

ผลการดำเนินงาน

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ปี 2560



มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 4/2 ซ.วัฒนโยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 02 24834 - 37

แฟกซ์ 02 248 3733

www.consumerthai.org E-mail: complaint@consumerthai.org

สารบัญ

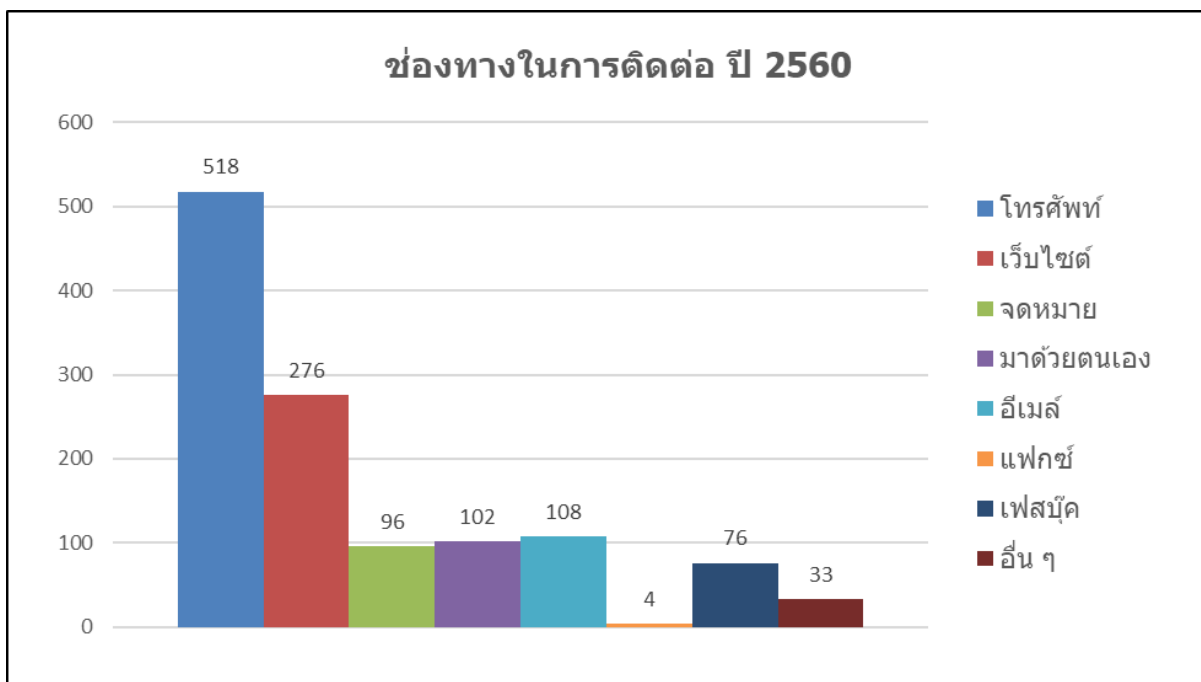
ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	1 - 44
สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในรอบปี 2560	1
ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	14
การดำเนินการด้านคดีของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ และศูนย์ทนายความอาสา	18
 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย	48 - 60
โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร	48
โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย	53
โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง	58
 ฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	61 - 75
 ฝ่ายข้อมูลและสื่อสารสาธารณะ	76 - 121

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

จากสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในรอบปีพ.ศ.2560 ที่ผ่านมา พบปัญหาที่หลากหลายจากการถูกเอารัดเอาเปรียบของผู้บริโภค ปัญหาที่ผู้บริโภคร้องเรียนมากที่สุด อันดับแรก คือ ปัญหาด้านสินค้าและบริการทั่วไป ที่มียอดผู้ร้องเรียน เพิ่มขึ้นถึง 41.54% โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริงที่ทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและซื้อสินค้า เช่น การโฆษณาขายกระทะยี่ห้อโคเรียคิงส์ ที่ข้อความโฆษณาระบุการลดราคาจาก 18,000 บาท และ 15,000 บาท ลดราคาเหลือ 3,900 บาท และ 3,300 บาท ชื้อหนึ่งแถมหนึ่ง มีคุณสมบัติทนความร้อน และไม่ต้องใช้น้ำมัน ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากหลงเชื่อและซื้อสินค้านี้ดังกล่าว แต่เมื่อผู้บริโภคนำมาใช้งานกลับไม่เป็นตามโฆษณา และมาทราบภายหลังว่าราคากะทะดังกล่าวเป็นราคาปลอม เป็นต้น และบริการสถานเสริมความงามที่ซื้อคอร์สบริการแล้ว ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ เพราะข้อสัญญาระบุไม่คืนเงินทุกกรณี อีกทั้งบริการสถานออกกำลังกายที่ปิดกิจการโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เป็นต้น อันดับสองคือด้านการเงินการธนาคาร 34.69% ได้แก่ ปัญหาหนี้บัตรเครดิตร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาเช่าซื้อรถ อันดับสาม ด้านบริการสาธารณะ คือ การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแล้วเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

จากสถานการณ์ปัญหาข้างต้น ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค วิเคราะห์ปัญหา พบว่า สาเหตุของปัญหาที่สำคัญในการร้องเรียนเกิดจาก พฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจที่เอารัดเอาเปรียบไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วน จนทำให้หลงเชื่อโฆษณาซื้อสินค้าและบริการ อีกทั้งข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย และหน่วยงานรัฐไม่มีมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการใช้ช่องทางการโฆษณาขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นต้น จึงทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการใช้สินค้ามีเป็นจำนวนมากขึ้นด้วย

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้รวบรวมปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้



การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุด คือ 518 ราย เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อ

การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ในรอบปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จำนวน 276 ราย เนื่องจากเข้าถึงได้สะดวกและเป็นช่องทางที่ง่ายต่อผู้บริโภค

การร้องเรียนผ่านจดหมาย, เข้ามาด้วยตนเอง และอีเมล ช่องทางนี้จะเป็นผู้ร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก

การร้องเรียนผ่านทาง Facebook ช่องทางนี้จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้ช่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบข้อสงสัย แต่หากจะร้องเรียนเพิ่มเติมก็จะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิ หรือให้ส่งทางอีเมล complaint@consumerthai.org

สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2560

เรื่องร้องเรียนประจำปี2560 ศูนย์พิทักษ์สิทธิ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค		เดือน												รวม	ร้อยละ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1	การเงินการธนาคาร	28	35	31	27	39	45	43	46	34	39	33	22	422	34.79
2	บริการสาธารณะ	2	4	2	14	9	22	6	5	11	13	10	1	99	8.16
3	สื่อและโทรคมนาคม	5	3	5	3	5	1	3	2	1	2	5	2	37	3.05
4	อสังหาริมทรัพย์	3	4	2	2	15	10	7	5	0	5	5	3	61	5.03
5	สินค้าและบริการทั่วไป	11	17	21	29	195	98	32	28	19	22	10	12	494	40.73
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	3	3	2	2	6	2	2	3	4	0	0	1	28	2.31
7	อาหารยาเครื่องสำอางผลิตภัณฑ์สุขภาพ	6	1	3	1	6	4	3	4	5	2	2	1	38	3.13
8	อื่นๆ	3	2	3	2	3	6	1	2	3	2	5	2	34	2.80
รวม		61	69	69	80	278	188	97	95	77	85	70	44	1213	100
ร้อยละ		5.03	5.69	5.69	6.60	22.92	15.50	8.00	7.83	6.35	7.01	5.77	3.63	100.00	

จากสถิติปัญหาที่ผู้บริโภคเข้มาร้องเรียนที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม -31 ธันวาคม 2560 พบปัญหาที่สรุปได้ดังนี้

1. หมวดสินค้าและบริการทั่วไป

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ของใช้ในบ้าน	195	39.47
2	ธุรกิจเสริมความงาม	122	24.70
3	สินค้า/บริการออนไลน์	39	7.84
4	กลุ่มยานพาหนะ	25	5.06
5	ธุรกิจออกกำลังกาย	25	5.06
6	ธุรกิจขายตรง/แชร์ลูกโซ่	25	5.06
7	กลุ่มอุปกรณ์โทรศัพท์-ไอที	18	3.64
8	บริการห้างร้าน	17	3.44
9	อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน	7	1.42
10	ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ	5	1.01
11	เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง	5	1.01
12	บริการท่องเที่ยว	5	1.01
13	บริการไปรษณีย์	3	0.61

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
14	อื่นๆ	2	0.40
15	ธุรกิจจัดหาคนดูแลผู้สูงอายุ/เด็ก	1	0.20
รวม		494	100.00

- 1.1. ของใช้ในบ้าน – โฆษณาเกินจริงหรือเป็นเท็จ และราคาปลอม สินค้าชำรุดบกพร่อง
- 1.2. ปัญหารธุรกิจเสริมความงาม - กรณีผู้ประกอบการปิดกิจการลอยแพผู้บริโภคและ ขอยกเลิกสัญญาเสริมความงาม จากการไม่สามารถไปใช้บริการได้ /ราคาแพง
- 1.3. ปัญหาสินค้าและบริการออนไลน์ – การขอคืนสินค้าไม่ได้, สินค้าไม่มีคุณภาพหรือ สินค้าหมดอายุ และสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา
- 1.4. ปัญหากลุ่มยานพาหนะ – รถยนต์ชำรุดบกพร่อง, การยกเลิกสัญญาจองและขอเงินคืน
- 1.5. ปัญหารธุรกิจออกกำลังกาย – ขอยกเลิกสัญญาไม่ได้ เช่น กรณีเจ็บป่วยหรือไม่มีอุปกรณ์ให้บริการ เป็นต้น
- 1.6. ปัญหารธุรกิจขายตรง-แชร์ลูกโซ่ – ถูกโกง หลอกหลวงประชาชน
- 1.7. ปัญหากลุ่มอุปกรณ์โทรศัพท์และไอที – ชำรุดบกพร่อง, ได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา และให้อุปกรณ์ไม่ครบ
- 1.8. ปัญหาบริการห้างร้าน – โฆษณาทำให้เข้าใจราคาที่ขายหน้าร้านกับราคาส่งกลับบ้านผิด, ยกเลิกสัญญาไม่คืนเงินมัดจำ, ซ่อมรถไม่ได้คุณภาพยังเกิดอาการเดิมซ้ำ, และปัญหาค่าอะไหล่และค่าซ่อมราคาแพง
- 1.9. ปัญหาอุปกรณ์ไฟฟ้า – บริการซ่อมราคาแพง, สินค้าไม่ตรงกับที่โฆษณา
- 1.10. ปัญหาผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ – ซื้อชุดลดน้ำหนักได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา และสินค้าปลอม
- 1.11. ปัญหาเรื่องเฟอร์นิเจอร์ – สินค้าชำรุดบกพร่อง สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ
- 1.12. ปัญหาบริการการท่องเที่ยว – ยกเลิกห้องพักขอเงินคืนไม่ได้/ถูกริบค้ำมัดจำ และถูกทัวร์หลอกหลวง
- 1.13. ปัญหาบริการไปรษณีย์ – ส่งสินค้าชำรุด สินค้าสูญหาย
- 1.14. ปัญหาจัดหาคนดูแลผู้สูงอายุ/เด็ก – บริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญา

2. หมวดการเงินการธนาคาร

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	บัตรเครดิต	254	60.19
2	ธุรกิจเช่าซื้อ	59	13.98
3	สินเชื่อ	55	13.03

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
4	ธนาคาร	1	0.24
5	หนี้ในระบบ	4	0.95
6	ประกัน	46	10.90
7	อื่นๆ	3	0.71
รวม		422	100.00

2.1 ปัญหาบัตรเครดิต พบปัญหา

2.1.1 การชำระหนี้บัตรเครดิต ปัญหาส่วนใหญ่ได้แก่ ผิดนัดชำระหนี้ การถูกฟ้องร้องให้ชำระหนี้บัตรเครดิต การบังคับคดี การอายัดทรัพย์สิน การมีประวัติเสียจากการค้างชำระหนี้ ในฐานะข้อมูลเครดิตบูโร การถูกคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม ถูกเสนอให้ปรับโครงสร้างหนี้ การหักเงินในบัญชีโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.1.2 การทวงหนี้ไม่เป็นธรรม ทวงหนี้ทางโทรศัพท์ด้วยการข่มขู่ ทวงหนี้ไม่สุภาพ หยาดคาย ส่งจดหมายขอเข้าพบผู้จัดการที่ทำงาน โทรศัพท์มาทวงหลายครั้งเกินกว่ากฎหมายกำหนด โดยกฎหมายกำหนดให้ทวงได้ไม่เกิน 2 ครั้ง หรือให้นัดหมายกันระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ เพื่อจะได้ไม่กระทบกับการทำงาน อีกทั้งทวงหนี้ที่ได้ชำระไปแล้ว

2.1.3 บัตรเครดิตหายแล้วถูกนำไปใช้

2.2 การเข้าซื้อรถยนต์ เช่น ผิดนัดชำระหนี้, ถูกฟ้องคดี, เก็บค่าธรรมเนียมค่าติดตามทวงถามหนี้สูง กรณีผิดนัดชำระ, การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมค่ามัดจำเล่มทะเบียนรถราคาสูง, ถูกเรียกเก็บค่าเช่าซื้อ กรณีรื้อหาย

