1		
		มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	26		
		รถโดยสารระหว่างจังหวัด	23		
		รถตู้โดยสาร	16		
		รถโดยสารปรับอากาศ	3		
		รถประจำทาง ขสมก.	3		
	ขนส่งทางอากาศ		13		
	ขนส่งทางน้ำ		1		
2	หน่วยงานรัฐ		6	6	5.04
3	พลังงาน		1	2	1.60
	น้ำมัน		1		
4	สถานศึกษา			1	0.84
	สถาบันศึกษารัฐบาล		1		
รวม			119	119	100.00

3.1 ปัญหาระบบสาธารณูปโภค

3.1.1 กลุ่มไฟฟ้า ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่องค่าไฟฟ้าแพง, มิเตอร์ไฟฟ้าหมุนผิดปกติ, ถูกเรียกเก็บค่าซ่อมมิเตอร์ไฟฟ้า, ค่าไฟหอพักราคาแพง รวมทั้งถูกเรียกเก็บค่าไฟฟ้าย้อนหลัง

3.1.2 กลุ่มประปา ปัญหาที่ร้องเรียนเรื่องค่าน้ำประปาแพง เช่น เก็บค่าน้ำแบบเหมา หรือเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ แล้วไม่แจ้ง

3.2 ปัญหารถโดยสารสาธารณะ

3.2.1 กลุ่มจักรยานยนต์รับจ้าง ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องขับรถอันตรายหวาดเสียว, พุดจาไม่สุภาพ เก็บค่าโดยสารราคาแพง

3.1.2 กลุ่มรถตู้โดยสารสาธารณะ ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องบรรทุกเกิน, เก็บค่าโดยสารเกินราคาที่กำหนด

3.1.3 กลุ่มรถโดยสารปรับอากาศ ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่องถูกเก็บค่าธรรมเนียมการจองตั๋ว กระเป๋าเดินทางที่ฝากหาย ถูกไล่ลงจากรถระหว่างทาง และการเรียกเงินชดเชยกรณีเกิดอุบัติเหตุ

3.2 ปัญหาระบบขนส่งทางอากาศ

3.2.1 สายการบิน ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องเครื่องบินล่าช้า แล้วไม่ได้รับการชดเชย, ยกเลิกเที่ยวบินกะทันหันทำให้มีผลกระทบกับการเดินทางต่อเนื่อง และกระเป๋าเดินทางเสียหายบนเครื่องบิน

3.3 ปัญหาขนส่งทางน้ำ

3.3.1 กลุ่มบริการเรือรับ-ส่ง เช่น ท่าเรือปิดซ่อมทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง

4. อสังหาริมทรัพย์

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ที่ดิน	30	25.21
2	อาคารชุด/คอนโด	27	22.69
3	ธุรกิจห้องเช่า/บ้านเช่า	23	19.33
4	บ้านพักอาศัยและบ้านจัดสรร	21	17.65
5	การเคหะแห่งชาติ	11	9.24
6	อาคารพาณิชย์/พื้นที่พาณิชย์	4	3.36
7	อื่นๆ	3	2.52
รวม		119	100.00

4.1 ปัญหาที่ดิน ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องซื้อที่ดินสวนเกษตรแล้วไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนตามโฆษณา, ถูกไล่ที่จากที่วัด, ปัญหาการเช่าที่เพื่อธุรกิจ เช่น สร้างไม่เสร็จตามวันที่กำหนด

4.2 ปัญหาคอนโดมิเนียม ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่องจองคอนโดมิเนียมแต่ถูกยกเลิกภายหลัง, ถูกยกเลิกสัญญาจะซื้อจะขายไม่เป็นธรรม, ไม่ได้รับเงินจองคืน, ซื้อคอนโดฯ แล้วพบปัญหาห้องชุดชำรุด เช่น ท่อน้ำแตก น้ำรั่ว, โครงการก่อสร้างผิดกฎหมาย เป็นต้น

4.3 ปัญหาธุรกิจหอพักและห้องเช่า ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่องไม่คืนเงินประกัน

4.4 ปัญหาบ้านพักอาศัยและบ้านจัดสรร เช่น ถูกโกงเงินค่าจ้างสร้างบ้าน, สร้างบ้านไม่ได้มาตรฐาน, ถูกเรียกเก็บค่าส่วนกลางช้า, ให้เซ็นรับบ้านทั้งที่ยังสร้างไม่เสร็จ, ก่อสร้างบ้านไม่เสร็จตามกำหนด, ปัญหาการจ่ายเงินจอง กู้ไม่ผ่านแล้วไม่คืนเงินดาวน์ เป็นต้น

4.5 ปัญหาการเคหะแห่งชาติ ปัญหาที่ร้องเรียนคือเรื่องผิดสัญญาการเคหะชำระค่าบ้านล่าช้าทำให้บ้านเอื้ออาทรถูกยึด

5. หมวดสื่อและโทรคมนาคม

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	รวม	รวมแต่ละหมวด	ร้อยละ
1	โทรคมนาคม		94	94.00
	โทรศัพท์มือถือ	45		
	เสาสัญญาณ	29		
	อินเทอร์เน็ต	17		
	โทรศัพท์บ้าน	2		
	กล่องรับสัญญาณทีวีดิจิตอล	1		
2	สื่อแพร่ภาพ		3	3.00
	สื่อทีวี(ฟรีทีวี/ดาวเทียม/ภาพยนตร์)	3		
3	สื่อออนไลน์	3	3	3.00
รวม		100	100	100

5.1 ปัญหากลุ่มโทรคมนาคม

5.1.1 ปัญหาโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ สัญญาณเข้า, ข้อความสั้น (SMS) รบกวน, สมัครงบบริการดูวง โดยไม่ตั้งใจ, ตัดสัญญาณโทรศัพท์ไม่เป็นธรรม, เก็บค่าบริการเกินจริง, ถูกหักค่าบริการโดยไม่ทราบสาเหตุ, ยึดเงินค่าโทรศัพท์เมื่อหมดอายุการใช้งาน, การแลกมือถือ 3G, ค่าโทรศัพท์เกิน 99 สตางค์, เติมเงินขั้นต่ำไม่ได้

5.1.2 เสาสัญญาณโทรศัพท์ ได้แก่ กลัวอันตรายจากเสาสัญญาณโทรศัพท์ที่ติดตั้งใกล้บ้าน, ติดตั้งเสาสัญญาณโดยไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

5.1.3 ปัญหาอินเทอร์เน็ต ได้แก่ อินเทอร์เน็ตช้า, หลุดบ่อย, ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงตามที่โฆษณา, ยกเลิกอินเทอร์เน็ตก่อนครบสัญญา, เก็บค่าอินเทอร์เน็ตล่วงหน้า

5.2 ปัญหากลุ่มโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ได้แก่ ช่องเคเบิลทีวีมีโฆษณา, ดูเคเบิลทีวีบางช่องไม่ได้, โฆษณาให้ดูฟรีแต่เปลี่ยนเงื่อนไขภายหลัง

6. หมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	สิทธิ ประกันสังคม (SSO)	ข้าะเงินเขง	สิทธิบัตรทอง (UC)	สิทธิอื่นๆ ใ้ ประกัน สุขภาพ	สิทธิตาม พ.ร.บ. ผู้ประสมกับ จากถด	รวม	ร้อยละ
1	ไ้ค่าบรักษา การย้าย/สอบถามสิทธิ สิทธิ ประโยชน์ต่างๆ	10	-	-	-	1	11	24.44
2	ไ้รับความเสียหายจากกาการรักษาพยาบาล	1	5	4	1	-	11	24.44
3	มาตรฐานการใ้บริการสาธารณสุข	2	3	1	2	1	9	20.00
4	ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิหรือเรียกเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด	1	3	2	1	1	8	17.78
5	ไม่ไ้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	2	1	1	2	-	6	13.33
รวม		16	12	8	6	3	45	100.00
ร้อยละแยกตามสิทธิ		35.56	26.67	17.78	13.33	6.67	100.00	

หมายเหตุ : สิทธิประกันสังคม SSO: Social Security Office

สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) UC: Universal Coverage

6.1 กลุ่มใ้ค่าปรึกษา การย้าย/สอบถามสิทธิ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ปัญหาที่ร้องเรียน และขอค่าปรึกษาเป็นเรื่องการย้ายสิทธิ และสิทธิประโยชน์เรื่องบำนาญชราภาพ รวมถึงสิทธิประโยชน์ใหม่ที่เพิ่มเติมเข้ามาด้วย

6.2 กลุ่มไ้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สำหรับผู้ร้องเรียนที่ชำระเองเป็นกลุ่มที่ไ้รับความเสียหายจากการใ้บริการของคลินิกเสริมความงาม เช่น การใ้บริการร้อยไหมแล้วทำให้เป็นแผลเป็น, ดูดไขมันด้วยเครื่องไฟฟ้าทำให้ระบบร่างกายบอบช้ำ, ผ่าตัดกรามแล้วใบหน้าผิดรูป

ส่วนกลุ่มที่ใ้สิทธิประกันสังคม และสิทธิบัตรทองจะร้องเรียนเรื่องเข้ารับการรักษาแล้วเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ, ทำหมันแล้วยังตั้งครรภ์, ไ้รับอุบัติเหตุ แล้วแพทย์รักษาล่าช้าทำให้เสียชีวิต หรือแพทย์วินิจฉัยโรคผิดพลาดทำให้เสียชีวิต เป็นต้น

6.3 มาตรฐานการใ้บริการสาธารณสุข ตามมาตรา 57 ของ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพ พ.ศ.2545 ร้องเรียนเรื่องเกิดอุบัติเหตุจากรถโดยสาร แล้วโรงพยาบาลไม่รักษาในทันที มั่วแต่สอบถามว่าใ้สิทธิอะไร, ถูกลัดคิวโดยพยาบาล, พยาบาลใ้วจาไม่สุภาพกับผู้ป่วย, ระบบการส่งตัวผู้ป่วยล่าช้า, จ่ายยาผู้ป่วยผิดราย รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย

6.4 ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิ หรือเรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด ตามมาตรา 59 ของ พ.ร.บ.