2.3 สินเชื่อส่วนบุคคล ผิดนัดชำระหนี้ ถูกฟ้องให้ชำระหนี้ การทวงหนี้ไม่เป็นธรรม

2.4 ปัญหาประกัน

2.4.1 ประกันชีวิต/อุบัติเหตุ/ประกันสุขภาพ โดยปัญหาที่พบมีทั้งประกันทางโทรศัพท์ การขอยกเลิกกรมธรรม์แล้วไม่ได้เงินคืน การขายประกันฟุ้งของธนาคารพาณิชย์ ผ่านการกู้สินเชื่อ และการซื้อประกันกับธนาคาร มีทั้งประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยอ้างว่าปกปิดข้อเท็จจริง หรือได้รับเงินผลประโยชน์ตอบแทนไม่ตรงตามโฆษณา, ประกันปฏิเสธการต่ออายุสัญญากรมธรรม์, ถูกเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว ถูกหลอกให้ทำประกัน โดยอ้างว่าเป็นการออมทรัพย์ และตัวแทนไม่แจ้งสาระสำคัญของการทำประกัน อีกทั้งการทำประกันสุขภาพ ถูกปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม

2.4.2 ประกันภัยรถยนต์ เป็นการร้องเรียนเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทน อุบัติเหตุรถยนต์เคลมประกันยุ่งยาก, ปัญหาการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถล่าช้า

- 2.4.3 ประกันวินาศภัย ร้องเรียนถูกบังคับให้ชำระเบี้ยประกันอัคคีภัยเพิ่ม
- 2.5 หินนอกระบบ – ร้องเรียนเรื่องการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด, การถูกทวงหนี้ไม่เป็นธรรม ช่มชู้กรรโชก และปัญหาไม่มีเงินชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เจ้าหนี้ฟ้องเป็นคดีความ
- 2.6 ธนาคาร – ปัญหาร้องเรียนเรื่องหักเงินในบัญชีโดยไม่แจ้งล่วงหน้า

3. หมวดบริการสาธารณะ

ที่	ปัญหา	รวม	รวม	ร้อยละ
1	สาธารณูปโภค			
	1.1 ประปา	1	1	1.01
	1.2 ไฟฟ้า	8	8	8.08
2	การคมนาคม			
	2.1 ขนส่งทางบก		78	78.79
	2.1.4 รถโดยสารปรับอากาศ	5		
	2.1.2 รถตู้โดยสาร	38		
	2.1.3 มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	10		
	2.1.4 รถโดยสารปรับอากาศ	2		
	2.1.5 รถโดยสารระหว่างจังหวัด	20		
	2.1.6 รถประจำทางชมก.	3		
	2.2 ขนส่งทางอากาศ	10	10	10.10
3	สถานศึกษา			
	สถาบันศึกษาเอกชน	1	1	1.01
	สถาบันศึกษารัฐบาล	1	1	1.01
รวม		99	99	100.00

3.1 ปัญหาระบบสาธารณูปโภคและคมนาคม

3.1.1 **กลุ่มไฟฟ้า** ปัญหา ค่าไฟฟ้าหอพักคิดราคาแพง เก็บค่าไฟย้อนหลัง ไม่ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คั้นเงินประกันค่าไฟล่าช้า ระบบไฟฟ้าตกบ่อย

3.1.2 **กลุ่มประปา** ปัญหา ค่าน้ำประปาหอพักคิดราคาแพง จ่ายค่าน้ำล่าช้าถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสูง

3.2 ปัญหาการคมนาคม

3.2.1 ขนส่งทางบก ปัญหารถโดยสารสาธารณะ

- **กลุ่มรถตู้โดยสารสาธารณะ** ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่อง ปริษาขอรับเงินค่าสินไหมจากกรณีประสบอุบัติเหตุ ขับรถเร็ว รับผิดชอบโดยสารเกิน เข้มขันนิรภัยไม่พร้อมใช้งาน ไม่ถอดเบาะที่นั่งด้านท้ายเพื่อใช้เป็นทางออกฉุกเฉิน
- **กลุ่มจักรยานยนต์รับจ้าง** ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่อง เก็บค่าโดยสารราคาแพง ขับรถอันตราย หวาดเสียว ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร **กลุ่มรถโดยสารปรับอากาศ** ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่อง ปริษาการเรียกเงินชดเชยกรณีประสบอุบัติเหตุ ทั้งผู้โดยสารกลางทาง คิดค่าโดยสารแพง กระเป๋าสัมภาระหาย
- **กลุ่มรถโดยสารระหว่างจังหวัด** ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่อง การเรียกเงินชดเชยกรณีประสบอุบัติเหตุ
- **กลุ่มรถประจำทางขสมก.** ปัญหาที่ร้องเรียนเป็นเรื่อง การเรียกเงินชดเชยกรณีประสบอุบัติเหตุ พนักงานใช้วาจาไม่สุภาพ

3.2.2 ปัญหาระบบขนส่งทางอากาศ – สายการบิน

1. ตัวไม่ระบุสนามบินที่จะขึ้นบิน
2. เที่ยวบินล่าช้าไม่ได้รับการชดเชย
3. ยกเลิกเที่ยวบินกะทันหันทำให้มีผลกระทบกับการเดินทางต่อเนื่อง
4. สายการบินปฏิเสธการเช็คอินทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ โดยอ้างว่ามาเช็คอินช้ากว่ากำหนด
5. จองตั๋วผ่านระบบออนไลน์ ชื่อนามสกุลไม่ตรง

3.3 ปัญหาสถานศึกษา

1. โรงเรียนไม่มีมาตรฐานการควบคุมป้องกันโรคติดต่อ
2. โรงเรียนจัดการสอนหลักไม่เป็นไปตามที่โฆษณา

4. อสังหาริมทรัพย์

ที่	หมวดย่อย 1	รวม	ร้อยละ
1	บ้านพักอาศัยและบ้านจัดสรร	16	26.23
2	อาคารชุด/คอนโด	33	54.10
3	ธุรกิจห้องเช่า/บ้านเช่า	6	9.84
4	ที่ดิน	5	8.20
5	อาคารพาณิชย์/พื้นที่พาณิชย์	1	1.64
รวม		61	100.00

- 4.1 ปัญหาบ้านพักและบ้านจัดสรร ปัญหาที่ร้องเรียนคือ บ้านที่ซื้อมีความชำรุดบกพร่อง โครงการสร้างไม่เสร็จทันตามกำหนดในสัญญา นิติบุคคลไม่จัดการสาธารณูปโภค
- 4.2 ปัญหาอาคารชุด/คอนโด ปัญหาที่ร้องเรียนคือ โครงการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามกำหนดในสัญญา, มีพื้นที่มากกว่าที่จองไว้สัญญา กว่า 5 %, มีความชำรุดบกพร่อง แต่ไม่ยอมแก้ไข, นิติบุคคลอาคารชุดไม่ปรับปรุงแก้ไขสาธารณูปโภค
- 4.3 ปัญหาธุรกิจห้องเช่า/บ้านเช่า ปัญหาที่ร้องเรียนคือถูกบอกเลิกสัญญาเช่าโดยไม่แจ้งล่วงหน้า, ค่าน้ำค่าไฟมีราคาแพง
- 4.4 ปัญหาที่ดิน ปัญหาที่ร้องเรียนคือ นำที่ดินขออนุญาตไม่ได้, ไม่มีทางเข้าออกสู่สาธารณะ
- 4.5 ปัญหาหมวดอาคารพาณิชย์/พื้นที่พาณิชย์ ปัญหาที่ร้องเรียนคือ ผู้ร้องเข้าทำสัญญาจองสิทธิพื้นที่เพื่อใช้ประกอบธุรกิจรายย่อย แต่เมื่อครบกำหนดเจ้าของพื้นที่ไม่ส่งมอบให้และไม่ยอมคืนเงินจองเต็มจำนวน

5. สื่อและโทรคมนาคม

ที่	ปัญหา	รวม	รวมทั้งหมด	ร้อยละ
1	โทรคมนาคม		35	94.59
	1.1 โทรศัพท์มือถือ	15		
	1.2 โทรศัพท์บ้าน	3		
	1.3 อินเทอร์เน็ต	11		
	1.4 เสาสัญญาณ	5		
	1.5 โทรศัพท์สาธารณะ	0		
	1.6 กล่องรับสัญญาณทีวีดิจิตอล	1		
2	สื่อออนไลน์	2	2	5.41
3	สื่อแพร่ภาพ	0	0	0.00
	3.1 สื่อทีวี(ฟรีทีวี/ดาวเทียม/ภาพยนตร์)	0		
	3.2 วิทย์	0		
	3.3 สื่อสิ่งพิมพ์/ป้ายโฆษณา	0		
รวม		37	37	100

5.1 โทรคมนาคม

- 5.1.1 ปัญหาหมวดโทรศัพท์มือถือ -ไม่ได้เปิดใช้บริการ แต่ถูกเรียกเก็บเงิน ,ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยที่ไม่ได้สมัครโปรโมชั่น หรือเรียกเก็บเกินกว่าที่ กำหนดไว้ในโปรโมชั่น
- 5.1.2 เรียกเก็บค่า SMS โดยไม่ได้ใช้- ปัญหาหมวดโทรศัพท์บ้าน, โทรศัพท์บ้านใช้งานไม่ได้
- 5.1.3 ปัญหาหมวดอินเทอร์เน็ต -คิดค่าบริการเกินโปรโมชั่น, ยัดเยียดโปรโมชั่น, บริษัทฯ ไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน, สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานได้ไม่ครบตามโปรโมชั่น
- 5.1.4 ปัญหาเรื่องเสาสัญญาณ- ก่อสร้างเสาสัญญาณใกล้ที่อยู่อาศัยโดยไม่แจ้งผู้อาศัยในบริเวณ นั้น, ขอคำปรึกษาถึงผลกระทบของการตั้งเสาสัญญาณ, ไม่จ่ายค่าเช่าสถานที่ตั้งเสาสัญญาณ
- 5.1.5 ปัญหาเรื่องกล่องรับสัญญาณทีวีดิจิตอล

6. อาหาร ยา เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ที่	ปัญหา	รวม	รวมทั้งหมด	ร้อยละ
1	อาหาร		32	84.21
	1.1 อาหารไม่บริสุทธิ์	24		
	1.2 อาหารผิดมาตรฐาน	5		
	1.3 ฉลากผลิตภัณฑ์ไม่	1		
	1.4 ผลิตภัณฑ์ไม่มีอย.	1		
	1.5 โฆษณาเกินจริง/หลอกลวง	1		
2	ยา		2	5.26
	2.1 ยาปลอม	1		
	2.2 โฆษณาเกินจริง / หลอกลวง	1		
3	เครื่องสำอาง		4	10.53
	3.1 เครื่องสำอางที่ไม่ปลอดภัยในการใช้	4		
รวม		38	38	100.00

6.1 อาหาร ปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ เรื่องอาหารไม่บริสุทธิ์

6.2 เครื่องสำอาง ได้แก่ เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เช่น ผลิตภัณฑ์โลชั่นที่ทำให้ผิวขาว และเครื่องสำอาง
จำหน่ายยาสีฟันใกล้หมดอายุ

6.3 ยา ได้แก่ เรื่องขอให้ตรวจสอบสารสเตียรอยด์ในยาหยอดตา

7. บริการสุขภาพและสาธารณสุข

กลุ่มปัญหา		สิทธิข้าราชการ	สิทธิ ประกันสังคม	สิทธิบัตรทอง	สิทธิรักษา ตามพรบ. ผู้ประสบภัย จากรถ	สิทธิอื่นๆ	ชำระเงินเอง	รวม	ร้อยละ
1	มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	1	1	0	0	0	2	4	13.79
2	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิ	0	2	0	0	0	0	2	6.90
3	ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิหรือเรียกเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด	0	0	1	0	1	2	4	13.79
4	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด(คุณภาพหน่วยบริการไม่ได้มาตรฐาน)	0	0	0	0	0	0	0	0.00
5	ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล	0	0	3	0	0	8	11	37.93
6	ให้คำปรึกษา การย้าย/สอบถามสิทธิ สิทธิประโยชน์ต่างๆ	0	0	1	0	0	0	1	3.45
7	ระบบการส่งต่อ/ส่งตัว	0	0	1	0	0	0	1	3.45
8	การใช้สิทธิกองทุนฉุกเฉิน	2	1	2	0	0	0	5	17.24
9	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0.00
รวม		3	4	8	0	1	12	28	96.55
ร้อยละ		10.34	13.79	27.59	0.00	3.45	41.38	96.55	

7.1 ปัญหาได้รับความเสียหายจากการรับบริการ ได้แก่ ศัลยกรรมแล้วได้รับความเสียหาย, การรักษา
ฟัน/จัดฟันแล้วประสบปัญหา, การผ่าตัดเนื้องอกแล้วเป็นอัมพาต

7.2 ปัญหามาตรฐานและการเรียกเก็บเงิน ได้แก่ การรักษาผู้ป่วยล่าช้า ทำให้อาการทรุด, ค่า
รักษาพยาบาลแพง / ค่ายาแพง, การเบิกเงินของพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่ได้

7.3 ปัญหาการใช้สิทธิกองทุนฉุกเฉิน ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนไม่ตั้งเบิกค่ารักษาพยาบาลกับกองทุน
สิทธิฉุกเฉิน

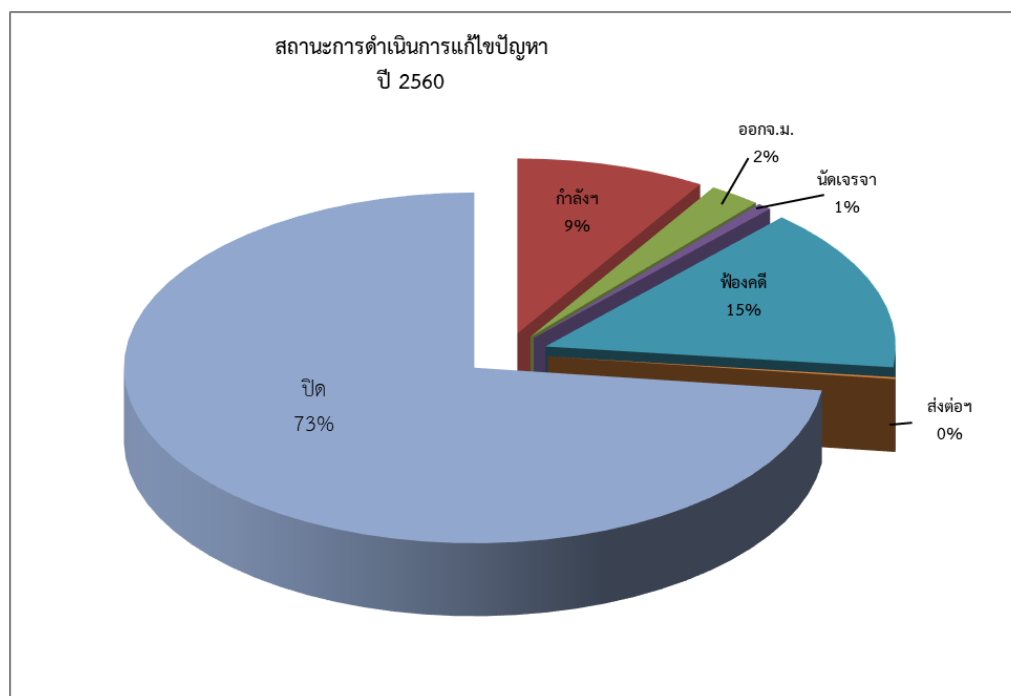
8. อื่นๆ จำนวนกรณีร้องเรียน 34 ราย แบ่งตามกลุ่มปัญหาได้ดังนี้

- 8.1 การบริการกรณีประสบอุบัติเหตุ การขอรับเงินชดเชยจากคู่กรณี
- 8.2 บริษัทแพรนโซส์ผิดสัญญาทำให้ธุรกิจเสียหาย
- 8.3 บริการเรื่องภาษีอากร
- 8.4 บริการเรื่องซื้อในโฉนดที่ดิน

การดำเนินการแก้ไขปัญหของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิ อันพึงมีพึงได้ของตนเอง ทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้บริโภคที่มีปัญหาลักษณะเดียวกันรวมกลุ่มกันเพื่อเรียกร้องสิทธิ การเจรจาไกล่เกลี่ย และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

การแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคจนยุติ การดำเนินการไปเป็นจำนวน 73 % ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติการ ดำเนินการไปจำนวน 884 เรื่อง ส่วน 27% เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหใน ขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การติดตามผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการช่วยเหลือ ออกจดหมายสอบถามรายละเอียด แจ้งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่าง ๆ ออกจดหมายเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึง คู่กรณี และฟ้องร้องดำเนินการทางคดี เป็นต้น



สถิติเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2558—2560

หมวดเรื่องเรียน	ปี2558	ปี2559	ปี2560
การเงินการธนาคาร	602	421	422
บริการสาธารณะ	119	145	99
สื่อและโทรคมนาคม	100	78	37
อสังหาริมทรัพย์	119	55	61
สินค้าและบริการทั่วไป	290	125	494
บริการสุขภาพและสาธารณสุข	45	32	28
อาหารยาเครื่องสำอางผลิตภัณฑ์สุขภาพ	31	35	38
อื่นๆ	16	31	34
รวม	1322	922	1213

สรุปการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	กรณีร้องเรียน	คู่กรณี	ความเสียหายที่เรียกร้อง	ผลการเจรจา
หมวดการเงินการธนาคาร					
1	นายบุญฤทธิ์ อารมย์ยิ้ม	ถูกฟ้องบังคับจำนองเรียกส่วนต่าง	ธนาคารออมสิน	250,000	ไม่อนุมัติลดหนี้แต่ให้ผ่อนชำระ
2	นางวิไล สมบุญกิจ	ระยะเวลาการคุ้มครองไม่ตรงตามที่เสนอขาย	บริษัท ทิพย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	47,092	ผู้ร้องยุติเรื่อง
หมวดสินค้าและบริการทั่วไป					
1	นางสาววรรณชนก สุพงษ์วิบูลย์พันธ์	ปลั๊กกั๊กดัดน้ำละลาย	บริษัท คราวน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	-	กั๊กดัดน้ำพร้อมปลั๊กสามตา
2	นางสาวนิดา จตุพรชัยกุล	ขอคืนเงินค่าคอร์สเสริมความงาม	บริษัท สลิม คอนเซ็ปต์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	25,000	-
3	นางสาวสอาดใจ ศรีเทพ	ขอคืนเงินค่าคอร์สเสริมความงาม	บริษัท เดอร์มาเทค (ประเทศไทย) จำกัด	50,000	-
4	นายปฏิภาณ ป่านทอง	ขอยกเลิกสัญญาบริการถ่ายภาพwedding	บริษัท มิลาเน่ เวดดิ้ง สตูดิโอ จำกัด	40,000	35,000
5	นางสาวสุรีย์ ปิ่นทอง	ซื้อสร้อยไข่มุกไม่ได้ไข่มุกแท้ตามโฆษณา	บริษัท โอมาส์ ชาร์ฟ ปารีส์ จำกัด	ให้ขอโทษด้วยวิธีการเช่นเดียวกับการจำหน่ายและเรียกคืนสินค้าทั้งหมด	-
6	นางสาวสรินทร ปอดชา	บริษัทยกเลิกคอร์สบางตัวทำให้ได้บริการไม่ครบตามสัญญา	บริษัท เดอะ ลูค เฮลท์ แอนด์ สปา จำกัด	101,600	-
7	นางสาววรรณิการ์ สุกปลั่ง	ยกเลิกคอร์สเสริมความงาม ใช้บริการแล้วได้รับบาดเจ็บที่หน้าท้อง	บริษัท สปาชา บิวตี้ แอนด์ สลิม จำกัด	70,000	ไม่สามารถเจรจาได้ผู้ร้องดำเนินคดี
8	นางสาวเพชรปวีณ์ ดีล้วน	ยกเลิกคอร์สเสริมความงาม เนื่องจากจำนวนเงินไม่ตรงตามที่แจ้ง และประสบปัญหาทางการเงิน	บริษัท บีสตาร์ บิวตี้ จำกัด	50,000	ไม่สามารถเจรจาได้ผู้ร้องดำเนินคดี
9	นายณศาศักดิ์ จันทร์เทียน	พนักงานขายหลอกลวงเงินมัดจำเพิ่ม	บริษัท เมกาอโศไมบิล ดีวานนท์ จำกัด	19,303	25,000
10	นายภูวดล ไวยศิลป์	รถมือสองกรอเลขไมล์ย้อนหลังขาย	บริษัท เบสท์คาร์ ออโต้ จำกัด	13,550	รอผลการเจรจา

สรุปการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	กรณีร้องเรียน	คู่กรณี	ความเสียหายที่เรียกร้อง	ผลการเจรจา
หมวดอาหาร ยา เครื่องสำอาง					
1	นางณัฐธัญญา กนกการ	พบซากหนูในถุงมะเล็ดทานตะวัน	บริษัท โมเดอร์น ฟู้ด อินดัสตรี จำกัด	ตรวจสอบและเยียวยา ความเสียหาย	ไม่สามารถเจรจาได้ผู้ร้อง ดำเนินคดี
2	นางสาวพีรยา เวชวิฑารณ์	นมหมดอายุ และติดฉลากวันหมดอายุใหม่ทับฉลากเก่า	บริษัท วสุวรรณชาติ จำกัด ใบพระบรมราชูปถัมภ์	ขอหนังสือชี้แจงและขอโทษจากบริษัทฯ	หนังสือชี้แจงและขอโทษ
3	นายก้องภพ ชัยมงคล	จำหน่ายอาหารเสริมสำหรับทารกหมดอายุ	บริษัท วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด	150,000	50,000
หมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข					
1	นายทวิสิทธิ์ คงนวล ร้องเรียนแทน นางนงลักษณ์ ศรีแสง	เข้ารับการผ่าตัดเนื้องอกในมดลูกแล้วเป็นอัมพาต	โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต	ขอเวชระเบียน และเรียกค่าเสียหาย 2 ล้านบาท	รอผลการเจรจา
2	นางอรทัย รุติอักษรศิลป์ มารดาของเด็กชายดรณ์ภพ รุติอักษรศิลป์	รับการจัดฟันแล้วมีอาการฟันยื่นผิดปกติ	โรงพยาบาลยันฮี	ขอเวชระเบียน และค่าเสียหายจำนวน 600,000 บาท	ได้เวชระเบียน และเงินจำนวน 45,000 บาท
หมวดบริการสาธารณะ					
1	นางสาวชมพูนุช เตชะนิตกุล	กรณีตกรถเมล์เสียชีวิต	บริษัท วิริยะวงค์ร่วมบริการ จำกัด และ บริษัท มิตรแท็กซี่ จำกัด	1,500,000	840,000
3	นางสาวศรัญญา ชลิตตานนท์	ขอยกเลิกสัญญาบริการการศึกษาเนื่องจากโรงเรียนไม่มีมาตรการการจัดการโรคระบาด	โรงเรียนอนุบาลบ้านพลอยภูมิ	40,000	-
หมวดอสังหาริมทรัพย์					
1	นายพลสิทธิ์ สิวะเนกนาด	ผิดสัญญาจะซื้อจะขายห้องชุด	บริษัท เอ็มบาซซี่ เฟลส พรอพเพอร์ตี้ จำกัด	700,000	-
2	นางสาวจุฑามาศ อุดมสิริมันท์ชัย	บริษัทฯ แก้ไขห้องชุดล่าช้า ทำให้ไม่ได้ส่วนลดตามโปรโมชั่น	บริษัท โนเบิล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	33,612	16,806
3	นายนิพนธ์ ปิยะวัฒนาเดชา	ก่อสร้างบ้านไม่เสร็จตามกำหนด	นายประมุข อ่ำพันขาว	ต้องการให้ซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้น	รับซ่อมรั้ว 65 ช่อง , แก้ไขงานที่เสียหาย
				5,690,157	1,011,806

การดำเนินการด้านคดี

โดย ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและศูนย์ทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

จากสถานการณ์ปัญหาร้องเรียนของผู้บริโภคที่มูลนิธิฯ ดำเนินการช่วยเหลือตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงกระบวนการฟ้องคดี กรณีผู้บริโภคต้องการให้มูลนิธิฯ ช่วยดำเนินการฟ้องคดี ตลอดจนมีผู้บริโภคที่ ดำเนินการฟ้องคดีด้วยตนเองแต่ไม่สามารถดำเนินการกระบวนการตามขั้น ตอนทางคดีได้ เช่น การสืบพยาน จึง มาขอความช่วยเหลือให้จัดหาทนายความเพื่อช่วยเหลือในการดำเนินคดี หรือ เป็นคดีที่เครือข่ายผู้บริโภคขอ ความช่วยเหลือ หรือการจัดหาทนายความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ หรือเครือข่ายผู้บริโภคที่ถูกผู้ประกอบการฟ้อง เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนคดีที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้การดำเนินงานด้านคดีมีการกำหนดแนวทางการ ช่วยเหลือให้เป็นไปอย่างมีระบบในปี 2560 จึงมีการจัดตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการพิจารณารับคดี โดยมีแผนโครงสร้างการทำงานดังนี้

โครงสร้างการทำงาน

1. คณะกรรมการรับพิจารณาการดำเนินคดี ทำหน้าที่
 - เสนอแนะหรือให้คำแนะนำแก่คณะอนุกรรมการฯ เกี่ยวกับมาตรการ/ข้อกฎหมายในการคุ้มครอง ผู้บริโภค
2. คณะอนุกรรมการรับพิจารณาการดำเนินคดี ทำหน้าที่
 - พิจารณาการรับคดีใหม่ และแต่งตั้งทนายความเจ้าของสำนวน
 - กำหนดแนวทางการดำเนินคดี
 - ติดตามผลคดีที่ดำเนินการ และรายงานต่อคณะกรรมการฯ