หลักประกันสุขภาพ พ.ศ.2545 ร้องเรียนเรื่องการถูกเรียกเก็บเงิน กรณีใช้สิทธิฉุกเฉินแล้วเข้าโรงพยาบาล เอกชน ทำให้ต้องจ่ายค่ารักษาราคาแพง

6.5 ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิ เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุ แล้วทางโรงพยาบาล รักษาเฉพาะแผลที่เกิดอุบัติเหตุ ไม่รักษาโรคไตด้วย เนื่องจากเกินจากสิทธิ ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต แพทย์แจ้งว่าเสียชีวิตด้วยโรคไต ไม่ใช่เหตุจากการเกิดอุบัติเหตุ

7. อาหาร ยา เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ลำดับที่	กลุ่มปัญหา	รวม	รวมแต่ละหมวด	ร้อยละ
1	อาหาร		21	67.74
	อาหารไม่บริสุทธิ์	17		
	อาหารผิดมาตรฐาน	3		
	อาหารผิดกฎหมายอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด	1		
2	เครื่องสำอาง		6	19.35
	เครื่องสำอางที่ไม่ปลอดภัยในการใช้	5		
	เครื่องสำอางปลอม	1		
3	การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ		3	9.68
	การโฆษณาผิดกฎหมาย	3		
4	ยา	1	1	3.23
รวม		31	31	100.00

7.1 อาหาร

7.1.1 อาหารไม่บริสุทธิ์ เช่น มีเชื้อราในอาหาร, พบสิ่งแปลกปลอมในนม, จำหน่ายอาหารหมดอายุ

7.1.2 อาหารผิดมาตรฐาน เช่น อาหารผิดจากรูปตามโฆษณา และจำนวนไม่ครบตามที่ระบุในโฆษณา อย่างซื้อทุเรียนสุก แต่ได้ทุเรียนดิบมาแทน, ซื้อเฟรนช์ฟรายแบบถุง แต่ได้แบบกล่อง เป็นต้น

7.1.3 อาหารผิดกฎหมายที่รัฐมนตรีกำหนด อย่างการไม่มีป้ายติดฉลากราคาอาหาร หรือไม่แสดงป้ายราคาในร้านอาหาร

7.2 เครื่องสำอาง

7.2.1 เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย ปัญหาที่ถูกร้องเรียนเช่นเรื่องลดราคาเครื่องสำอางหมดอายุ, ใช้เครื่องสำอางแล้วแพ้

7.2.2 เครื่องสำอางปลอม ร้องเรียนเรื่องการบรรจุไม่เต็มตามที่ระบุข้างบรรจุภัณฑ์ รวมถึงไม่มีฉลากชัดเจน

7.3 โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

7.3.1 การโฆษณาผิดกฎหมาย เช่น สรรพคุณผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามโฆษณา ไม่มีเนื้อผลไม้ในน้ำผลไม้ตามโฆษณา

8. อื่นๆ

จำนวนเรื่องร้องเรียน 16 เรื่อง แบ่งตามกลุ่มปัญหาได้ดังนี้ คือ

8.1 สิ่งแวดล้อม ได้แก่ น้ำเสียจากฟาร์มไก่, กลิ่นปุ๋ยเคมีรบกวน, เลี้ยงไก่ข้างบ้าน

8.2 สอบถามวิธีการป้องกันไล่ลูกหนีจากบ้าน

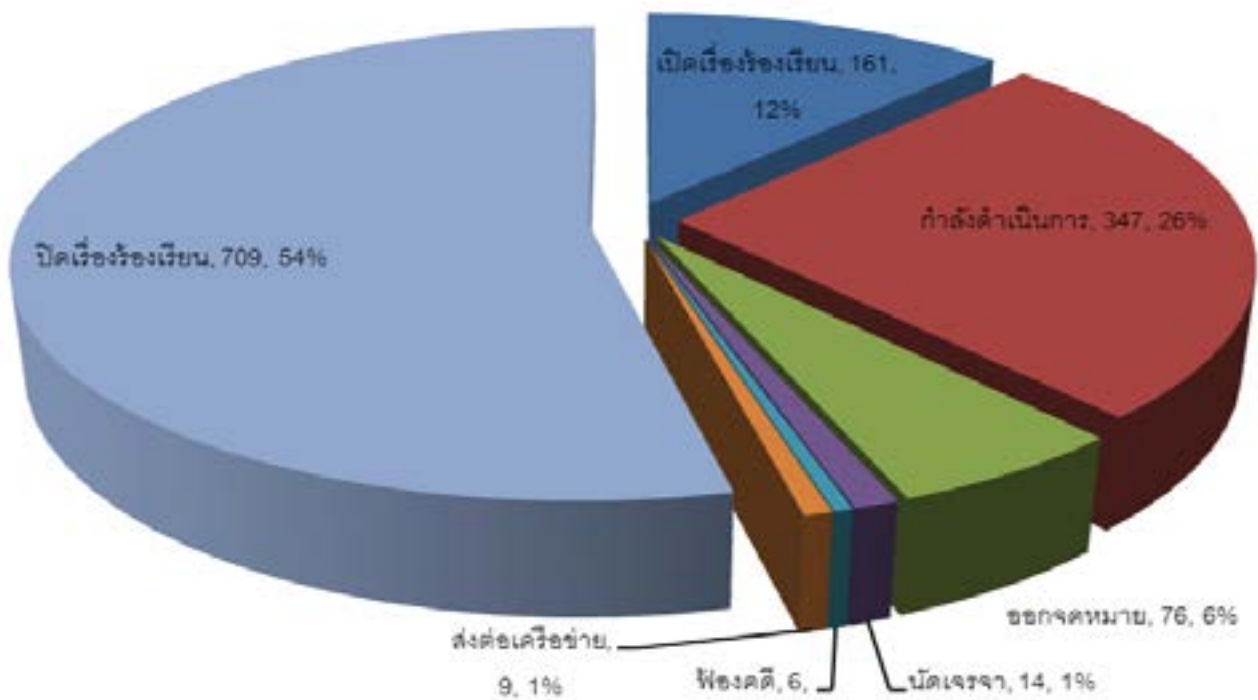
8.3 การแบ่งมรดก

8.4 ถูกโกงเงินค่าข้าว

8.5 ถูกฟ้องตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

การดำเนินการแก้ไขปัญหของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเคสร้องเรียน



การแก้ไขปัญหของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหให้แก่ผู้บริโภคจนยุติการดำเนินการไปเป็นจำนวน 54% ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติการดำเนินการไปจำนวน 709 เรื่อง ส่วน 26% เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหในขั้นตอนต่างๆ เช่น ติดตามผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ แจ้งเรื่องหรือส่งต่อเรื่องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญห ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่างๆ ออกจดหมายเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึงคู่กรณี และฟ้องร้องดำเนินการทางคดี เป็นต้น

ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

- เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่ปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อรถยนต์ใหม่, กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อที่ดิน เป็นต้น
- เกิดการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภค ที่มีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อช่วยเหลือกันเอง เช่น ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- ผลักดันให้เกิด พ.ร.บ.การติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558
- ผลักดันให้มีการร่างกฎหมายรับผิดชอบสินค้าชำรุดบกพร่อง พ.ศ....
- การเสนอข่าวในประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เช่น การโฆษณาขายประกันผู้สูงอายุ, กรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง, การบังคับใช้กฎหมายของกรมการขนส่งทางบก เรื่องการคาดเข็มขัดนิรภัย เป็นต้น

.....
การดำเนินการด้านคดี
โดย ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและศูนย์ทนายความอาสาเพื่อผู้บริโภค

การดำเนินการด้านคดีของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ และศูนย์ทนายความอาสา ปี พ.ศ.2548 จนถึง ธันวาคม 2558

• หมวดคดีอุบัติเหตุโดยสาร	จำนวน 203	คดี	หรือคิดเป็น	38.59%
• หมวดคดีนิติกรรมสัญญา	จำนวน 157	คดี	หรือคิดเป็น	29.85%
• หมวดคดีประกันภัย	จำนวน 58	คดี	หรือคิดเป็น	11.03%
• หมวดคดีละเมิด	จำนวน 42	คดี	หรือคิดเป็น	7.98%
• หมวดคดีหนี้	จำนวน 34	คดี	หรือคิดเป็น	6.47%
• หมวดคดีอาญา	จำนวน 19	คดี	หรือคิดเป็น	3.61%
• หมวดคดีปกครอง (คดีสาธารณะ)	จำนวน 13	คดี	หรือคิดเป็น	2.47%
รวม	จำนวน 526	คดี	หรือคิดเป็น	100%

ทั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็นสัดส่วนคดีทั่วไป คดีผู้บริโภคและคดีสาธารณะ ได้ดังนี้

• คดีทั่วไป	จำนวน 224	คดี	หรือคิดเป็น	42.59%
• คดีผู้บริโภค	จำนวน 289	คดี	หรือคิดเป็น	54.94%
• คดีสาธารณะ	จำนวน 13	คดี	หรือคิดเป็น	2.47%
รวม	จำนวน 526	คดี	หรือคิดเป็น	100%

.....
ผลการดำเนินคดี ก่อนปี 2550 จนถึงธันวาคม 2558

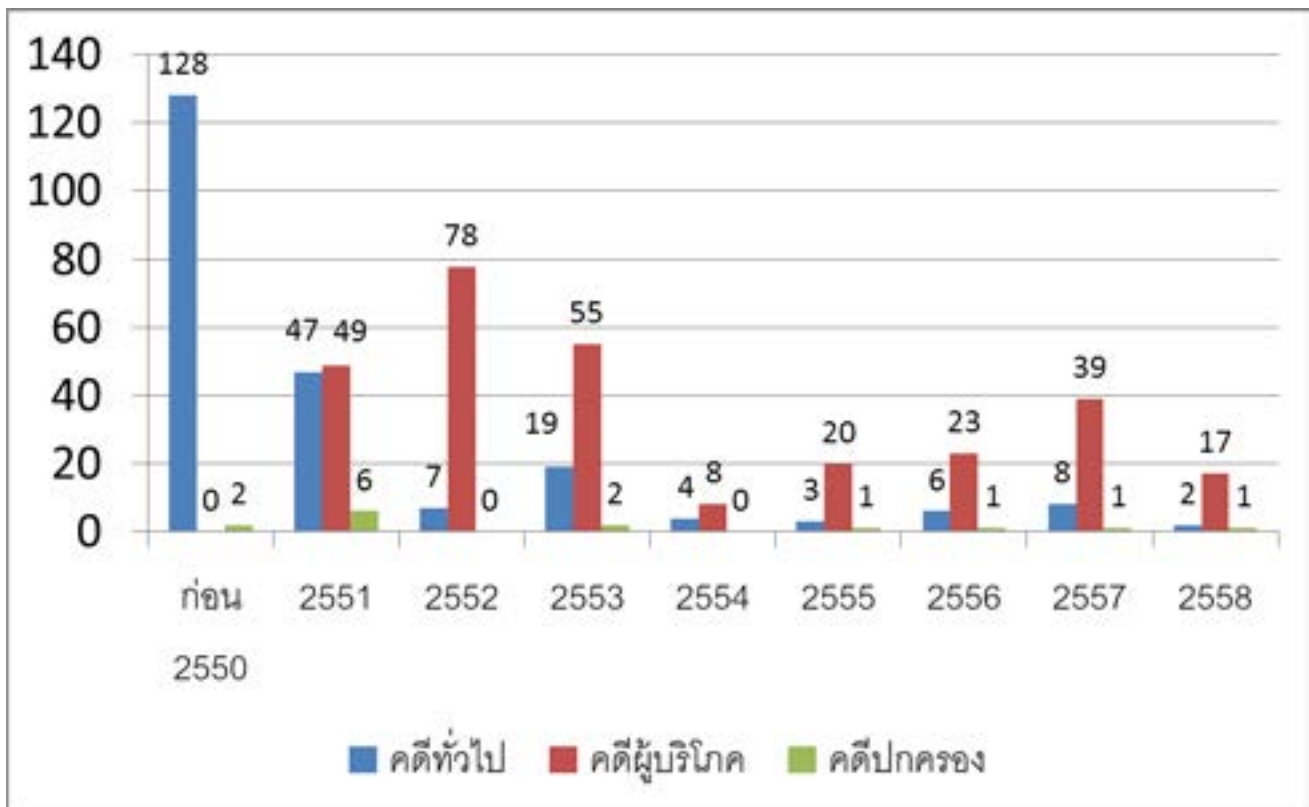
ตารางแสดงสัดส่วนคดีผู้บริโภค คดีทั่วไป (คดีสาธารณะ) จำนวน 526 คดี							
หมวดคดี	คดีทั่วไป		คดีผู้บริโภค		คดีสาธารณะ		รวม (คดี)
	จำนวนคดี	คิดเป็น %	จำนวนคดี	คิดเป็น %	จำนวนคดี	คิดเป็น %	
หมวดคดีสัญญา	126	53.61%	31	10.73%	-	-	157
หมวดคดีอุบัติเหตุโดยสาร	20	8.51%	183	63.32%	-	-	203
หมวดคดีประกันภัย	6	2.55%	52	17.99%	-	-	58
หมวดคดีหนี้	34	14.47%	-	-	-	-	34
หมวดคดีละเมิด	19	8.09%	23	7.96%	-	-	42
หมวดคดีอาญา	19	8.09%	-	-	-	-	19
หมวดคดีปกครอง	-	-	-	-	13	100%	13
รวม	224	100%	289	100 %	13	100%	526