หลักเกณฑ์ในการรับช่วยเหลือทางคดีแก่ผู้บริโภค

1. การดำเนินคดีที่มีผลต่อสาธารณะ มีผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก
2. การฟ้องเพื่อเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค
3. คดีที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
4. คดีที่มาขอความช่วยเหลือโดยตรงที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิ
5. คดีที่เครือข่ายขอความช่วยเหลือ

6. คดีที่สืบเนื่องจากการใช้สิทธิของผู้บริโภค เช่น ถูกฟ้องคดีอาญาเนื่องจากการใช้สิทธิร้องเรียน
7. คดีที่คณะกรรมการเห็นว่าควรมีการช่วยเหลือ

ภารกิจหน้าที่

- ที่ปรึกษาด้านกฎหมายของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
- การเจรจาไกล่เกลี่ยตามที่ได้รับมอบหมาย
- เป็นทนายความแก้ต่างทั้งโจทก์และจำเลยในคดีที่มูลนิธิพิจารณาช่วยเหลือ
- เสนอความเห็น เกี่ยวกับกฎหมาย
- การจัดทำคู่มือกฎหมาย

ขั้นตอนการพิจารณาช่วยเหลือคดี

- จัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ทุกเดือน โดยมีหัวหน้าศูนย์ทนายความและหัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิเป็นผู้รับผิดชอบดูแล
- การจัดประชุมทนายความ เพื่อสรุปผลงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการฯ ปีละ 2 ครั้ง

ความรับผิดชอบของทนายความ

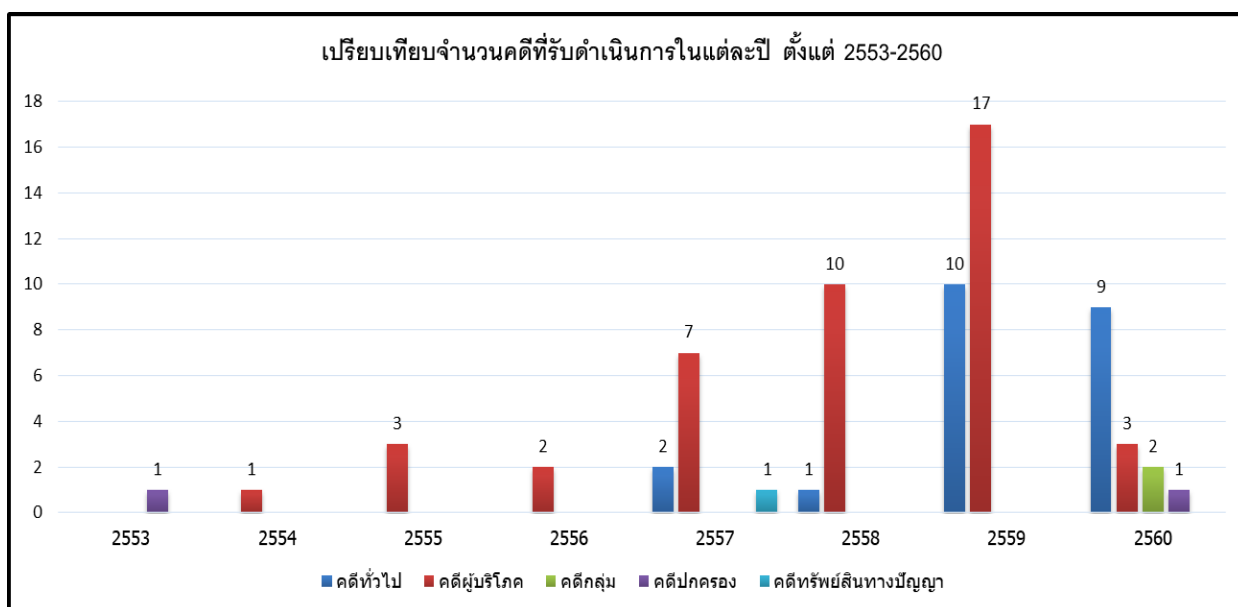
- การดำเนินงานด้านคดี ได้แก่ การจัดทำคำฟ้อง เอกสารต่างๆ และดำเนินกระบวนการคดีในศาล
- การจัดทำรายงาน/ กระบวนการพิจารณา เพื่อการรายงานความคืบหน้าคดีที่รับผิดชอบ
- การจัดทำรายงานคดีที่รับผิดชอบ รวบรวม และสรุป แนวทางการเขียนคำฟ้องเอกสาร หลักฐาน ประกอบ ความเห็นของทนาย คำพิพากษาจนถึงที่สุดและกระบวนการบังคับคดี

เจ้าหน้าที่ประสานงาน มีหน้าที่ ดังนี้

- ประสานงานกับทนายความฯ ในการดำเนินงานด้านคดีและจัดทำตารางนัดหมาย
- รวบรวม และจัดทำความก้าวหน้าของทุกคดี
- จัดการเรื่องงบประมาณของศูนย์ทนายฯ
- จัดทำรายงานการดำเนินงาน
- ทำหน้าที่เลขานุการคณะอนุกรรมการฯ

คดีที่กำลังดำเนินการในปี 2560

หมวดคดี	คดีสิ้นสุด 2560	คดีที่กำลังดำเนินการอยู่							คดีใหม่ 2560	รวม	ร้อยละ
		2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559			
คดีทั่วไป										21	39.62
คดีอาญา						2					
คดีละเมิด							1				
สัญญา	1							8	9		
คดีผู้บริโภค										29	54.72
คดีอุทธรณ์โดยศาล							1	2			
คดีสัญญา	5			1	1	2	3	3	3		
คดีละเมิด			1	2	1		1	1			
คดีกลุ่ม									2	2	3.77
คดีปกครอง											
คดีปกครอง (คดีสาราณ)		1							1	1	1.89
คดีทรัพย์สินทางปัญญา											
คดีลิขสิทธิ์						1					
รวม	6	1	1	3	2	5	6	14	15	53	100.00



ตัวอย่างคดีสาธารณะ

คดี แปลรูป กฟผ.	คดีหมายเลขดำที่ พ.14/2548 คดีหมายเลขแดงที่ พ.5/2549 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 11 คน นายกรัฐมนตรี ที่ 1 กับพวกรวม 5 คน วันที่ 8 พฤศจิกายน 2548 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และประชาชนผู้บริโภค ยื่นฟ้องนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน กระทรวงพลังงาน และคณะรัฐมนตรี กรณีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท การไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2548 และ พระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2548 ซึ่งอาศัยอำนาจตามมาตรา 26 และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ว่าออกโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ ขอให้ศาลปกครองสูงสุด พิจารณาพิพากษา ยกเลิกเพิกถอนพระราชกฤษฎีกาทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว ผลการดำเนินการ วันที่ 23 มีนาคม 2549 ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษา ให้เพิกถอนพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท การไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2548 และ พระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2548 ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548 ซึ่งเป็นวันใช้บังคับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยเห็นว่า การดำเนินการในขั้นตอนที่เป็นสาระสำคัญในการเปลี่ยนทุนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหุ้นของบริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยเฉพาอย่างยิ่งการกระทำของคณะกรรมการการจัดตั้งบริษัทได้เสียไปทั้งหมด หรือไม่มีผลตามกฎหมาย ย่อมมีผลทำให้การดำเนินการต่อมา รวมทั้งมติของคณะรัฐมนตรีที่มีมติอนุมัติเปลี่ยนแปลงทุนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นหุ้น และจัดตั้ง บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) รวมทั้งการออกพระราชกฤษฎีกา กำหนดอำนาจ
-----------------	--

	พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ส่วนคำขอที่ขอให้เพิกพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ปตท. จำกัด) พ.ศ. 2544 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ปตท. จำกัด) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 พระราชกฤษฎีกา กำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2544 นั้น ให้ยก เนื่องจากเห็นว่าบทบัญญัติในมาตรา 4 วรรคสอง แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวไม่ ชอบด้วยกฎหมายและสมควรเพิกถอน แต่เนื่องจากการออกกฎหมายพระราชบัญญัติ การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ก่อนที่ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษาคดี 3 วัน เพื่อลบล้างความผิดคดีที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
คดีการขึ้นราคาค่า ทางยกระดับดอน เมืองโทลล์เวย์	คดีหมายเลขดำที่ 2038/2552 , 206/2553 คดีหมายเลขแดงที่ 1951-1952/2558 ศาลปกครองกลาง คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับ พวกรวม 20 คน กรมทางหลวง ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับประชาชนผู้บริโภค ยื่นฟ้องกรมทางหลวง อธิบดีกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม และคณะรัฐมนตรี เพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเพิกถอนสัญญาสัมปทานทางหลวงฯ ข้อ 5 แห่งบันทึกข้อตกลงฯ ฉบับที่ 3/2550 ลงวันที่ 12 กันยายน 2550 และเพิกถอนบันทึกข้อตกลงฯ ฉบับที่ 3/2550 ลง วันที่ 12 กันยายน 2550 และขอให้เพิกถอน มติคณะรัฐมนตรี ฉบับวันที่ 11 เมษายน 2549 และ ฉบับวันที่ 10 เมษายน 2550 คดีนี้สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2552 บริษัท ทางยกระดับ ดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ประกาศขึ้นราคาค่าผ่านทางด่านดอนเมืองโทลล์เวย์ ราคาใหม่ รด 4 ล้อ จาก 55 บาท เป็น 85 บาท และรถมากกว่า 4 ล้อ จาก 95 บาท เป็น 125 บาท และจะขึ้นราคาอีก 15 บาท ทุกๆ 5 ปี ตลอดอายุสัมปทาน โดยบริษัทฯ อ้างสิทธิที่ทำได้ เนื่องจากรัฐผิดสัญญาต่อบริษัทฯ ทำให้รัฐต้องหาทางออกด้วยมีมติคณะรัฐมนตรีปี 2549 และ 2550 เห็นชอบการแก้ไขบันทึกข้อตกลงเปลี่ยนแปลงสัญญาสัมปทาน ครั้งที่ 3/2550

	โดยมีสาระสำคัญที่ให้บริษัทฯ ขึ้นราคาได้โดยไม่ต้องขออนุญาต ขยายอายุสัมปทานออกไปจากเดิมอีก 27 ปี นับจากวันที่ทำสัญญา ฯลฯ ทำให้รัฐและประชาชนได้รับความเสียหาย หมายเหตุ ภายหลังการฟ้องคดี ต่อมาศาลปกครองกลางได้มีคำสั่งรวมสำนวนคดีของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเข้ากับคดีของนายสมคิด หอมเนตร เพื่อความสะดวกแก่การพิจารณาคดีเนื่องจากการฟ้องในกรณีเดียวกัน ผลการดำเนินการ วันที่ 18 สิงหาคม 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษา โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า การบันทึกแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาสัมปทานทางหลวง ในทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31 ถนนวิภาวดีรังสิต ตอนดินแดง-ดอนเมือง ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2532 (แก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยบันทึกข้อตกลงฉบับที่ 1 วันที่ 27 เมษายน 2538 ฉบับที่ 2 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2539) ฉบับที่ 3 วันที่ 12 กันยายน 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรี สมัย ดร.ทักษิณ ชินวัตร วันที่ 11 เมษายน 2549 และ สมัย พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ วันที่ 10 เมษายน 2550 ของผู้ถูกฟ้องคดีทั้งหก เป็นการกระทำที่เอื้อประโยชน์ให้บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เพียงฝ่ายเดียว และการจัดเก็บค่าผ่านทางสร้างภาระให้ประชาชน ผู้บริโภค ผู้ใช้ทางยกระดับเกินสมควรจึงเป็นการไม่เหมาะสม ในการยกเลิกผลประโยชน์การตอบแทนรัฐให้แก่เอกชน ขยายอายุสัมปทานออกไปอีก 27 ปี ยอมให้เอกชนมีอำนาจเหนือรัฐ กำหนดราคาล่วงหน้า ขึ้นราคาได้โดยไม่ต้องขออนุญาต ทำให้รัฐและประชาชนได้รับความเสียหาย ดังนั้นมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 11 เมษายน 2549 เฉพาะส่วนรับทราบข้อตกลงในการแก้ไขปัญหาการขาดทุนของบริษัท ทางยกระดับดอนเมือง และมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 10 เมษายน 2550 เฉพาะส่วนที่ให้ความเห็นชอบร่างบันทึกข้อตกลงแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาสัมปทานทางหลวง ฉบับที่ 3/2550 วันที่ 12 กันยายน 2550 จึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีการแก้ไขสัญญาสัมปทานมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งต่อมาศาลปกครองกลางพิพากษาว่ามติคณะรัฐมนตรีวันที่ 11 เมษายน 2549 และ 10 เมษายน 2550 ที่แก้ไขสัญญาสัมปทานเอื้อประโยชน์ให้เอกชน ไม่ชอบด้วยกฎหมาย
--	---

	ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด
คดีชอยร่วมฤดี	คดีหมายเลขคำที่ 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) วันที่ 17 กันยายน 2551 นายแพทย์สงคราม ทรัพย์เจริญ ร่วมกับ ประชาชนในชอยร่วมฤดี รวม 24 คน ยื่นฟ้อง ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน และผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งระงับการก่อสร้างอาคารทั้ง สอง ซึ่งขัดแย้งกับกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) ข้อ 2 ของพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 ในส่วนที่สูงเกิน 23 เมตร หรือพื้นที่เกิน 10,000 ตารางเมตรไว้ ชั่วคราว และระงับการออกใบอนุญาตเปิดใช้อาคารไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าศาลจะมีคำ พิพากษาหรือมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น จากกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบ ออกเอกสารรับรองความกว้างของถนนชอยร่วมฤดีเกินกว่าความเป็นจริง และปล่อยให้เอกชนก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่พิเศษเกินกว่ากฎหมายกำหนด ทำให้เกิดผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนที่พักอาศัยในชอยร่วมฤดี รวมถึงปัญหาอัคคีภัย และการจราจรที่ แออัดจนทำให้ประชาชนเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน คดีนี้สืบเนื่องจากการที่บริษัท ลาภประทาน จำกัด และบริษัท ทับทิมทร จำกัด ได้ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ 2 อาคาร บริเวณชอย ร่วมฤดี ต่อสำนักการโยธา โดยใช้หนังสือรับรองความกว้างของถนนในชอยร่วมฤดีว่ามี ความกว้าง 10 เมตรและผิวจราจรกว้าง 7.50 เมตร ตลอดแนวจากสำนักงานเขตปทุมวัน อันเป็นการรับรองความกว้างของถนนเกินกว่าความเป็นจริง ต่อมาสำนักการโยธา จึงมีหนังสือแจ้งเตือนบริษัท ลาภประทาน จำกัด และ บริษัท ทับทิมทร จำกัด ขอให้ทบทวนการก่อสร้างเนื่องจากบริเวณหน้าที่ดินก่อสร้าง เขตทางมีความกว้างไม่ถึง 10 เมตรตลอดแนว ซึ่งเข้าข่ายเป็นการก่อสร้างอาคารที่ขัดกับ กฎกระทรวงฉบับที่ 33 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แต่บริษัททั้งสอง

	กลับดำเนินการก่อสร้างต่อโดยไม่ปฏิบัติตามที่สำนักงานโยธา มีหนังสือทักท้วง ผลการดำเนินการ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2555 ศาลปกครองกลาง มีคำพิพากษา โดยสรุปว่า ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่าเขตทางถนนซอยร่วมฤดี มีได้มีลักษณะเป็นถนนสาธารณะที่เขตทางกว้างไม่น้อยกว่า 10.00 เมตร นาวต่อเนื่องกันตลอดไปเชื่อมต่อกับถนนสาธารณะอื่นที่มีเขตทางกว้างไม่น้อยกว่า 10.00 เมตร การก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่พิเศษที่มีพื้นที่อาคารรวมกันทุกชั้นไม่เกิน 30,000 ตารางเมตร จึงขัดต่อข้อ 2 ของกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) ตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งแม้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 โดยผู้อำนวยการสำนักงานโยธาจะได้ทักท้วงไปยังผู้ร้องสอดแล้วแต่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 2 ก็ได้ดำเนินการบังคับให้เป็นไปตามหนังสือทักท้วง จึงถือว่าผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และที่ 2 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 และหรือที่ 2 ใช้อำนาจตามมาตรา 40 , 41 , 42 , 43 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2552 ดำเนินการกับผู้ร้องสอดทั้งสองแล้วแต่กรณีภายใน 60 วัน ต่อมาผู้ถูกฟ้องคดีทั้งสองและผู้ร้องสอดทั้งสองอุทธรณ์คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด และวันที่ 2 ธันวาคม 2557 ศาลปกครองสูงสุด ได้นัดอ่านคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ยืนตามศาลชั้นต้นให้สำนักงานเขตปทุมวัน (ผู้ถูกฟ้องที่ 1) และกรุงเทพมหานคร (ผู้ถูกฟ้องที่ 2) ใช้อำนาจตามมาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 42 และมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ดำเนินการกับผู้ร้องสอด คือ บริษัท ลาภประทาน จำกัด และบริษัท ทับทิมทร จำกัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่คำพิพากษาถึงที่สุด ปัจจุบันอยู่ระหว่างการบังคับคดีของสำนักบังคับคดีศาลปกครองสูงสุด
คดีสุจิตรา ลีสวัสดิ์	คดีหมายเลขดำที่ อ.1167/2555 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง นางสาวสุจิตรา ลีสวัสดิ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ที่ 1 กับพวกรวม 6 คน วันที่ 9 เมษายน 2551 นางสาวสุจิตรา ลีสวัสดิ์ โดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

	ยื่นฟ้อง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ คณะกรรมการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข คณะกรรมการเฉพาะกิจที่ 4 พิจารณาเรื่องการอุทธรณ์ และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งเพิกถอนมติการพิจารณาวินิจฉัยการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 4 , 5 , 6 และขอให้ศาลมีคำสั่งให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 1 , 2 , 3 แก้อำนาจข้อบังคับข้อ 6 ของข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ฉบับปี 2549 และ 2550 โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดขั้นต่ำของการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และการกำหนดให้กรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวรต้องจ่ายเงินช่วยเหลือได้ 200,000 บาททุกกรณี คดีนี้สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2549 สุจิตรา ลีสวัสดิ์ มีอาการเจ็บครรภ์ใกล้คลอด จึงเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สิทธิตามหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ บัตรทอง โดยคลอดเป็นทารกเพศหญิง ซึ่งหลังคลอดเด็กตื่นแต่ไม่ร้อง จนเสียชีวิตในเวลาต่อมา ซึ่งจากการเป็นผู้เสียหายจากคลอดบุตรแล้วบุตรเสียชีวิต อันเป็นผลจากการรับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ สุจิตราจึงได้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามข้อบังคับฯ ปี 2549 เพื่อขอรับเงินจำนวน 200,000 บาท หลังคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินเบื้องต้นแล้ว วินิจฉัยว่าการเสียชีวิตของเด็กดังกล่าวเกิดจากเหตุแทรกซ้อนของโรคที่ไม่เป็นไปตามพยาธิสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นอยู่แล้วและโรคนั้นได้รับการวินิจฉัยและรักษาตามมาตรฐานทั่วไปจึงมีมติช่วยเหลือเป็นเงิน 20,000 บาท สุจิตราไม่เห็นด้วยจึงใช้สิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข สุจิตราต้องรอผลการพิจารณาถึง 9 เดือน และทราบผลการอุทธรณ์คำวินิจฉัยว่า คณะกรรมการฯ มีมติยกคำอุทธรณ์เนื่องจากเห็นว่า คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินเบื้องต้นฯ ส่งจ่ายเงิน 20,000 บาท นั้นถูกต้องแล้ว จึงเป็นเหตุให้สุจิตรา มาร้อง
--	--

	ขอให้มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคช่วยฟ้องเป็นคดีนี้ ผลการดำเนินการ วันที่ 30 กรกฎาคม 2555 ศาลปกครองกลางมีคำพิพากษาเพิกถอนคำวินิจฉัยของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 6 และมติของผู้ถูกฟ้องคดีที่ 4 ทำให้ผู้ฟ้องคดีมีสิทธิได้รับการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นอีกครั้งได้ แต่เนื่องจากตามข้อ 6 และข้อ 8 ของข้อบังคับฯ ปี 2549 ซึ่งมีลักษณะให้เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลได้ โดยมีเพียงการกำหนดอัตราชั้นสูงโดยไม่มี การกำหนดอัตราชั้นต่ำไว้ และกำหนดให้คำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายและเศรษฐกิจฐานะของผู้เสียหายด้วยก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้นผู้ฟ้องคดีจึงขอใช้สิทธิอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด โดยขอให้ขอให้ศาลปกครองสูงสุดพิพากษา รับคำขอเพิ่มเติมที่ผู้ฟ้องคดีมีคำขอเพิ่มเติมมาในคำคัดค้านให้การ และพิพากษาให้ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 6 ทบทวนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ฟ้องคดีให้ได้รับความเป็นธรรม ในอัตราสูงสุด ต่อมาในระหว่างการอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 6 ได้แถลงต่อศาลว่า ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 6 ได้พิจารณา ทบทวนคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้ฟ้องคดีแล้ว เห็นว่าผู้ฟ้องคดีเป็น ผู้รับบริการตามสิทธิและได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งเข้าหลักเกณฑ์ที่จะได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 200,000 บาท โดยหักส่วนต่างที่ผู้ฟ้องคดีรับไปก่อนแล้ว จำนวน 20,000 บาท ซึ่งผู้ฟ้องคดีที่ 6 ได้ประสานติดต่อให้ผู้ฟ้องคดีมารับเงินส่วนที่เหลือจำนวน 180,000 บาท ไปแล้ว ปัจจุบันคดียังอยู่ระหว่างอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด
คดีแสบบอตา	คดีหมายเลขดำที่ 1336/2551 คดีหมายเลขแดงที่ 1933/2554 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 3 คน กระทรวงพาณิชย์ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน

	วันที่ 26 สิงหาคม 2551 มุลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับ มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ และเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวีเอดส์ประเทศไทย ยื่นฟ้อง กระทรวงพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ กรรมการค้าภายใน และคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งเพิกถอนคำวินิจฉัยของกรรมการค้าภายในที่ วินิจฉัยว่าบริษัท แอ็บบอต ลาบอแรตอรีส จำกัด (ประเทศไทย) ไม่เข้าข่ายเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาด และสั่งให้กรรมการค้าภายในมีคำสั่งให้บริษัท แอ็บบอตฯ มาขึ้นทะเบียนยา และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จำนวน 9 รายการ และลงโทษปรับ บริษัท แอ็บบอตฯ ใน อัตราสูงสุดที่กระทำละเมิด พระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 คดีนี้สืบเนื่องจาก เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2549 – 25 มกราคม 2550 กระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศมาตรการใช้สิทธิตามสิทธิบัตรโดยรัฐหรือซีแอล กับยา จำนวน 3 รายการ โดยมียาสูตรผสมระหว่างโลพินาเวียร์และรีโทนาเวียร์ของบริษัท แอ็บบอตฯ รวมอยู่ด้วย ซึ่งหลังจากมีการประกาศใช้สิทธิโดยรัฐของกระทรวงสาธารณสุข บริษัท แอ็บบอตฯ ผู้ขึ้นทะเบียนยาต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ในยา สูตรผสมระหว่างโลพินาเวียร์และรีโทนาเวียร์ ในรูปแบบชนิดใหม่เม็ดแข็งที่ทนความร้อน ได้ ได้ตอบโต้มาตรการใช้สิทธิต่อรัฐบาล โดยมีเป้าหมายให้รัฐยกเลิกค่าขอขึ้นทะเบียนตำหรับยาและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จำนวน 10 รายการ รวมทั้งยาสูตรผสมระหว่างโลพินาเวียร์และรีโทนาเวียร์รูปแบบใหม่ โดยบริษัท แอ็บบอตฯ อ้างว่า บริษัทแม่ในต่างประเทศ ได้ทบทวนเห็นสมควรยกเลิกค่าขอขึ้นทะเบียนตำหรับยาและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ทั้งหมด ซึ่งบริษัท แอ็บบอตฯ ถือเป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีอำนาจเหนือตลาด เป็นทั้ง ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแต่เพียงผู้เดียวในผลิตภัณฑ์เหล่านี้ทั่วโลก จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อ กลุ่มผู้ติดเชื้อที่ต้องการยาเป็นจำนวนมาก ทำให้ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับ มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ และเครือข่ายผู้ติดเชื้อ เอชไอวีเอดส์ประเทศไทย ในฐานะองค์กรทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ยื่นหนังสือถึง คณะกรรมการแข่งขันทางการค้า เพื่อขอให้ดำเนินการสั่งการตามมาตรา 31 พระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2522 ให้บริษัท แอ็บบอตฯ มาขึ้นทะเบียนยา จำนวน 10 รายการ เนื่องจากเห็นว่าการเพิกถอนค่าขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ
--	--