ตารางแสดงผลการดำเนินการประเภทคดีทั่วไป จำนวน 224 คดี						
ขั้นตอนการดำเนินการ						
หมวดคดี	ศาลชั้นต้น	ศาลอุทธรณ์	ศาลฎีกา	จำนำคดี ชั่วคราว	สิ้นสุด	รวม (คดี)
หมวดคดีสัญญา	-	-	-	-	126	126
หมวดคดีหนี้	-	-	-	-	34	34
หมวดคดีละเมิด	1	-	-	-	18	19
หมวดคดีอาญา	3	-	1	-	15	19
หมวดคดีอุบัติเหตุรถ โดยสาร	-	-	-	-	20	20
หมวดคดีประกันภัย	-	-	-	-	6	6
รวม	4	-	1	-	219	224
รวม เป็นคดีที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งสิ้นจำนวน						5 คดี
เป็นคดีที่ดำเนินการสิ้นสุดแล้วจำนวน						219 คดี
รวมเป็นคดีทั้งหมด						224 คดี

ตารางแสดงผลการดำเนินการประเภทคดีผู้บริโภค จำนวน 289 คดี						
ขั้นตอนการดำเนินการ						
หมวดคดี	ศาลชั้นต้น	ศาลอุทธรณ์	ศาลฎีกา	สิ้นสุด	รวม (คดี)	
หมวดคดีอุบัติเหตุรถ โดยสาร	1	16	1	165	183	
หมวดคดีประกันภัย	-	1	-	51	52	
หมวดคดีสัญญา	1	1	4	25	31	
หมวดคดีละเมิด	1	8	2	12	23	
รวม	3	26	7	253	289	
รวม เป็นคดีที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งสิ้นจำนวน						36 คดี
เป็นคดีที่ดำเนินการสิ้นสุดแล้วจำนวน						253 คดี
รวมเป็นคดีทั้งหมด						289 คดี

ตารางแสดงผลการดำเนินการประเภทคดีปกครอง (คดีสาธารณะ) จำนวน 13 คดี				
ขั้นตอนการดำเนินการ				
หมวดคดี	ศาลปกครอง กลาง	ศาลปกครองสูงสุด	สิ้นสุด	รวม (คดี)
คดีปกครอง (คดีสาธารณะ)	1	2	10	13
รวม	1	2	10	13
รวม				เป็นคดีที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งสิ้นจำนวน 3 คดี
				เป็นคดีที่ดำเนินการสิ้นสุดแล้วจำนวน 10 คดี
				รวมเป็นคดีทั้งหมด 13 คดี

ตารางเปรียบเทียบสัดส่วนการฟ้องคดีของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ก่อนปี 2550 - 2558



ตัวอย่างคดีสาธารณะและคดีกลุ่ม

กรณีออกเอกสารรับรองความกว้างของถนนซอยร่วมฤดีเกินกว่าความเป็นจริง ให้เอกชน

ก่อสร้างอาคารสูงเกินกว่ากฎหมายกำหนด (คดีสิ้นสุดปี 2557)

คดีหมายเลขดำที่ อ 310/2555

ศาลปกครองสูงสุด

คดีระหว่าง นายแพทย์สงคราม ทรัพย์เจริญ กับ พวกรวม 24 คน

ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน

บริษัท ลาภประทาน จำกัด ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน (ผู้ร้องสอด)



ภาพประกอบจาก newsv.tlcthai.com

วันที่ 17 กันยายน 2551 นายแพทย์สงคราม ทรัพย์เจริญ ร่วมกับประชาชนในซอยร่วมฤดีรวม 24 คนยื่นฟ้องผู้อำนวยการเขตปทุมวัน และผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานครต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งระงับการก่อสร้างอาคารสูงในซอยร่วมฤดี ซึ่งขัดแย้งกับกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) ข้อ 2 ของ พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ในส่วนที่สูงเกิน 23 เมตร หรือพื้นที่เกิน 10,000 ตารางเมตรไว้ชั่วคราว และระงับการออกใบอนุญาตเปิดใช้อาคารไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น จากกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ออกเอกสารรับรองความกว้างของถนนซอยร่วมฤดีเกินกว่าความเป็นจริง และปล่อยให้เอกชนก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่พิเศษเกินกว่ากฎหมายกำหนด ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนที่พักอาศัยในซอย รวมถึงปัญหาอศศิกภัย และการจราจรที่แออัดจนทำให้ประชาชนเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

คดีนี้สืบเนื่องจากการที่บริษัท ลาภประทาน จำกัด และบริษัท ทับทิมทร จำกัด ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ 2 อาคาร บริเวณซอยร่วมฤดีต่อสำนักงานการโยธา โดยใช้หนังสือรับรองความกว้างของถนนในซอยฯ ว่ามีความกว้าง 10 เมตรและผิวจราจรกว้าง 7.50 เมตร ตลอดแนวจากสำนักงานเขตปทุมวัน อันเป็นการรับรองความกว้างของถนนเกินกว่าความเป็นจริง

ต่อมาสำนักงานการโยธามีหนังสือแจ้งเตือนบริษัททั้ง 2 ขอให้ทบทวนการก่อสร้างเนื่องจากบริเวณหน้าที่ดินก่อสร้างเขตทางมีความกว้างไม่ถึง 10 เมตรตลอดแนว ซึ่งเข้าข่ายเป็นการก่อสร้างอาคารที่ขัดกับกฎกระทรวงฉบับที่ 33 แห่ง พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 แต่บริษัททั้ง 2 กลับดำเนินการก่อสร้างต่อโดยไม่ปฏิบัติตามที่สำนักงานการโยธามีหนังสือทักท้วง

ผลการดำเนินการ

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2555 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษา โดยสรุปว่า ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่าเขตทางถนนซอยร่วมฤดีไม่ได้มีลักษณะเป็นถนนสาธารณะที่เขตทางกว้างไม่น้อยกว่า 10 เมตร ยาวต่อเนื่องกันตลอดไปเชื่อมต่อกับถนนสาธารณะอื่นที่มีเขตทางกว้างไม่น้อยกว่า 10 เมตร การก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่พิเศษที่มีพื้นที่อาคารรวมกันทุกชั้นไม่เกิน 30,000 ตารางเมตร จึงขัดต่อข้อ 2 ของกฎกระทรวงฉบับที่ 33 (พ.ศ.2535) ตามความใน พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ซึ่งแม้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 โดยผู้อำนวยการสำนักงานโยธาจะได้ทักท้วงไปยังผู้ร้องสอดแล้วแต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ก็ได้ดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามหนังสือทักท้วง จึงถือว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และที่ 2 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และหรือที่ 2 ใช้อำนาจตามมาตรา 40, 41, 42, 43 แห่ง พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2552 ดำเนินการกับผู้ร้องสอดทั้งสองแล้วแต่กรณี ภายใน 60 วัน

ต่อมาผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสองและผู้ร้องสอดทั้งสองอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด และวันที่ 2 ธันวาคม 2557 ศาลปกครองสูงสุดนัดอ่านคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ยืนตามศาลชั้นต้นให้สำนักงานเขตปทุมวัน (ผู้ถูกฟ้องที่ 1) และกรุงเทพมหานคร (ผู้ถูกฟ้องที่ 2) ใช้อำนาจตามมาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 42 และมาตรา 43 แห่ง พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 ดำเนินการกับผู้ร้องสอด คือบริษัท ลาภประทาน จำกัด และบริษัท ทับทิมทร จำกัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ภายใน 60 วันนับแต่วันที่คำพิพากษาถึงที่สุด

ปัจจุบันอยู่ระหว่างการบังคับคดีของสำนักบังคับคดีศาลปกครองสูงสุด

อ่านคำพิพากษาเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/admCase/Document/judgement/PDF/2555/01012-550310-1F-571030-0000137390.pdf>

คดีแปรรูป ปตท.