	เป็นการใช้อำนาจบริษัทแม่จากต่างประเทศ ถือว่าเป็นการผูกขาดตลอด มีอำนาจเหนือตลาดชัดเจน ต่อมา คณะกรรมการแข่งขันทางการค้ามีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาถึงผู้ร้องเรียนว่า บริษัท แอ็บบอตฯ ไม่เข้าข่ายเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาด ไม่เข้าข่ายฝ่าฝืนตามมาตรา 25 (3) ประกอบมาตรา 3 และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2522 ผู้ร้องเรียนจึงได้อุทธรณ์คำสั่งต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2551 แต่ปรากฏว่า คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และคณะกรรมการแข่งขันทางการค้าไม่มีการแจ้งผลการอุทธรณ์คำสั่งจนเกินระยะเวลา 90 วันตามที่กฎหมายกำหนด จึงถือได้ว่าเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร จึงเป็นเหตุให้ต้องฟ้องคดีนี้ ผลการดำเนินการ วันที่ ศาลปกครองกลาง ได้มีคำพิพากษาว่า การกระทำของบริษัท แอ็บบอตฯ ที่ยกเลิกคำขอขึ้นทะเบียนยา 7 รายการ ซึ่ง 1 ใน 7 เป็นยาสูตรผสมระหว่างโลพินาเวียร์และรีโทนาเวียร์ และผลิตภัณฑ์อาหารเสริม 3 รายการ รวมเป็น 10 รายการ ไม่ต้องห้ามตามมาตรา 25 (3) และ 28 แห่งพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2522 การที่ผู้ถูกฟ้องคดีที่ 4 หรือคณะกรรมการแข่งขันทางการค้าวินิจฉัยว่า บริษัท แอ็บบอตฯ ไม่เข้าข่ายความผิดตามมาตรา 25 (3) และ 28 แห่งพระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2522 จึงเป็นการออกคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายแล้ว ศาลปกครองสูงสุดพิพากษายืนตามศาลปกครองกลาง ไม่เพิกถอนคำวินิจฉัย และปรับบริษัทแอ็บบอต เพราะบริษัทแอ็บบอต ไม่ได้ทำผิดพ.ร.บ.การแข่งขันทางการค้าและไม่ถือเป็นผู้อำนาจเหนือตลาด ตามมาตรา 25 (3) และ มาตรา 28 และคำวินิจฉัยที่ออกมาชอบด้วยกฎหมาย
--	---

คดีสำคัญที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

หมวดอาญา	คดีหมายเลขคำที่ อ.5009/2554

	ศาลอาญา คดีระหว่าง บริษัท แพล็ตทินัม มอเตอร์เซลส์ จำกัด นายทรงพล พวงทอง ที่ 1 กับพวก 20 คน เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2554 บริษัท แพล็ตทินัมมอเตอร์เซลส์ จำกัด ได้ยื่นฟ้อง นายทรงพล พวงทอง ที่ 1 กับพวกรวม 20 คน ผู้เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อโฟตอนกับบริษัท จำนวน 19 คน และเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 1 คน ต่อศาลอาญา ร่วมกันหมิ่นประมาทด้วยการโฆษณาและแจ้งความเท็จ เรียกค่าเสียหาย 5,00,000 บาท จากกรณีกลุ่มผู้เสียหายจำนวนกว่า 20 คน ที่ซื้อรถยนต์ยี่ห้อโฟตอนมาใช้งาน แต่เมื่อใช้ไม่นานพบว่ารถชำรุดบกพร่องไม่ได้มาตรฐาน กลุ่มผู้เสียหายจึงรวมตัวกันมาร้องเรียนที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเพื่อขอความช่วยเหลือ โดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้สอบข้อเท็จจริงทั้งหมดแล้ว จึงทำเรื่องเสนอถึง รมต.ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อขอให้ส่งเรื่องต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคช่วยเหลือผู้เสียหายกลุ่มนี้ด้วย ภายหลังการยื่นหนังสือต่อ รมต.สำนักนายกรัฐมนตรี กลุ่มผู้เสียหายส่วนหนึ่งได้ถูกเชิญให้ไปออกอากาศรายการ “ระวังภัย 24 ชั่วโมง” ทางช่องเนชั่น เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2554 แต่ภายหลังการออกอากาศ บริษัท แพล็ตทินัมมอเตอร์เซลส์ จำกัดได้กล่าวหากกลุ่มผู้เสียหาย นายทรงพล พวงทอง กับพวก และเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค รวม 20 ราย ร่วมกันกล่าวหาบริษัทว่าขายรถยนต์ไม่มีคุณภาพ และยังเข้าร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยความอันเป็นเท็จ ทั้งที่การกล่าวหาของบริษัทไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้วมีคำสั่งพิพากษายกฟ้องจำเลยทั้ง 20 ราย ปัจจุบัน ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษายกอุทธรณ์ของโจทก์ พิพากษายืนตามศาลชั้นต้น
หมวดอาญา	คดีหมายเลขดำที่ อ.4792/2557 ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง

	คดีระหว่าง บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่ 1 กับพวก 5 คน เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2557 บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ได้ยื่นฟ้องมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, นางสาวสารี อ๋องสมหวัง, นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา, นายวีรพงษ์ เกรียงสินยศ และนางสาวรสนา โตสิตระกูล เป็นคดีอาญา ต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ฐานความผิดละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่นเพื่อหากำไร จากกรณีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับจำเลยทั้ง 4 ได้จัดทำสื่อคายมาจที่มีรูปตัวการ์ตูนในรูปแบบหนังสือปะจระเชื้อออกจำหน่าย เพื่อระดมทุนกองทุนปฏิรูปพลังงาน ผลการดำเนินการ คดีนี้ชั้นไต่สวนมูลฟ้อง ศาลมีคำสั่งให้คดีมีมูล โดยก่อนการสืบพยาน ศาลพยายามให้คู่ความทั้งสองเจรจาไกล่เกลี่ยกัน แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ ศาลจึงได้ดำเนินกระบวนการพิจารณา กำหนดวันนัดสืบพยานโจทก์ – จำเลย ศาลทรัพย์สินทางปัญญาฯ พิพากษายกฟ้อง คดีสื่อคายมาจ ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ตัวก๊อตจิของ ปตท. เป็นงานสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคไม่ได้ลอกเลียนแบบ ทำซ้ำ หรือ ดัดแปลงตัวการ์ตูนก๊อต ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างการอุทธรณ์คำพิพากษาของโจทก์และจำเลย
หมวดอาญา	คดีหมายเลขดำที่ อ.3061/2557 ศาลอาญากรุงเทพใต้ คดีระหว่าง บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2557 บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ได้ยื่นฟ้องนายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา เป็นคดีอาญา ต่อศาลอาญากรุงเทพใต้ ฐานความผิด พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 และ 15 จากกรณีนายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา ได้นำเข้าและเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในบัญชีผู้ใช้บริการว่า “Goosooogong” และบัญชีผู้ใช้บริการว่า “Gooโก่ง ร่วมสืบค้นกลโกงพลังงานไทย” โดยกล่าวหาว่าเป็นการนำเข้าและเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จและปลอมเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่สร้างความเสียหายให้แก่ บริษัท ปตท.ฯ

	ผลการดำเนินการ คดีนี้ชั้นได้สวนมูลฟ้อง ศาลมีคำสั่งให้คดีมีมูล ตามพรบ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มาตรา 14 ยกฟ้องมาตรา 15 ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดฟังคำพิพากษาศาลชั้นต้น
แคลิฟอร์เนีย ว้าว ฟิตเนส	คดีหมายเลขดำที่ อ.3173/2557 ศาลอาญากรุงเทพใต้ คดีระหว่าง นางสาวปทุมมาศ เพื่องการรบ ที่ 1 กับพวกรวม 15 คน บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียน จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 9 คน สืบเนื่องมาจาก บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) ปิดสถานบริการ จึงดำเนินการฟ้องคดีฉ้อโกงประชาชน และให้ป่ง. ดำเนินการตรวจสอบเส้นทางการเงิน และอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐาน ตามมาตรา 3 ของ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 มูลค่ารวมกว่า 88 ล้านบาท และให้ผู้เสียหายยื่นคำร้องขอคุ้มครองสิทธิจากการกระทำความผิดมูลฐาน ก่อนวันที่ 14 เมษายน 2560 และขยายเวลาให้ถึงวันที่ 30 เมษายน 2560 เพื่อรวบรวมรายชื่อผู้เสียหายยื่นต่อศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้นำทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดคืนให้แก่ผู้เสียหายในความผิดมูลฐานต่อไป ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง อยู่ระหว่างการจำหน่ายคดีชั่วคราวเพื่อจับกุมจำเลย หมายเลขดำ ที่ พ 42 / 2559 ศาลแพ่งพระนครเหนือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ดำเนินคดีกับ แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) ขณะนี้ พนักงานอัยการได้ยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดไปคืนหรือชดใช้แก่ผู้เสียหายแทนการสั่งให้ทรัพย์สินดังกล่าวตกเป็นของแผ่นดิน ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การสืบพยานโจทก์และจำเลย คดีหมายเลขดำที่ อ.1604/2559 ศาลอาญา

	คดีระหว่าง พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ฯ นายสุรศักดิ์ กองปัญญา สืบเนื่องจาก บริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็ดพีเรียนซ์ จำกัด (มหาชน) ปิดสถานบริการ พนักงานอัยการ ฯ ได้ยื่นฟ้อง นายสุรศักดิ์ กองปัญญา ซึ่งเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของบริษัท แคลิฟอร์เนีย ว้าว ฯ เป็นจำเลย ฐานความผิด ร่วมกันไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องให้แก่ผู้บริโภค, ร่วมกันโฆษณาที่เกินความจริงหรือเป็นเท็จ, ร่วมกันฉ้อโกงประชาชน ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษาว่าจำเลยมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จำคุก 1 ปี ปรับ 9 หมื่นบาท ลดโทษให้ เป็นจำคุก 8 เดือน ปรับ 60,000 บาท รอลงอาญา 2 ปี ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง อยู่ระหว่างระยะเวลาอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น
หมวดละเมิด	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 3557/2555 ศาลจังหวัดมโนบุรี คดีระหว่าง นายวิเชียร หนูมา ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน นายกฤษฎา ศรีธนะศรางกุล กับพวกรวม 3 คน คดีนี้สืบเนื่องจาก เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2554 นางกรวรรณ หนูมา ได้ไปโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ด้วยอาการปวดท้อง เบื้องต้นการตรวจโดยการเอกซเรย์ปอดเจาะเลือดไปตรวจพร้อมสังเกตอาการ ต่อมา จำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นแพทย์ได้ตรวจนางกรวรรณโดยใช้มือกดที่บริเวณท้องและแจ้งผู้ตายว่าสันนิษฐานว่าเป็นเนื้องอกขนาดใหญ่มาก และได้ทำการผ่าตัดโดยไม่มีการตรวจอัลตราซาวด์ก่อน ภายหลังการผ่าตัดปรากฏว่านางกรวรรณตั้งครรภ์ มีไข่เนื้องอกและจำเลยที่ 1 ทำการผ่าตัดได้เย็บแผลผ่าตัดให้ปิดดังเดิม ต่อมาเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2554 นางกรวรรณมีเลือดออกจากบริเวณช่องคลอด จึงได้ไปรักษาที่โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ของจำเลยที่ 3 เมื่อถึงโรงพยาบาล แพทย์ได้ส่งผู้ตายเข้าห้องผ่าตัดฉุกเฉินโดยทันทีและจำเลยที่ 2 แจ้งกับ โจทก์ที่ 1 ซึ่งเป็นสามีว่าขอให้เลือกรักษาชีวิตคนใดคนหนึ่งระหว่างนางกรวรรณ กับทารกในครรภ์ โจทก์ที่ 1 เลือกรักษาชีวิตของผู้ตาย

	จำเลยที่ 2 จึงทำการผ่าตัดเปิดหน้าท้องเพื่อนำทารกออกจากครรภ์ ทำให้เกิดภาวะเลือดไหลออกไม่หยุดจากแผลผ่าตัดในตำแหน่งที่รกเกาะจนเกิดภาวะเสียเลือดมากและเป็นเหตุให้นางกรวรรณ ถึงแก่ความตาย ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ โจทก์ทั้งสี่ อุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์พิพากษาแก้เป็นว่า ให้จำเลยที่ 1 และที่ 3 ร่วมกันใช้ค่าเสียหายเป็นเงิน 500,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย นับแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2554 เป็นต้นไป ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง จำเลยที่ 1 และที่ 3 ฎีกา
หมวดละเมิด	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 1459/2557 คดีหมายเลขแดงที่ ผบ. 3927/2558 ศาลแพ่ง คดีระหว่าง นายมงคล ปุรณมณีวิวัฒน์ บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ 1 กับพวกรวม 3 คน เมื่อวันที่ 28 เมษายน 255 นายมงคล ปุรณมณีวิวัฒน์ ได้ยื่นฟ้องบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) กับพวกรวม 3 คน ผิดสัญญา เลิกสัญญาเช่าซื้อเนื่องจาก วัตถุแห่งสัญญาเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ต่อศาลแพ่ง โดยขอเรียกเงินจำนวน 1,126,135 บาท คืนและขอห้ามจำเลยที่ 1 จำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อเซฟโรเลต รุ่นครุซ รุ่น 1.8 LS/AT และให้เรียกเก็บสินค้าดังกล่าวจนกว่าจะมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าให้มีความปลอดภัย หากไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามจำเลยที่ 1 ประกอบธุรกิจผลิตหรือนำเข้าสินค้า ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นและศาลอุทธรณ์พิพากษายกฟ้องโจทก์ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างโจทก์ขออนุญาตฎีกา
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 5211/2558 ศาลจังหวัดมีนบุรี คดีระหว่าง นางสุนิ ไชยรส ที่ 1 กับพวก 30 คน บริษัท โฮมเพลส กรุ๊ป จำกัด มหาชน

	เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558 นางสุนิ ไชยรส ที่ 1 กับพวก 30 คน ได้ยื่นฟ้องบริษัท โคมเพลส กรุ๊ป จำกัด มหาชน ฐานผิดสัญญา ต่อศาลจังหวัดมีนบุรี โดยเรียกร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้จำเลยดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขบ่อบำบัดน้ำเสียให้ใช้งานได้ปกติและปรับปรุงซ่อมแซมรั้วกำแพงรอบหมู่บ้าน หกจำเลยไม่ดำเนินการให้จำเลยชำระเงินค่าปรับปรุงทั้งสิ้น 4,406,294 บาท จากกรณีการละเลยบำรุงซ่อมแซมบ่อบำบัดน้ำเสียภายในหมู่บ้าน โครงการโคมเพลสรังสิต ซึ่งเป็นส่วนสาธารณูปโภคของโครงการตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบัน ปลอมให้บ่อบำบัดใช้งานไม่ได้ รวมถึงการไม่ดูแลบำรุงรักษารั้วกำแพงรอบหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพมั่นคงแข็งแรง ทั้งที่กำแพงหลายส่วนอยู่ในสภาพชำรุดทรุดโทรม เสี่ยงต่อการพังทลาย ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้ว มีคำพิพากษาให้จำเลยรับผิดชอบบ่อบำบัดน้ำเสีย ยกฟ้องกรณีรั้วกำแพง ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ศาลอุทธรณ์พิพากษายกอุทธรณ์ของโจทก์และของจำเลย พิจารณายืนตามศาลชั้นต้น
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.3475/2558 ศาลจังหวัดสมุทรสาคร คดีระหว่าง เด็กชายพงศกร พุ่มพวง บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) คดีนี้สืบเนื่องจาก โจทก์ได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับจำเลยจำนวน 3 กรมธรรม์ ชำระเบี้ยประกันราย 3 เดือน ต่อมาโจทก์ประสบปัญหาทางการเงิน ค้างส่งเบี้ยประกัน จำนวน 2 กรมธรรม์ จำเลยจึงได้ทำการแปลงกรมธรรม์สัญญาประกันภัยของจำเลยตามเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันภัยอัตโนมัติ โดยไม่แจ้งให้โจทก์ทราบ อันเป็นการกระทำฝ่ายเดียวของจำเลย ซึ่งการแปลงข้อกำหนดในสัญญาประกันภัยนั้น เป็นสาระสำคัญ แม้ข้อกำหนดและเงื่อนไขกรมธรรม์ของจำเลยกำหนดไว้ให้สามารถทำการแปลงกรมธรรม์ได้โดยไม่ต้องแจ้งผู้เอาประกันภัยทราบก่อน จำเลยในฐานะผู้ประกอบการควรจะบอกกล่าวให้โจทก์ผู้เอาประกันภัยทราบก่อนจะมีการแปลงกรมธรรม์ การกระทำ

	ของจำเลยดังกล่าวเป็นการใช้สิทธิโดยไม่สุจริต ไม่เป็นธรรมกับโจทก์ เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้โจทก์ได้รับความเสียหาย จากการเสียสิทธิตามสัญญาประกันชีวิต โจทก์จึงฟ้องให้จำเลยคืนเงินตามกรมธรรม์ทั้ง 2 กรมธรรม์ ให้แก่โจทก์ ผลการดำเนินการ ศาลชั้นมีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ ต่อมาโจทก์ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดฟังคำพิพากษาศาลอุทธรณ์ วันที่ 22 มกราคม 2561
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.18330/2560 ศาลจังหวัดมีนบุรี คดีระหว่าง โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) นายคมเดช โพธิ์สุวรรณ สืบเนื่องจาก ผู้ร้องมีอาการปวดคอและหัวไหล่ ได้เข้ารับผ่าตัดหมอนรองกระดูกคอ ที่โรงพยาบาลวิภาวดี ได้รับแจ้งว่ามีค่าใช้จ่ายอยู่ประมาณ 300,000 – 400,000 บาท ในวันที่ 11 เมษายน 2560 ผู้ร้องจึงมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลวิภาวดี ภายหลังการผ่าตัดผู้ร้องมีอาการปวดแผล พยาบาลจึงให้ยาแก้ปวดแบบฉีดแก่ผู้ร้อง ซึ่งภายหลังจากฉีดยาประมาณ 5 นาที ผู้ร้องมีอาการแน่นหน้าอก ไอ กระสับกระส่าย หายใจลำบาก พยาบาลจึงขนาน้ำชิงมาให้ผู้ร้องดื่ม แต่ผู้ร้องไม่สามารถดื่มได้ และมีอาการหายใจไม่ออก จนใบหน้าเริ่มเปลี่ยนเป็นสีม่วง ชัก และฉีราด เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจึงนำผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่ห้องไอซียูจนผู้ร้องมีอาการดีขึ้น และสามารถออกจากโรงพยาบาลได้ ในวันที่ 18 เมษายน 2560 โรงพยาบาลฯได้แจ้งผู้ร้องว่า มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมด เป็นเงินจำนวนประมาณ 690,000 บาท ซึ่งเป็นค่าผ่าตัดหมอนรองกระดูกคอ จำนวนประมาณ 430,000 บาท ผู้ร้องเห็นว่าค่าใช้จ่ายทั้งหมดรวมถึงการรักษาที่ผู้ร้องแพ้ยาลดด้วย จึงขอให้โรงพยาบาลรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องจากมีมาตรการดูแลผู้ป่วยไม่เพียงพอ จนทำให้ผู้ร้องต้องเข้ารับการรักษาที่ห้องไอซียู โดยเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ไม่ให้ผู้ร้องออกจากโรงพยาบาล และจนกว่าจะทำหนังสือรับสภาพหนี้ จำนวน 200,000 กว่าบาท จึงจะสามารถออกจากโรงพยาบาลได้ จนผู้ร้องต้องลงชื่อในหนังสือรับสภาพหนี้จำนวนดังกล่าว ผู้ร้องจึงได้มาร้องขอความช่วยเหลือที่มูลนิธิฯ

	มูลนิธิฯ ได้ดำเนินการส่งหนังสือถึงโรงพยาบาลเพื่อขอให้ตรวจสอบและระงับการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล แต่ไม่มีการตอบกลับ จนในวันที่ 29 กันยายน 2560 โรงพยาบาลฯ ได้ยื่นฟ้องผู้ร้องเป็นคดีผู้บริโภค เรียกค่าเสียหาย จำนวน 214,672.33 บาท ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดไกล่เกลี่ยให้การและสืบพยาน ในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ พ.1495,2478,2479, 2496,2498,2499,2544,2549 / 2559 (จำนวน 9 คดี) ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง บริษัท กมลประกันภัย หรือสัจจะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าซื้อรถยนต์ตู้โฟตอน สืบเนื่องจาก ผู้ร้องเช่าทำสัญญาเช่าซื้อรถตู้โดยสารโฟตอน โดยมีบริษัท แพลทินัม มอเตอร์เซลล์ จำกัด เป็นตัวแทนนำเช่ารถตู้ ซึ่งมีบริษัท เงินทุนกรุงเทพธนาร จำกัด (มหาชน) และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นผู้ให้เช่าซื้อ และบริษัท กมลประกันภัย จำกัด เป็นผู้รับประกันภัย ต่อมาเมื่อผู้ร้องนำรถตู้ไปใช้ พบว่ารถตู้ชำรุดบกพร่อง จึงไม่สามารถผ่อนชำระค่าเช่าซื้อรถตู้ได้ บริษัทเงินทุนฯ ได้ฟ้องผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้เช่าซื้อ และบริษัทกมลฯ ซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยให้ชำระค่าเช่าซื้อ ศาลพิพากษาให้จำเลยรวมกันรับผิดชอบ บริษัทกมลฯ อ้างว่าได้ชำระหนี้ตามคำพิพากษาให้แก่บริษัทเงินทุนฯ ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาแล้ว จึงรับช่วงสิทธิมาฟ้องผู้ร้องเป็นจำเลยในคดีนี้ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ศาลชั้นต้นมีคำสั่งให้จำหน่ายคดีชั่วคราวเนื่องจากโจทก์ถูกรัฐมนตรีกระทรวงการคลังมีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และแต่งตั้งให้กองทุนประกันวินาศภัยเข้ามาทำคดี จึงไม่อาจทราบกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.7646/2560 ศาลแขวงนนทบุรี คดีระหว่าง บริษัท แอมทีไซน์บิวท์ จำกัด

	นางสาวธรรพร เหล็กศิริ ที่ 1, นายศุภวัฒน์ ตันตินิกุลชัย ที่ 2 สืบเนื่องจากผู้ร้องได้ตกลงว่าจ้าง บริษัท แอมดีไซน์บิวท์ จำกัด ดำเนินการ ออกแบบและตกแต่งภายในบ้าน แต่บริษัทฯ ตกแต่งไม่แล้วเสร็จตามสัญญา อันเป็นการ ปฏิบัติผิดสัญญา ผู้ร้องจึงไม่ชำระเงินในส่วนที่เหลือ เพราะผู้ร้องต้องจัดหาและว่าจ้างบุคคล อื่นเพื่อทำงานแทนให้แล้วเสร็จ ภายหลังเมื่อ วันที่ 7 มิถุนายน 2560 บริษัทได้ฟ้องผู้ร้อง ให้รับผิดชอบตามสัญญาจ้างทำของและเรียกค่าเสียหายจำนวน 213,521 บาท ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดสืบพยานโจทก์และพยานจำเลย วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2560
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.1727/2560 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง นางสาวสุภิญญา อิทธิฤทธิกุล บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน สืบเนื่องจากนายอิทธิ อิทธิฤทธิกุล ได้เอาประกันตามสัญญาประกันชีวิต กลุ่มคุ้มครองเงินกู้จำนวนกับ บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ฯ เป็นผู้เอาประกันตามสัญญาประกัน ชีวิตกับบริษัทไทยประกันชีวิต ฯ และกู้เงินกับ บริษัท ธนาकर ซีไอ เอ็มบีไทย ฯ โดยใช้ ห้องชุดเป็นหลักประกันในการกู้ยืมเงิน ต่อมานายอิทธิ อิทธิฤทธิกุล ได้เสียชีวิต ด้วยสาเหตุ ติดเชื้อในกระแสเลือดรุนแรง, ไตวายเฉียบพลัน ผู้ร้องซึ่งเป็นน้องสาวของนายอิทธิ เป็นผู้รับ ผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต จึงมีสิทธิที่จะได้รับเงินประกันชีวิตจากบริษัท ทั้งสาม บริษัท แต่ปรากฏว่าบริษัท ไทยประกันชีวิต ได้อ้างว่านายอิทธิ ผู้เอาประกันชีวิตมิได้แถลง ข้อความจริง ซึ่งเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย อันเป็นผลให้สัญญา ประกันภัยเป็นโมฆียะ และบริษัท ไทยประกันชีวิต ฯ ได้บอกล้างสัญญาประกันชีวิตกลุ่มฯ แก่ผู้รับประโยชน์ชอบแล้ว ทำให้สัญญาตกเป็นโมฆะกรรมเสียเปล่าตั้งแต่ต้น บริษัทฯ จึงไม่ ต้องรับผิดชอบใช้เงินแก่โจทก์ การกระทำของบริษัท ทั้งสาม เป็นการผิดสัญญาประกันชีวิต ทำ ให้ผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงได้ยื่นฟ้องบริษัทฯ ทั้งสามให้รับผิดชอบในความเสียหายอันเกิด จากการกระทำดังกล่าว ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดเจรจาไกล่เกลี่ย

หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.5503/2560 ศาลแพ่ง คดีระหว่าง นายบุญเลิศ มงคลเสริม นายชาญ บุญราศรี ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 นายบุญเลิศ มงคลเสริม ได้ขึ้นรถยนต์โดยสารที่ จำเลยทั้งสี่ มีผลประโยชน์ร่วมกันในการรับขนส่ง ออกจากสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มุ่งหน้าไปทางกรุงเทพมหานคร ต่อมาพนักงานขับรถได้หลับใน จนไม่สามารถควบคุมรถได้ เป็นเหตุให้รถยนต์โดยสารเฉี่ยวชนกับกองดินที่อยู่บริเวณริมถนน จนพลิกคว่ำตะแคง เป็นเหตุให้นายบุญเลิศ และ ผู้โดยสารจำนวน 49 คน ได้รับบาดเจ็บ, ได้รับบาดเจ็บสาหัสและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก หลังเกิดเหตุนายบุญเลิศได้มาร้องขอความช่วยเหลือที่มูลนิธิฯ เนื่องจากไม่สามารถเจรจากับประกันภัยรถยนต์คันเกิดเหตุได้ ทั้งนี้ ภายหลังการรับเรื่องร้องเรียนมูลนิธิฯ ได้นัดเจรจาให้กับนายบุญเลิศ แต่ไม่สามารถหาข้อยุติด้วยการเจรจาได้ จึงทำการยื่นฟ้องเรียกค่าเสียหายเป็นคดีผู้บริโภค ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดพร้อมเพื่อการและสืบพยาน
-----------	---