คดีหมายเลขดำที่ พ.47/2549

คดีหมายเลขแดงที่ พ.35/2550

ศาลปกครองสูงสุด

คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 5 คน

คณะรัฐมนตรี (กรม.) ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน



ภาพประกอบจาก www.innnews.co.th

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และประชาชนผู้บริโภค ยื่นฟ้อง กรม. นายกรัฐมนตรี รมว.กระทรวงพลังงาน และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) กรณีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ปตท. จำกัด พ.ศ.2544 และพระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขยกเลิกกฎหมายว่าด้วยการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544 เนื่องจากปรากฏข้อเท็จจริงว่าการตรา พระราชกฤษฎีกา ทั้ง 2 ฉบับเป็นการใช้อำนาจของนายกรัฐมนตรีและ กรม.ที่ขัดต่อบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และ พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 อันนำไปสู่การ

ผูกขาดธุรกิจน้ำมันและก๊าซธรรมชาติโดยบริษัทเอกชน อีกทั้งยังขาดกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อประเทศชาติและประชาชนในฐานะผู้บริโภคโดยรวม และมีผลทำให้รัฐต้องสูญเสียอำนาจการควบคุมและต่อรองในกิจการของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไปอย่างถาวร

ผลการดำเนินการ

วันที่ 14 ธันวาคม 2550 ศาลปกครองสูงสุด ได้มีคำพิพากษาว่า ให้นายกรัฐมนตรีและ กรม. ตลอดจน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ร่วมกันแบ่งแยกทรัพย์สินในส่วนที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน สิทธิการใช้ที่ดินเพื่อวางระบบการขนส่งปิโตรเลียมทางท่อ รวมทั้งแยกอำนาจและสิทธิในส่วนที่เป็นอำนาจมหาชนของรัฐออกจากอำนาจและสิทธิของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนการแต่งตั้ง คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ตาม พ.ร.บ.การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ.2550

ส่วนคำขอที่ขอให้เพิกถอนพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ปตท. จำกัด พ.ศ.2544 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ปตท. จำกัด (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 พระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2544 นั้นให้ยก

เนื่องจากเห็นว่าบทบัญญัติในมาตรา 4 วรรคสอง แห่ง พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวไม่ชอบด้วยกฎหมายและสมควรเพิกถอน แต่เนื่องจากการออกกฎหมาย พ.ร.บ.การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ก่อนที่ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษาคดี 3 วัน เพื่อลบล้างความผิดคดีที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่รัฐได้กระทำไว้

อ่านคำพิพากษาเพิ่มเติมได้ที่

<http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/admCase/Document/judgement/PDF/2549/01011-490047-1F-501214-0000048453.pdf>

ตัวอย่างคดีสาธารณะและคดีกลุ่ม

คดีแปรรูป กฟผ (คดีสิ้นสุดในปี 2549)

คดีหมายเลขดำที่ พ.14/2548

คดีหมายเลขแดงที่ พ.5/2549

ศาลปกครองสูงสุด

คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 11 คน

กับนายกรัฐมนตรี ที่ 1 กับพวกรวม 5 คน



ภาพประกอบจาก www.manager.co.th

วันที่ 8 พฤศจิกายน 2548 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และประชาชนผู้บริโภคยื่นฟ้องนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ (รมว.) กระทรวงพลังงาน กระทรวงพลังงาน และคณะรัฐมนตรี (ครม.) กรณีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท การไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2548 และพระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขยกเลิกกฎหมายว่าด้วยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ.2548 ซึ่งอาศัยอำนาจตามมาตรา 26 และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 ว่าออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ ขอให้ศาลปกครองสูงสุด พิจารณาพิพากษา ยกเลิกพระราชกฤษฎีกาทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว

ผลการดำเนินการ

วันที่ 23 มีนาคม 2549 ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษาให้เพิกถอนพระราชกฤษฎีกาทั้ง 2 ฉบับข้างต้น ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548 ซึ่งเป็นวันบังคับใช้พระราชกฤษฎีกา

โดยเห็นว่า การดำเนินการในขั้นตอนที่เป็นสาระสำคัญในการเปลี่ยนทุนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหุ้นของบริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกระทำของคณะกรรมการการจัดตั้งบริษัทได้เสียไปทั้งหมดหรือไม่มีผลตามกฎหมายย่อมทำให้การดำเนินการต่อมา รวมทั้งมติของ ครม. ที่อนุมัติเปลี่ยนแปลงทุนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นหุ้นและจัดตั้ง บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) รวมทั้งการออกพระราชกฤษฎีกาทั้ง 2 ฉบับดังกล่าวเสียไปด้วยเช่นกัน

อ่านคำพิพากษาเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.admincourt.go.th/admincourt/upload/admCase/Document/judgement/PDF/2548/01011-480014-1F-490323-0000031000.pdf>

บอกเลิกสัญญาไม่เป็นธรรม กรณีบ้านเอื้ออาทร

(คดีสิ้นสุดปี 2558)

คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 268/2557

คดีหมายเลขแดงที่ ผบ. 2262/2558

ศาลจังหวัดสกลนคร

คดีระหว่าง การเคหะแห่งชาติ

นางสาวรุ่งลาวัลย์ แก้วเคน

เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2557 การเคหะแห่งชาติได้ยื่นฟ้อง นางสาวรุ่งลาวัลย์ แก้วเคน เป็นคดีผู้บริโภคต่อศาลจังหวัดสกลนคร ฐานผิดสัญญาจะซื้อจะขาย ชักไล่ เรียกค่าเสียหาย โดยขอให้ศาลมีคำสั่งให้จำเลยและบริวารออกไปจากที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเรียกค่าเสียหายจำนวน 34,780.94 บาท จากกรณีผิดสัญญาจะซื้อจะขายบ้านโครงการบ้านเอื้ออาทรสกลนคร เป็นเหตุให้ถูกการเคหะแห่งชาติบอกเลิกสัญญา

ผลการดำเนินการ

คดีนี้ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ ต่อมาจำเลยอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาค 4 แผนกคดีผู้บริโภคประชุมแล้วเห็นว่า การอุทธรณ์คำพิพากษาของโจทก์เป็นการอุทธรณ์ปัญหาข้อเท็จจริง ซึ่ง พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 48 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่าโจทก์จะต้องได้รับอนุญาตจากศาลอุทธรณ์ภาค 4 แผนกคดีผู้บริโภคก่อน แต่โจทก์หาได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ อุทธรณ์ของโจทก์จึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย ศาลอุทธรณ์ภาค 4 แผนกคดีผู้บริโภคจึงไม่รับวินิจฉัย คดีสิ้นสุด

ตัวอย่างคดีสาธารณะและคดีกลุ่ม

กรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสาร

(คดีสิ้นสุดปี 2558)

คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 1383/2558

ศาลแพ่ง

คดีระหว่าง นายมนตรี ทองเพ็ชร

นายวีระพงษ์ จารุสิทธิ์ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน



ภาพประกอบจาก workpointtv.com

เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 นายมนตรี ทองเพ็ชร ผู้ประสบเหตุรถตู้โดยสารยื่นฟ้อง นายวีระพงษ์ จารุสิทธิ์, นางบังอร อรามรุธ, บริษัท ขนส่ง จำกัด, บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มหาชน เป็นคดีผู้บริโภคมต่อศาลแพ่ง เรียกค่าเสียหายเป็นเงินจำนวน 1,540,335.41 บาท จากกรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารประจำทางเฉี่ยวชนรถกระบะพลิกคว่ำที่อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ มีผู้เสียชีวิต 3 คน และบาดเจ็บจำนวนมาก

ผลการดำเนินการ

คดีนี้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ โดยจำเลยที่ 2 ยินยอมชำระเงินให้โจทก์ 20,000 บาท และจำเลยที่ 4 ยินยอมชำระเงินให้โจทก์เป็นเงิน 400,000 บาท รวมเป็น 420,000 บาท คดีสิ้นสุด

โครงการเสริมพลังผู้บริโภครและผู้ประกอบการเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

โครงการเสริมพลังผู้บริโภคร เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มีระยะเวลาโครงการ 30 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2556 ถึง 31 มีนาคม 2559 มีวัตถุประสงค์สำคัญ 5 ประการ คือ

1. สร้างความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายภาครัฐ ภาคประชาชน และผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับมาตรฐานรถโดยสารปลอดภัย
2. พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภครในการทำงานเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
3. ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภครและกระบวนการยุติธรรมในเชิงลงโทษ
4. การติดตามและผลักดันนโยบาย มาตรการ เพื่อรถโดยสารปลอดภัย และการพัฒนานโยบายหรือมาตรการเพื่อรถโดยสารปลอดภัย
5. ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภครส่วนภูมิภาคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

ผลจากการดำเนินการโครงการที่สำคัญมีดังนี้

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะภาคประชาชนมีความคืบหน้าและผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญคือ

1. ระบบการป้องกันและเฝ้าระวังเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

1.1 มีตัวแทนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภครเข้าเป็นอนุกรรมการควบคุมมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบก และอนุกรรมการด้านยานพาหนะปลอดภัยของกรมป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1.2 เกิดเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริโภครมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความเร็วรถโดยสาร โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ในการพัฒนาแอปพลิเคชันตรวจวัดความเร็วรถโดยสาร Traffy bSafe ที่เป็นบริการตรวจสอบความเร็วรถโดยสารสาธารณะผ่านทางมือถือแบบเรียลไทม์ ขณะที่ผู้ใช้นั่งอยู่บนรถ ซึ่งสามารถจัดเก็บข้อมูลเป็นหลักฐาน ร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันอยู่ระหว่างการปรับปรุงโปรแกรม

1.3 เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ข้อมูลเฝ้าระวังรถโดยสารไม่ปลอดภัยที่แฟนเพจรถโดยสารปลอดภัย (www.facebook.com/SafeThaibus)

1.4 ข้อเสนอของผู้บริโภครที่ให้ติดตั้งระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกหรือ GPS (Global Positioning System: GPS) แทนระบบ RFID หรือการระบุข้อมูลผ่านคลื่นวิทยุ บนรถโดยสารสาธารณะและให้จัดตั้งศูนย์ควบคุมการเดินทางรถโดยสาร 24 ชั่วโมง โดยกระทรวงคมนาคมรับมาดำเนินการ โดยติดตั้ง GPS กับรถโดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด จำนวน 800 คันในเส้นทางกรุงเทพฯ ไปยังต่างจังหวัดและจัดตั้งศูนย์

ควบคุมการเดินทางตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว

1.5 การรณรงค์ให้คาดเข็มขัดนิรภัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในการคาดเข็มขัดนิรภัย ที่ประกาศบังคับใช้เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2557 ถ้าผู้โดยสารไม่คาดเข็มขัดถูกปรับ 5,000 บาท

1.6 เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการที่ชัดเจนในการให้บริการด้วยความปลอดภัยมากขึ้น เช่น แจ้งผู้โดยสารให้ต้องคาดเข็มขัดนิรภัย รถตู้โดยสารต้องไม่บรรทุกผู้โดยสารเกินกำหนด ไม่ขับเร็ว ไม่ขับประมาท รถโดยสารระยะทางไกล พนักงานขับรถต้องได้พักทุก 4 ชั่วโมงหรือต้องมีการเปลี่ยนพนักงานขับรถ

1.7 ทำความร่วมมือกับเครือข่ายนักวิชาการจัดทำสัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทาง โดยได้นำเสนอต่อกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.8 เกิดชุดความรู้คู่มือให้กับอาสาสมัครและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และชุดความรู้เผยแพร่ให้กับประชาชนผู้บริโภคให้รู้สิทธิและตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

1.9 พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคและสร้างกลไกเครือข่ายอาสาสมัคร ผู้เสียหาย เป็นกลไกเฝ้าระวังรถโดยสารปลอดภัยในพื้นที่ 5 ภูมิภาคในรูปแบบการเฝ้าระวัง รับเรื่องร้องเรียน ชดเชยเยียวยา

1.10 พัฒนาความร่วมมือ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้ประกอบการ และหน่วยงานท้องถิ่น เช่น

- >> การสร้างกลุ่มไลน์สายตรวจประชาชนของพื้นที่จังหวัดสงขลา
- >> การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อรถโดยสารปลอดภัยในระดับภาคและระดับจังหวัด ในภาคตะวันตก และภาคกลาง
- >> การทำความร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานเพื่อผลักดันให้เกิดสถานีขนส่งรถโดยสาร ปลอดภัยและเหมาะสมกับพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
- >> พัฒนาความร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการทำความร่วมมือการใช้สัญญาเช่ารถโดยสาร เกิดพื้นที่ต้นแบบในการเริ่มใช้สัญญา เช่น ที่เทศบาลตำบล 7 แห่ง ในอำเภอแม่ใจ จ.พะเยา

2. ระบบการร้องเรียนและเยียวยาความเสียหาย

2.1 ได้รับความร่วมมือจากสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่รักษาพยาบาลผู้ประสบภัยในการแจ้งสิทธิกับผู้ประสบเหตุในการรักษาพยาบาลและเรียกร้อง เพื่อเยียวยาความเสียหายอย่างเป็นธรรม รวมถึงผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมีความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคและตื่นตัวในการร้องเรียนมากขึ้น

2.2 มีผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะร้องเรียนมายังศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ และเครือข่ายผู้บริโภคตลอดระยะเวลาที่ดำเนินโครงการฯ แบ่งเป็นผู้ร้องเรียนจากการประสบอุบัติเหตุ และร้องเรียนด้านการบริการ

2.3 ผู้ประสบอุบัติเหตุได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างเป็นธรรม มีการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องศาล ขณะที่บริษัทประกันภัยเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องศาลมากขึ้น มีการใช้สิทธิยื่นฟ้องต่อศาลยุติธรรมเป็นคดีผู้บริโภคตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 จำนวน 203 คดี และศาลมีคำพิพากษาและเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยาความเสียหายแล้วรวม 185 คดี รวมจำนวนทุนทรัพย์ที่ผู้เสียหายได้รับทั้งสิ้นกว่า 30 ล้านบาท

นอกจากนี้ ศาลยังพิจารณาพิพากษาค่าเสียหายที่มีใช้ตัวเงินในหลายคดี เช่น ค่าเสียหายในเชิงลงโทษกับผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการสงวนสิทธิในคำพิพากษากรณีพบว่ามีความเสียหายเพิ่มมากขึ้นหลังมีคำพิพากษาไปแล้ว สามารถขอให้ศาลพิจารณามีคำสั่งเพิ่มเติมค่าเสียหายได้อีกในภายหลัง เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา อุปสรรคสำคัญในการบริการจัดการโครงการฯ คือ การปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการโครงการฯ ทำให้เกิดการสะดุด และเริ่มต้นใหม่ในหลายกิจกรรม ส่งผลให้โครงการฯ เกิดความล่าช้า

เป้าหมายในอนาคตและสิ่งที่ต้องทำต่อ

ข้อเสนอด้านการชดเชยเยียวยา

- ให้รถโดยสารสาธารณะทุกคันต้องทำประกันภัยภาคสมัครใจ (ชั้น 1)
- เพิ่มวงเงินประกันภัยในการคุ้มครองสิทธิของผู้เสียหายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความเจ็บป่วยที่แท้จริงและไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด
- เพิ่มวงเงินประกันภัยภาคบังคับจาก 200,000 บาท เป็น 1,000,000 บาทต่อราย โดยให้แยกเงินค่าชดเชยกรณีเสียชีวิต พิกัด ทุพพลภาพออกจากค่ารักษาพยาบาล
- เพิ่มวงเงินประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับรถโดยสารสาธารณะสูงสุดจาก 10 ล้านบาท/คัน เป็น 30 ล้านบาท/คัน
- การจัดตั้งกองทุนคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

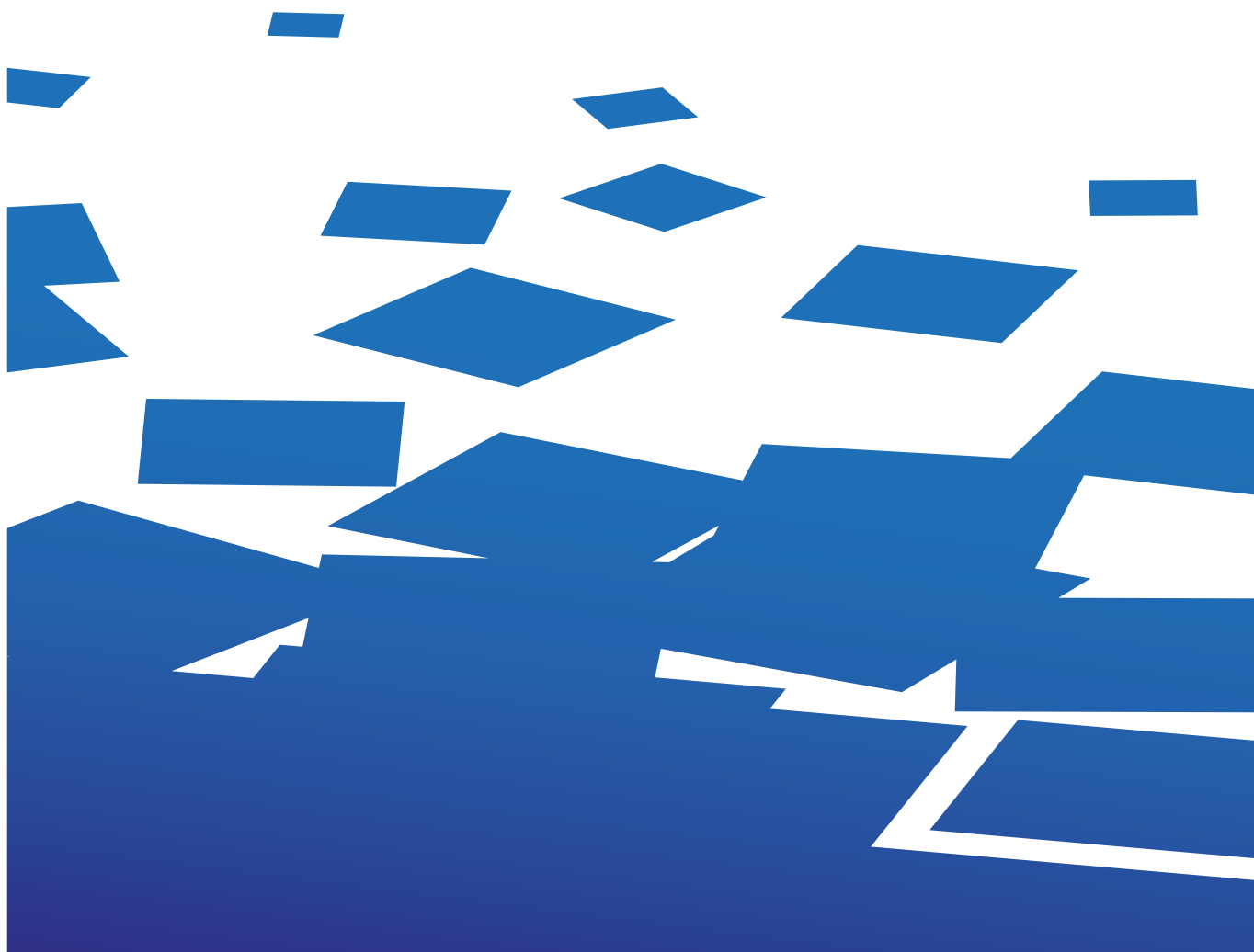
ข้อเสนอด้านความปลอดภัยของรถโดยสารสาธารณะ

- > รถโดยสารที่สูงเกิน 3.60 เมตร และรถโดยสาร 2 ชั้นทุกคันต้องผ่านการทดสอบพื้นเอียงและห้ามวิ่งในเส้นทางเสี่ยงทุกเส้นทาง
- > เร่งรัดให้กรมการขนส่งทางบกประกาศใช้ระเบียบด้านมาตรฐานความแข็งแรงโครงสร้างรถเบาะที่นั่งและเข็มขัดนิรภัย และติดตามการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง
- > สนับสนุนให้รถโดยสารทุกประเภทติด GPS โดยการสนับสนุนจากรัฐบาล
- > ควรมีการกำหนด “เงื่อนไขความปลอดภัย” เพื่อควบคุมกำกับผู้ประกอบการอย่างจริงจัง ตั้งแต่ขั้นตอนการขอใบอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาต พร้อมทั้งกำหนดระบบติดตามกำกับและลงโทษผู้ประกอบการรถโดยสารอย่างรุนแรงและเด็ดขาดในกรณีที่มีปัญหาซ้ำซากเกิดขึ้น

ข้อเสนอด้านการพัฒนาระบบขนส่ง

- > ให้มีตัวแทนผู้บริโภคน้อย 2 คนที่มีประสบการณ์ทำงานด้านสิทธิผู้บริโภคที่ชัดเจนเข้าไปร่วมเป็นคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกประจำจังหวัด
- > พัฒนาให้คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกประจำจังหวัดสามารถทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่อย่างแท้จริง โดยเฉพาะกรณีเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารสาธารณะ การทำประวัติของผู้ขับขี่รถโดยสาร การจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามการทำงานร่วมกัน
- > ควรมีช่องทางการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงผลการทำงานของคณะกรรมการนี้ต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์และเข้าถึงในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรต่างๆ

ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้ริโภคและพัฒนานโยบาย



ปี 2558 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครและพัฒนานโยบาย ได้ดำเนินงานตามกรอบวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของมูลนิธิฯ ผ่านโครงการต่างๆ 3 โครงการ คือ

1.โครงการสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน

โครงการนี้เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก สสส. ระยะเวลาโครงการ 30 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 กันยายน 2557 จนถึง 28 กุมภาพันธ์ 2560 มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ

- 1.เพื่อให้ความเห็น เสนอแนะนโยบาย มาตรการและติดตามการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน
- 3.เพื่อผลักดันให้เกิดกฎหมายองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยมีรูปแบบ กลไก และบทบาทการดำเนินงานที่สำคัญหลักๆ ดังนี้ คือ

1) คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จำนวน 15 คน ประกอบด้วย
ดุษฎีนิเทศการในแต่ละ

ด้าน จำนวน 7 คน และตัวแทนองค์กรผู้บริโภค จำนวน 8 คน เป็นผู้ให้ความเห็น เสนอแนะ
นโยบาย มาตรการและ

ติดตามการคุ้มครองผู้บริโภค

2) สนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยองค์กรผู้บริโภคทั้ง 7 ภาค ใน 44
จังหวัด

3) ศึกษาวิจัยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ผ่านกลไกการทำงานของคณะ
อนุกรรมการองค์การอิสระ

เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินงานโครงการที่สำคัญที่ผ่านมาสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อระบบการคุ้มครองผู้
บริโภคหลายประการ ได้แก่

1. โครงสร้างคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม พ.ร.บ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ที่มีผลบังคับใช้
เมื่อวันที่ 6 มีนาคมที่ผ่านมา มีสาระสำคัญสอดคล้องกับข้อเสนอของคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการ
คุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน อาทิเช่น กรรมการตามกฎหมายประกอบด้วยผู้แทนองค์กรคุ้มครองผู้
บริโภคทั้งระดับชาติและระดับจังหวัด การกำหนดระยะเวลาการติดตามทวงถามหนี้ การเพิ่มมาตรการ

เยียวยาความเสียหายให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการติดตามทวงถามหนี้ ส่งผลให้มีผู้แทนองค์กรผู้บริโภคในหลายจังหวัดเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการจังหวัดและระดับชาติ เช่น จ.สงขลา สมุทรสงคราม สมุทรสาคร นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี ลำปาง พะเยา เชียงราย นนทบุรี และมูลนิธิฯ มีผู้แทนในคณะกรรมการระดับชาติ เป็นต้น

2. ร่างรัฐธรรมนูญที่ไม่ผ่านความเห็นชอบจากสภาปฏิรูปแห่งชาติ กำหนดสาระใน “มาตรา 60 สิทธิผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ให้มีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระ ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ ให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือการละเลยไม่กระทำการอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค และเสนอทางแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้และทักษะที่จำเป็นด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนดำเนินคดีที่เป็นประโยชน์สาธารณะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

3. ทำให้รัฐประหยัดงบประมาณแผ่นดิน ไม่น้อยกว่า 7,000 ล้านบาท ในการใช้คุปองราคา 690 บาท ในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลของ กสทช.

4. สถานิติบัญญัติแห่งชาติติดตามและตรวจสอบ กสทช. ที่ไม่กำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามระยะเวลาการใช้งานจริง และให้กำหนดในประกาศเรื่องการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ.... จากการยื่นจดหมายของคณะกรรมการองค์การอิสระฯ

5. ชนคดีศาลปกครองกลาง กรณีการขึ้นค่าผ่านทางของบริษัทดอนเมืองโทลล์เวย์ มีคำสั่งให้มติคณะรัฐมนตรีของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร และ พล.อ.สุรยุทธ์ จุลานนท์ ขัดต่อกฎหมาย เอื้อประโยชน์เอกชน สร้างภาระให้ผู้บริโภคเกินสมควร ไม่เหมาะสม และคดีแพ่งบริษัทรถยนต์เซฟโรเลต ซึ่งศาลแพ่งมีคำพิพากษาให้บริษัทจ่ายค่าชดเชยเยียวยาให้กับผู้บริโภคตามมูลค่าความเสียหายในการเช่าซื้อรถยนต์พร้อมดอกเบี้ย

6. ทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการแก้ไขปัญหาการส่งต่อผู้ป่วยในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและผู้ป่วยไม่ถูกเรียกเก็บเงินเพิ่ม และได้ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการแก้ไข (ร่าง) พ.ร.บ. ยา พ.ศ.... และ (ร่าง) พ.ร.บ.ความปลอดภัยทางชีวภาพ ฯลฯ

ผลการดำเนินงานโครงการฯ ทำให้เกิดกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ที่จะสร้างความร่วมมือ ในการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดและระดับประเทศ สามารถกระดบองค์กรผู้บริโภคจากการทำงานเฉพาะด้านให้พัฒนาเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคระดับจังหวัด จำนวน 44 จังหวัด และสามารถจดทะเบียนเป็นองค์กรนิติบุคคลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มขึ้น เช่น สมาคมผู้บริโภคภาคตะวันตก, สมาคมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสมุทรสงคราม, สมาคมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคประจวบคีรีขันธ์, สมาคมคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคสระบุรี, สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคร้อยเอ็ด จนเป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคทั่วประเทศ

บทบาทในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค ได้ให้การช่วยเหลือผู้บริโภค จำนวน 2,485 เรื่องในระหว่างเดือนกันยายน 2557 - กันยายน 2558 รวมทั้งสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภคมากกว่า 100 คดี และคดีสาธารณะที่สำคัญ เช่น การขึ้นค่าผ่านทางดอนเมืองโทลล์เวย์ การอนุญาตอาคารสูง 22 ชั้นของกรุงเทพมหานครในซอยร่วมฤดีที่มีความกว้างถนนไม่ถึง 10 เมตร รถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน การชนะคดีถูกยึดเงินเมื่อบัตรเติมเงินหมดอายุ เป็นต้น

การพัฒนาไกลคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน 44 จังหวัด ใน 7 ภูมิภาค ทำให้เกิดความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานในพื้นที่ด้านการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น จ.ร้อยเอ็ด จ.ลำปาง ร่วมมือกับชมรมสื่อสร้างสรรค์จังหวัดและ สสจ. ในการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย **จ.เพชรบุรี**ได้รับการสนับสนุนจาก กสทช.ให้เป็น “เพชรบุรีโมเดลในการจัดการปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเกินจริง ผิดกฎหมาย” รวมถึงภาคกลางทั้ง 8 จังหวัด ได้ทำความร่วมมือกับ สสจ.และประชาสัมพันธ์จังหวัด ส่วน จ.พะเยา ร่วมมือกับผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการถูกล่อลวงจากบริษัททัวร์

จ.ประจวบคีรีขันธ์ ทำข้อตกลงร่วมกับจังหวัดในการร่วมแก้ปัญหารถโดยสารสาธารณะปลอดภัย พร้อมทั้งนำไปสู่การแต่งตั้งคณะกรรมการรถโดยสารสาธารณะปลอดภัยระดับจังหวัด รวมถึงเริ่มทดลองจัดตั้งคณะกรรมการสภาผู้บริโภคระดับจังหวัด ได้แก่ **จ.ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ ยโสธร และอำนาจเจริญ** โดยในเบื้องต้นโครงสร้างคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อผู้บริโภค ผู้แทนเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค กลุ่มตัวแทนเยาวชนผู้บริโภค นักวิชาการ และที่ปรึกษาจากส่วนราชการในด้านต่างๆ ที่กำกับดูแลด้านสาธารณสุข ธุรกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ รวมทั้งเกิดกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในรูปแบบของ “สภาผู้บริโภค” ในระดับจังหวัดอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล ใช้ประโยชน์ร่วมกันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคใน 44 จังหวัด มีรายงานผลสถิติงานรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค ที่รวบรวมข้อมูลจากองค์กรผู้บริโภคที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายรวม 7 ภาค และของมูลนิธิฯ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบทุก 6 เดือน โดยในรายงานได้แสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั่วประเทศต่อกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนระหว่างเดือนกันยายน 2557 - กันยายน 2558 รวม 2,485 เรื่อง โดยในจำนวนนี้สิ้นสุดการดำเนินการแล้ว 1,392 เรื่อง หรือเกินกว่าครึ่งหนึ่ง (56%) ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพของภาคีเครือข่าย

ไม่เพียงเท่านั้น ยังมีการบันทึกข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาขีดความสามารถให้แก่องค์กรผู้บริโภคได้ รวมทั้งบันทึกกรณีตัวอย่างและแนวปฏิบัติในการแก้ปัญหาจากกลไกภาคต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการใช้สิทธิและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคีเครือข่ายขององค์กรผู้บริโภคได้ ซึ่งในการอบรมการใช้โปรแกรมบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนพบว่า ได้บันทึกปัญหาอุปสรรคในการใช้งานจริงจากการอบรมทุกครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เช่น ปัญหา ข้อติดขัด ข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานจริง (user) ฯลฯ ไปใช้พัฒนาโปรแกรมเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับผู้บริโภคหลากหลายช่องทาง แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารไปยังผู้บริโภคโดยตรงผ่านการใช้สื่อดิจิทัล ประกอบด้วย เว็บไซต์ www.indyconsumers.org, www.facebook.com, ทวิตเตอร์ (twitter), ไลน์ (LINE) และกูเกิลพลัส (google+)
2. การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน โดยการส่งข่าวเผยแพร่ (press release) การจัดแถลงข่าว (press conference) การจัดกิจกรรมเพื่อให้เป็นข่าว เช่น การยื่นจดหมายถึงหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น
3. การจัดกิจกรรมกับผู้บริโภคเพื่อสื่อสารเนื้อหาสาระที่เป็นเป้าหมาย เช่น การจัดประกวดข่าวคุ้มครองผู้บริโภคยอดเยี่ยม การจัดสภาผู้บริโภค ฯลฯ

จากการพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้กับผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้จัดระบบในการเผยแพร่ข้อมูล www.indyconsumers.org, www.seaconsumers.org, www.facebook.com/cindependence (เฟซบุ๊กขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค) และได้ขึ้นข้อมูลรายสัปดาห์ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก 7 ด้าน โดยที่องค์กรผู้บริโภคตามภูมิภาคได้นำข้อมูลไปจัดฝึกอบรมการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในพื้นที่ เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคตะวันตก เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานรัฐยังได้นำข้อมูลไปจัดนิทรรศการในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น ร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาปฏิรูปแห่งชาติ คณะคุ้มครองผู้บริโภคฯ อีกทั้งได้ดำเนินการแปลข่าวสารสำคัญเพื่อเผยแพร่อีกด้วย

อย่างไรก็ดี ทีมงานยังได้กำกับติดตามผลงาน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เช่น การติดตามยอดการเข้าชมหรือติดตามเนื้อหาที่นำเสนอผ่านสื่อดิจิทัล เช่น การเข้าชม การเผยแพร่ต่อ (share) การกดถูกใจ (like) การติดตามข่าวที่นำเนื้อหาจากโครงการฯ แต่ละขึ้นไปนำเสนอ (news clipping) การทำโพล (poll) ในประเด็น “รู้จักและเข้าใจองค์กระอิสระเพื่อผู้บริโภคฯ หรือไม่ อย่างไร” การถอดบทเรียนการทำงานสื่อสารระหว่างทาง (6 เดือน) และหลังจากทำกิจกรรมเสร็จสิ้น ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานอยู่เป็นระยะ

ไม่เพียงเท่านั้น ยังได้พัฒนาเนื้อหาและรูปแบบเพื่อสื่อสารกับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลงานที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายหลากหลายลักษณะ เช่น

- สื่ออินโฟกราฟฟิก (infographic) นำเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระของผู้บริโภคฯ ให้กระชับ เข้าใจง่าย และทันสมัย สะท้อนรูปธรรมที่เชื่อมโยงไปถึงประเด็นหลักทั้ง 7 ด้าน เช่น “**3 เคล็ดลับรู้ทันประกันไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ**” จำนวนคนเผยแพร่ต่อ 166 ครั้ง หรือ “**สิทธิของคนชอบบิน**” เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิของผู้โดยสาร กรณีที่เที่ยวบินล่าช้า มีจำนวนคนเผยแพร่ข้อมูลต่อจำนวน 63 ครั้ง

- การจัดทำบทสรุปงานวิจัยเพื่อสื่อสารกับผู้บริโภค โดยเฉพาะในประเด็นที่มีความซับซ้อน
- การสรุปคำพิพากษาคดีผู้บริโภค ให้เป็นกรณีตัวอย่างในการสร้างความรู้และความเข้าใจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทั้งแก่ผู้บริโภค และผู้ประกอบการในกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ 1.คดีละเมิดทางการแพทย์ 2.คดีบอกเลิกสัญญาจะซื้อจะขายบ้านเอื้ออาทรไม่เป็นธรรม โครงการบ้านเอื้ออาทรเขตรังสิต 3.คดีบอกเลิกสัญญาจะซื้อจะขายบ้านเอื้ออาทรไม่เป็นธรรม โครงการบ้านเอื้ออาทรเขต 4.คดีผิดสัญญารับส่งคนโดยสาร และ 5.คำพิพากษาคดีชอยร่วมฤดี กรณีก่อสร้างอาคารสูงในซอยถนนกว้างไม่ถึง 10 เมตรตลอดแนว

การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการผ่านการทดสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น หูฟัง กล้องถ่ายรูปดิจิตอล เครื่องโกนหนวดไฟฟ้า อัล - ตราบูค จักรเย็บผ้า เสื้อชุดป้องกันรังสียูวี ครีมลดริ้วรอย และรายงานการสำรวจจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของร้านค้าปลีก ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์มือถือ (Tablets) ผู้ผลิตลูกฟุตบอลและผู้จัดจำหน่ายเมล็ดกาแฟ ความปลอดภัยของรางปลั๊กไฟ ไข่มุก น้ำมันทอดซ้ำในกาน้ำฉ่ำ ยาสีฟันไวท์เทนนิ่ง ฯลฯ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านนิตยสารฉลาดซื้อรายเดือน โดยมีสมาชิกไม่น้อยกว่า 5,500 คน และเผยแพร่ผ่าน Facebook นิตยสารฉลาดซื้อ, www.indyconsumers.org ไม่น้อยกว่า 100,000 คน รวมทั้งการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน

ส่วนการศึกษาวิจัย ที่ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน มีดังนี้

- 1) การศึกษาวิจัยเรื่องสถานการณ์ความปลอดภัยของการบริโภคน้ำดื่ม ที่ผลิตจากเครื่องผลิตน้ำดื่มหยอดเหรียญ
- 2) การศึกษาวิจัยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในการบังคับใช้ พ.ร.บ.อาคารชุด พ.ศ.2522 กรณีศึกษาแบบของสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด
- 3) การศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม
- 4) การศึกษาวิจัยเรื่องค่าใช้จ่ายผู้บริโภค กรณีรับบริการสุขภาพแบบฉุกเฉินและการตรวจสุขภาพ
- 5) การศึกษาวิจัยเรื่องการค้ากับการโฆษณาชักชวนผู้บริโภคในการลงทุนและซื้อประกัน
- 6) การศึกษาวิจัยเรื่องความปลอดภัยเพื่อชำระคูปองรถในสัญญาซื้อขายรถยนต์และการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีคดีพิพาทเกี่ยวกับความชำระคูปองของรถยนต์เซฟโรเลต
- 7) การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ เรื่องการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้ในครัวเรือน

จากการศึกษาวิจัยพบว่างานวิจัยบางเรื่องสามารถทำให้เกิดผลกระทบต่อคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก เช่น งานศึกษาวิจัยสถานการณ์ความปลอดภัยของการบริโภคน้ำดื่มที่ผลิตจากเครื่องผลิตน้ำดื่มหยอดเหรียญ จากผลการศึกษาพบว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 18 เขต จำนวน 855 ตู้ พบว่าตัวอย่างตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญที่สำรวจมีใบอนุญาตประกอบกิจการเพียง 8.24% เท่านั้น ซึ่งการขออนุญาตการประกอบกิจการตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญของสำนักงานเขต 18 เขต มีทั้งสิ้น 1,117 รายเท่านั้น แสดงว่ายังมีตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาต อีกทั้งสถานที่ตั้งตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญส่วนใหญ่ไม่เป็นไปตามคำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข



นอกจากนี้ งานวิจัยด้านสุขภาพเรื่องค่าใช้จ่ายผู้ป่วยโรค กรณีรับบริการสุขภาพแบบฉุกเฉินและการตรวจสุขภาพ ซึ่งผลงานวิจัยนำไปสู่เวทีความร่วมมือของ 3 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคม, หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และข้าราชการ ซึ่งทั้ง 3 กองทุนมีระบบคิดแบบเดียวกัน คือ ประชาชนไม่ว่าจะใช้สิทธิใดก็คือผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการหลักประกันและไม่ต้องกังวลกับสถานะทางการเงิน ทุกคนต้องได้รับการรักษาเพราะเป็นสิทธิของความเป็นมนุษย์ ทั้งนี้ การใช้สิทธิ “ฉุกเฉิน” สามารถใช้ได้ทุกที่โดยผู้ป่วยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม ซึ่งกองทุนพยายามหาติกากลางเพื่อให้โรงพยาบาล ผู้จ่ายเงินยอมรับกติการ่วมกัน โดยการแพทย์ฉุกเฉินจึงพยายามทำระบบ Preauthorization ว่าถ้าผู้ป่วยฉุกเฉินเข้ามาที่โรงพยาบาลแล้วพบว่าอาการเข้าขั้นเกณฑ์สีแดง ก็จะไปเข้าสู่กระบวนการเคลียร์รูปแบบใหม่ทันที

รวมถึง ยังมีงานวิจัยที่สำคัญที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้พลังงานในประเทศ ซึ่งเป็นนโยบายหลักของรัฐบาล คือ การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ เรื่องการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้ในครัวเรือน ที่สร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากที่คณะผู้วิจัยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้บริโภคที่สนใจจำนวน 2 ครั้งด้วยกัน มีผู้แจ้งความประสงค์เข้าร่วมอบรมจำนวนมากกว่า 200 คน ขณะที่คณะผู้วิจัยสามารถรองรับผู้เข้าอบรมได้เพียงครั้งละ 70 คนเท่านั้น หลังการอบรมผู้บริโภคในหลายจังหวัดได้ติดต่อให้ทีมวิทยากรและนักวิจัยไปให้ความรู้ นอกจากนี้ผู้บริโภคจาก จ.สมุทรสงคราม ลพบุรี ได้นำไปขยายผลด้วยการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อใช้อีกด้วย ด้านเครือข่ายผู้บริโภคภาคอีสานนำข้อมูลการวิจัยด้านสื่อและโทรคมนาคมไปใช้ในการแก้ไขปัญหากรณีร้องเรียน ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ.ชัยภูมิ และศรีสะเกษอีกด้วย

การจัดงาน “สมัชชาผู้บริโภค” ประจำปี เมื่อวันที่ 15 - 16 มีนาคม 2558 ที่โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กรุงเทพฯ โดยคณะกรรมการองค์การอิสระฯ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.คุ้มครองผู้บริโภค) เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศ และ สสส. มีจำนวนผู้เข้าร่วมงาน 300 คน ประกอบด้วย เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศ นักวิชาการ นักกฎหมาย และผู้แทนหน่วยงานภาครัฐต่างๆ อาทิ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) เป็นต้น

งานนี้จัดขึ้นเพื่อเปิดพื้นที่และเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคและประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามสถานการณ์และการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในรอบปี และร่วมกันเสนอแนะแนวทาง มาตรการ ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกันรณรงค์เนื่องในวันสิทธิผู้บริโภคสากล รวมถึงคณะกรรมการองค์การอิสระฯ ได้นำเสนอผลงานที่สำคัญต่อสาธารณะ อาทิ การผลักดันให้ กสทช.คิดราคาคุ้มครอง 690 บาท ซึ่งช่วยรัฐประหยัดงบประมาณแผ่นดินได้ถึง 7,000 ล้านบาท การผลักดัน พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม การยื่นข้อเสนอต่อการปฏิรูปการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อบรรจุในรัฐธรรมนูญ การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคเทียบเท่าระดับสากล เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการแลกเปลี่ยนความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการผลักดันร่าง พ.ร.บ.องค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.... โดยหวังสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและปฏิรูประบบการคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันยุคเศรษฐกิจดิจิทัลด้วย และรณรงค์ผลักดันกฎหมายองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคผ่านการยื่นหนังสือถึงนายกรัฐมนตรี ประธานสภาปฏิรูปแห่งชาติ ประธานคณะกรรมการการยกย่องรัฐธรรมนุญ เพื่อให้บรรจุและเร่งออกกฎหมายองค์การอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

ขณะที่ การจัดทำคู่มือผู้บริโภคศึกษา จะประกอบด้วยเนื้อหาความรู้ทั่วไปเรื่องสิทธิผู้บริโภค ความหมายของผู้บริโภค ความเข้าใจเรื่องบริโภคศึกษาและข้อมูลสิทธิผู้บริโภค 7 ด้าน โดยรวมเป็น 1 เล่ม มีจำนวนคาบการสอน 10 คาบเรียน คาบละ 50 นาที ซึ่ง 3 บทแรกจะพูดถึงเรื่องสิทธิผู้บริโภค และอีก 7 บทเป็นเนื้อหาผู้บริโภคศึกษาใน 7 ด้าน ซึ่งจะได้นำไปทดลองใช้ในโรงเรียนทั้ง 7 ภูมิภาคต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

1. คณะกรรมการองค์การอิสระฯ และคณะอนุกรรมการองค์การอิสระฯ มีผลงานวิชาการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายหลายเรื่อง เช่น

งานวิจัยด้านสุขภาพ เรื่องค่าใช้จ่ายผู้บริโภค กรณีรับบริการสุขภาพแบบฉุกเฉินและการตรวจสุขภาพ จากงานวิจัยนำไปสู่เวทีความร่วมมือของ 3 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคม, หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และข้าราชการ ซึ่งมีแนวคิดเดียวกัน คือ ประชาชนไม่ว่าจะใช้สิทธิใดก็คือผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการหลักประกันและไม่ต้องกังวลกับสถานะทางการเงิน ทุกคนต้องได้รับการรักษาเพราะเป็นสิทธิมนุษยชน การใช้สิทธิ “ฉุกเฉิน” สามารถใช้ได้ทุกที่โดยผู้ป่วยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม

งานวิจัยด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เรื่องตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ จากผลงานวิจัยทำให้ผู้บริโภค หน่วยงานกรุงเทพมหานคร ภาคธุรกิจรายย่อยตื่นตัว และสำรวจความสะอาด ความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้ง 50 เขตในพื้นที่กรุงเทพฯ เป็นต้น

2. มีระบบรับเรื่องร้องเรียนในศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค 44 จังหวัดที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคในพื้นที่ได้เข้าถึงข้อมูล ข้อเท็จจริงครบถ้วนรอบด้าน

3. การทำความร่วมมือขององค์กรผู้บริโภค 44 จังหวัด 7 ภูมิภาคกับหน่วยงานในพื้นที่สาธารณสุขจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

4. การสื่อสารกับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ www.facebook.com, www.indyconsumers.org และผ่านสื่อมวลชน

5. สื่อมวลชนนำเสนอข่าว การตรวจสอบ การให้ความเห็น ข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในหลายเรื่องที่ผ่านมา

ปัญหาอุปสรรคที่พบ

1. ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของโครงการฯ คือ สคบ.ไม่สนับสนุนและไม่เห็นด้วยกับการมีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ปัญหาทางการเมืองทำให้กิจกรรมหลักในการผลักดันกฎหมายองค์การอิสระฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโครงการขาดความเชี่ยวชาญงานคุ้มครองผู้บริโภคในบางประเด็น ทำให้เกิดความล่าช้า
ในการปฏิบัติงาน เช่น การทำร่างคู่มือผู้บริโภคศึกษา สำหรับใช้สอนให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

2. โครงการศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน กรุงเทพมหานคร 2558

โครงการนี้เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก สปสช.เขต 13 กรุงเทพมหานคร ให้กับศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน 25 ศูนย์ และหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระตามมาตรา 50(5) จำนวน 22 ศูนย์ ระยะเวลาโครงการ 7 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 มีนาคม 2558 จนถึง 30 กันยายน 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้ สร้างความเข้าใจ ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิ และคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของประชาชนในสิทธิหลักประกันสุขภาพ
2. เพื่อเสริมศักยภาพศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน และหน่วยรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นอิสระตามมาตรา 50(5) ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพมาตรฐานเดียว

ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ผ่านมา ได้แก่

1. ให้ความร่วมมือกับหน่วยบริการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริโภค เพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาลวชิระ (วชิรพยาบาล) โดยให้ใช้บริการปฐมภูมิที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 68 ศูนย์ทั่วกรุงเทพฯ และศูนย์ประสานงานฯ ได้เข้าร่วมโครงการนำร่องหออกรับของคลินิก เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. ขยายพื้นที่การทำงานศูนย์ประสานงานภาคประชาชน 5 พื้นที่ ได้แก่ (1) ศูนย์บางบอน/บางขุนเทียน (2) ศูนย์ทุ่งครุ/คลองสาน (3) ศูนย์วัฒนา/ดินแดง/ห้วยขวาง (4) ศูนย์บางกอกใหญ่/บางกอกน้อย (5) ศูนย์ภาษีเจริญ/หนองแขม และขึ้นทะเบียนศูนย์ 50(5) เพิ่ม 5 ศูนย์ คือ (1) ศูนย์จตุจักร/ลาดพร้าว (2) ศูนย์พระนคร/ป้อมปราบ (3) ศูนย์บางซื่อ/พญาไท (4) ศูนย์ปทุมวัน/บางรัก/สัมพันธวงศ์ และ (5) ชมรมเพื่อนโรคไต
3. พัฒนาศักยภาพทีมวิทยากรในระดับพื้นที่ 7 พื้นที่โดยใช้กระบวนการหลัก คือ (1) เส้นทาง 15 ปีการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ (2) สถานการณ์ความสั่นคลอนต่อระบบหลักประกันสุขภาพจากข่าวที่ได้ยิน (3) คำถามเรื่องสิทธิประโยชน์ มีผู้เข้าร่วมเวทีครั้งละ 30 คน ผลจากการฝึกอบรมได้สร้างความร่วมมือในการทำงานต่อเนื่องกับภาคีเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายสตรี และเครือข่ายผู้พิการ

4. พัฒนาศักยภาพศูนย์ประสานงานการจัดการเรื่องร้องเรียนระบบข้อมูลและการจัดการระบบข้อมูล (User Manual) และอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับแกนนำที่ยังไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งทำให้การจัดระบบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเห็นได้จากการประเมินผลการทำงานที่ผ่านมา มีศูนย์ฯ ผ่านเกณฑ์การประเมินระดับ A เพิ่มขึ้น 5 ศูนย์ ระดับ B 7 และระดับ C 5 ศูนย์ ตามลำดับ ซึ่งระดับ C ลดลงเป็นจำนวนครึ่งหนึ่งจากปีที่ผ่านมา

5. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกับศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ซึ่งศูนย์ประสานงานฯ มีเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 361 เรื่อง โดยแบ่งเป็นหมวดการใช้สิทธิฉุกเฉิน 36 เรื่อง การส่งต่อ 62 เรื่อง การถูกเรียกเก็บเงิน 12 เรื่อง การจ่ายยานอกบัญชียาหลักและเรียกเก็บเงิน 78 เรื่อง คุณภาพมาตรฐานการให้บริการ 19 เรื่อง ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ 56 เรื่อง และการให้คำปรึกษาสิทธิอื่นๆ 98 เรื่อง ซึ่งเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขให้เป็นศูนย์ คือไม่มีเรื่องค้างระบบ

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ

o คณะกรรมการฯ ภาคประชาชนที่เข้าไปเป็นกรรมการคลินิกยังไม่เข้าใจบทบาทในการพัฒนาคุณภาพบริการ

3.โครงการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

โครงการนี้เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก กสทช. ระยะเวลาโครงการ 1 ปี เริ่มตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2557 จนถึง 31 พฤษภาคม 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างกลไกความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ทั้งระดับประเทศและระดับพื้นที่
3. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้บริโภคเกิดความตระหนัก ตื่นตัว และรู้เท่าทันสื่อวิทยุ - โทรทัศน์

ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ผ่านมามีได้สร้างการเปลี่ยนแปลงการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์หลายประการ ได้แก่

1. เกิดกลไกความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญร่วมกับ สสจ. ในการจัดการโฆษณาผิดกฎหมาย
2. เกิดการตื่นตัวในการเฝ้าระวังโฆษณาผิดกฎหมาย โดย กสทช. ทำความร่วมมือกับเครือข่ายผู้บริโภคในระดับพื้นที่เขต ให้มีอาสาสมัครเฝ้าระวังเพิ่มมากขึ้นในส่วนของ กสทช. เขต
3. เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคกับผู้ประกอบการเครือข่ายในการจัดการปัญหาโฆษณาผิดกฎหมาย ด้วยการตั้งกลุ่มในโปรแกรมแอปพลิเคชัน “ไลน์” (LINE) เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาสามารถแจ้งได้ทันที เพื่อรีบดำเนินการแก้ไข
4. ได้รับความร่วมมือจากสถานศึกษาในการทดลองใช้คู่มือคุ้มครองผู้บริโภคด้านสื่อ ด้วยการสร้างแกนนำเยาวชนให้ตระหนักและรู้เท่าทันสื่อ อีกทั้งได้ขยายผลการเฝ้าระวังในพื้นที่กรุงเทพฯ
5. เกิดกลไกการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างต่อเนื่องในพื้นที่ 12 จังหวัด 5 ภาค ได้แก่
 - ภาคตะวันตก: เพชรบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรี
 - ภาคกลาง: กรุงเทพฯ
 - ภาคเหนือ: พะเยา ลำปาง เชียงใหม่
 - ภาคอีสาน: ขอนแก่น ร้อยเอ็ด
 - ภาคใต้: สุราษฎร์ธานี สงขลา สตูล

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ

- ขาดข้อมูลสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐว่าโฆษณาใดได้รับอนุญาตแล้ว ทำให้ยังมีโฆษณาที่ผิดกฎหมายในปัจจุบัน

ฟ้ายเพยแพรข้อมูล เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

นิตยสาร “ฉลาดซื้อ”



นิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เผยแพร่จำนวน 12 ฉบับ



ฉบับที่ 167 ม.ค.58
25+



ฉบับที่ 168 ก.พ.58
อุปกรณ์วัดความฟิต



ฉบับที่ 169 มี.ค.58
ไอศกรีม



ฉบับที่ 170 เม.ย.58
รถเมล์เมืองกรุง



ฉบับที่ 171 พ.ค.58
ประสิทธิภาพเครื่องปั่น
และเครื่องบดไฟฟ้า



ฉบับที่ 172 มิ.ย.58
จำไว้ เธอไม่ใช่ขนม
(ชั้นหวาน)



ฉบับที่ 173 ก.ค.58
เตรียมพร้อมก่อนใช้การ
ฟุ้งคดีแบบกลุ่ม



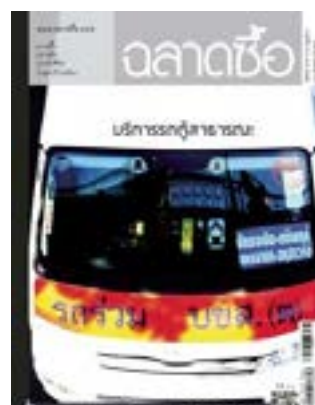
ฉบับที่ 174 ส.ค.58
พลังงานที่ซ่อนอยู่ใน
แซนวิชแฮมชีส



ฉบับที่ 175 ก.ย.58
แบรนด์รองเท้าวิ่งกับ
ความรับผิดชอบต่อสังคม



ฉบับที่ 176 ต.ค.58
ได้ฤกษ์เปลี่ยน
ปลอกหมอนใหม่เสียที



ฉบับที่ 177 พ.ย.58
บริการรถตู้สาธารณะ



ฉบับที่ 178 ธ.ค.58
ประสิทธิภาพเครื่องดูดฝุ่น

สิ่งพิมพ์เผยแพร่ที่สำคัญ

1. บันทึกการคุ้มครองผู้บริโภค 2558 (รายงานความก้าวหน้า กันยายน 2557 – กุมภาพันธ์ 2558)
2. รายงานการถอดบทเรียนโครงการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
3. จับตาย!!! โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย
4. คู่มืออาสาสมัครพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยอาสาสมัคร
5. ระบบรถโดยสารสาธารณะของประเทศไทย
6. คู่มือโดยสารปลอดภัย เล่ม 1
7. ข้อควรระวังการเลือกใช้รถตู้โดยสารสาธารณะ
8. Face it ทำวิจัยชีวิต
9. ฉลาดซื้อ รวมผลทดสอบ 2015 เล่ม 1
10. ฉลาดซื้อ รวมผลทดสอบ 2015 เล่ม 2

ฉลาดซื้อ ออนไลน์



Facebook fanpage

www.facebook.com/fanchaladsue

จำนวนคนกดถูกใจแฟนเพจ 100,632 คน
(ข้อมูลเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2559)