คดีแบบกลุ่มที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 3006/2560 คดีระหว่าง นางสาวอรกัลยา พุ่มพิง ที่ 1,นางกัลยพรรณณ์ ตั้งหวัง ที่ 2 บริษัท วิชาร์ด โซลูชั่น จำกัด เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2560 ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้อง บริษัท วิชาร์ด โซลูชั่น จำกัด เป็นคดีผู้บริโภคและขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม โดยมีสมาชิกกลุ่มจำนวน 72 คน ต่อศาลแพ่ง เรียกเงินคืน และเรียกค่าเสียหายเป็นเงิน 1,650 ล้านบาท จากการโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริงและสินค้านั้นกล่าวไม่เป็นไปตามโฆษณา คดีนี้สืบเนื่องจากจำเลย เป็นผู้จำหน่าย “กระโหลกเคเรียดิง (KOREA KING)” โดยจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคทั่วไป ด้วยการโฆษณา และจำหน่ายสินค้าของจำเลยทางสื่อ
-----------	---

	โฆษณาทางช่องโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ก และอื่นๆ โดยได้โฆษณาชวนเชื่อในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคทั่วไปเกิดความเชื่อถือว่าผลิตภัณฑ์ของจำเลยเป็นกระเพาะไม้น้ำมัน ทำอาหารไม่ติดกระเพาะ ราคาถูก เหมาะสำหรับการทำอาหารคลีน หรืออาหารเพื่อสุขภาพ เป็นกระเพาะที่ขายดีที่สุดในประเทศไทย จากการโฆษณาชวนเชื่อของจำเลยดังกล่าว เป็นเหตุให้โจทก์ทั้งสอง และผู้บริโภครายอื่นๆ อีกจำนวนมากหลงเชื่อว่าสินค้าของจำเลยมีราคาแพง แต่จำเลยจัดรายการส่งเสริมการขาย(PROMOTION) จำหน่ายในราคาพิเศษ และสินค้ามีคุณสมบัติเป็นจริงตามที่โฆษณา รวมทั้งปลอดภัยต่อสุขภาพ และร่างกาย จึงสำคัญผิดในสาระสำคัญของราคา และคุณสมบัติของสินค้าจำเลย จึงซื้อสินค้าจำเลยมาใช้กับตนและครอบครัวตามที่จำเลยโฆษณา เมื่อโจทก์ทั้งสองและผู้บริโภครายอื่นๆ ได้ใช้สินค้าของจำเลยตามวิธีการที่จำเลยโฆษณาไว้ ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่จำเลยโฆษณาไว้ เช่น กระเพาะดำไหม้ อาหารติดกระเพาะ ไม่ทนความร้อน ฯลฯ ผลการดำเนินการ นัดไต่สวนคำร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม วันที่ 13 พฤศจิกายน 2560 ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดเจรจาไกล่เกลี่ย วันที่ 8 ธันวาคม 2560
ความรับผิดชอบต่อสินค้าไม่ปลอดภัย	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 2619/2560 ศาลจังหวัดสตูล คดีระหว่าง น.ส.เพชรภรณ์ คงกลิ่น ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน นางอมรรัตร์ ก่อเกียรติศิริกุล เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560 ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้อง นางอมรรัตร์ ก่อเกียรติศิริกุล เป็นคดีผู้บริโภคและขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม เรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 คดีนี้สืบเนื่องจากจำเลย เป็นผู้จำหน่ายเครื่องสำอางใช้ชื่อการค้าว่า “เมย์โรว” โดยผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง คือ เฟอร์ลี่ อินเทนซีฟ ไวท์ โลชั่น เป็นเครื่องสำอางประเภทผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกาย เพื่อจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไป ด้วยการโฆษณา และจำหน่ายสินค้าทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ก ตัวแทนจำหน่าย และอื่นๆ โดยได้โฆษณา

	ชวนเชื่อในลักษณะเชิญชวนให้ประชาชนทั่วไปเกิดความเชื่อถือเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ของจำเลย ว่า “ผิวขาวสวย ปัง ปัง ปัง” “ขาวสุดพลัง ขาวได้มั่ง อยากขาว ต้องลอง” และอื่นๆ จากการโฆษณาชวนเชื่อของจำเลยดังกล่าว เป็นเหตุให้โจทก์ทั้งสี่ และผู้บริโภค รายอื่นอีกหลายรายเชื่อว่าสินค้าของจำเลยเป็นจริงตามที่โฆษณา ปกป้องภัยต่อสุขภาพ และร่างกาย จึงซื้อสินค้าของจำเลยมาใช้กับตนตามที่จำเลยโฆษณา แต่เมื่อมีการใช้ผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางประเภทบำรุงผิวกายของจำเลยเป็นประจำทุกวัน ปรากฏว่ามีอาการปวดแสบ ปวดร้อน มีรอยแตกลาย เป็นแผลเป็นบริเวณแขน และขา อันเกิดจากการแพ้สารเคมีที่ผสม อยู่ในเครื่องสำอางของจำเลย เมื่อไปพบแพทย์เพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย แพทย์วินิจฉัยว่า สาเหตุที่ผิวหนังแตกลายเกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสม สารสเตียรอยด์ และไม่สามารถรักษาผิวหนังให้กลับมาเป็นปกติได้ ผลการดำเนินการ ศาลมีสั่งไม่อนุญาตให้โจทก์ทั้งสี่ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ให้ยกคำ ร้อง และให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปอย่างคดีสามัญ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ขอย้ายระยะเวลายื่นอุทธรณ์คำสั่งไม่รับดำเนินคดีแบบกลุ่ม
--	--

ผลการดำเนินคดีที่สิ้นสุดในปี 2560

หมวด สัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.1635/2560 ศาลจังหวัดพระโขนง คดีระหว่าง นายพลสิทธิ์ สีวะเอนกนาถ บริษัท เอ็มบาสซี่ เฟลส พรอพเพอร์ตี้ จำกัด คดีนี้สืบเนื่องจากจำเลยได้ก่อสร้างห้องชุดในอาคารชุด ชื่อโครงการ Embassy Place (เอ็มบาสซี่ เฟลส) แบร์ริง 45 ซึ่งตั้งอยู่ ซ.แบร์ริง 45 ถนนสุขุมวิท 107 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร เสนอขายห้องชุดโครงการเอ็มบาสซี่ เฟลส แบร์ริง 45 ให้ประชาชนทั่วไป จากการโฆษณาชวนเชื่อดังกล่าวเป็นเหตุจูงใจให้โจทก์ตัดสินใจจองห้องชุดของจำเลย เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2558 โจทก์ตกลงจองห้องชุด โครงการอาคารชุดเอ็มบาสซี่ เฟลส แบร์ริง 45 โดยโจทก์ได้ชำระเงินค่าห้องชุดไป แล้วจำนวน 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) และตกลงรับการส่งเสริมการขาย การันตีเงินลงทุน 40% ของเงินทุน 500,000 บาท ภายในระยะเวลา 1 ปี
---------------	--

	ก่อนจะถึงกำหนดวันตามสัญญา จำเลยขอเลื่อนการส่งมอบทรัพย์สิน หรือจ่ายผลตอบแทน โดยชี้แจงว่าเนื่องจากการก่อสร้างตึกเอ็มบาสซีเพลส ยังไม่เสร็จสิ้น มีความจำเป็นต้องเลื่อนการส่งมอบกรรมสิทธิ์ห้องชุด หรือชำระผลตอบแทนตามสัญญา ออกไป ภายหลังจำเลยมีการขอเลื่อนการชำระเงินตามสัญญา และตามเช็คหลายครั้งหลายหน โจทก์จึงได้นำเช็คฉบับดังกล่าว ไปเรียกเก็บเงินตามเช็ค แต่ธนาคาร ได้ปฏิเสธการจ่ายเงิน เหตุผลคือ “มีคำสั่งให้ระงับการจ่าย” ต่อมาโจทก์ได้บอกเลิกสัญญา และขอให้จำเลยชำระเงินคืนโดยให้ชำระเงินให้กับโจทก์รวม 700,000 บาท ซึ่งจำเลยได้รับหนังสือแล้วแต่ยังไม่เพิกเฉย จำเลยในฐานะเป็นผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้สิทธิ และดำเนินการด้วยความสุจริตโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางการค้าที่เหมาะสมภายใต้ระบบธุรกิจที่เป็นธรรม แต่จำเลยหาได้กระทำให้ไม่ ถือว่าเป็นการเอาเปรียบโจทก์ ในฐานะผู้บริโภคเป็นอย่างมาก การกระทำของจำเลยดังกล่าวทำให้โจทก์ได้รับความเสียหาย จึงต้องฟ้องศาลบังคับให้จำเลยใช้หนี้โจทก์ต่อไป ผลการดำเนินการ โจทก์และจำเลย สามารถตกลงกันได้ จึงได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยจำเลย ตกลงชำระเงินให้แก่โจทก์จำนวน 600,000 บาท
หมวด สัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.4399/2560 ศาลจังหวัดพระโขนง คดีระหว่าง บริษัท บริหารสินทรัพย์ ไนท คลับ แคปปิตอล จำกัด นายประภัทร สุวามิน ที่ 1, นายสมพล มีสติ ที่ 2 คดีนี้สืบเนื่องจากจำเลยที่ 1 ได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ จากธนาคารธนชาติ ฯ ในราคาเช่าซื้อจำนวน 473,103 บาท ตกลงชำระค่าเช่าซื้อเป็นรายงวด ต่อมาจำเลยที่ 1 ชำระหนี้ไม่ไหว จึงได้นำรถยนต์คันเช่าซื้อมาคืนให้กับธนาคาร ธนชาติ ฯ ผู้ให้เช่าซื้อ ภายหลังโจทก์ได้นำรถยนต์คันที่ จำเลยที่ 1 เช่าซื้อออกขายทอดตลาดได้ราคาสูงสุดเป็นเงินจำนวน 106,000 บาท เมื่อนำเงินดังกล่าวไปหักกับหนี้คงค้างตามสัญญาเช่าซื้อ ยังมีส่วนขาดทุนตามสัญญาเช่าซื้ออีก จำนวน 106,896.35 บาท จึงได้ฟ้องจำเลยที่ 1 ผู้เช่าซื้อและผู้ค้าเรียกค่าเสียหายจากการขายรถที่เช่าซื้อขาดทุนพร้อมทั้งค่าติดตามรถยนต์ ค่าขาดประโยชน์หรือเสียโอกาส ค่าทวงถาม เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายบอกเลิกสัญญา รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 187,982.70 บาท ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษาให้จำเลยทั้งสองรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายแก่โจทก์เป็นจำนวนเงิน 14,000 บาท
หมวด สัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 6354/2559 ศาลจังหวัดเชียงราย คดีระหว่าง นางพัชราภา เวลเคอร์ นายธัญปัท พุณณพัฒน์วรโชติ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน

	เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2559 ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้อง ผศ.นพ.ธัญปัทม์ ปุณณพัฒน์วรโชติ กับพวกรวม 4 คน เป็นคดีผู้บริโภค ต่อศาลจังหวัดเชียงราย เรียกค่าเสียหายเป็นเงิน 3,502,397 บาท จากกรณี โจทก์ได้รับการผ่าตัดกระดูกจากจำเลย ที่เชียงรายเวชกรรมคลินิก ภายหลังการผ่าตัดพบว่า แผลเป็นหนองอักเสบ จึงกลับไปคลินิกฯ อีกครั้งเพื่อให้แพทย์ท่านเดิมตรวจรักษา แพทย์ทำการรักษาโดยการกดหนองออกให้ แต่อาการยังไม่ดีขึ้น ทำให้โจทก์ต้องเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลอื่น ซึ่งตรวจพบเศษกระดูกตรงบริเวณที่อักเสบ จึงต้องผ่าตัดเพื่อนำชิ้นส่วนดังกล่าวออกและขณะทำการผ่าตัดแพทย์ยังพบผ้าก๊อซค้างในบริเวณแผลด้วย ภายหลังจากการรักษาโจทก์มีอาการขาที่บริเวณคางและริมฝีปากล่าง อีกทั้งริมฝีปากล่างมีการเบี้ยวผิดรูป จนไม่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ ผลการดำเนินการ โจทก์และจำเลย สามารถตกลงกันได้ จึงได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยจำเลยที่ 1 ตกลงชำระเงินให้แก่โจทก์จำนวน 715,196.60 บาท ,ชำระค่ารักษาพยาบาลในอนาคต ของโจทก์ให้หายเป็นปกติ โดยรับผิดชอบชำระค่ารักษาพยาบาลตามจริงเป็นเวลาไม่เกิน 2 ปี นับจากวันทำสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยยินยอมให้โจทก์ไปรักษาอาการที่ โรงพยาบาลมาร์กุล (Markus-Krankenhaus) เมืองแฟรงค์เฟิร์ต ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ฯลฯ หาก ผิดนัด ยินยอมให้โจทก์บังคับคดี ในส่วนค่ารักษาพยาบาลเป็นเงินจำนวน 1,000,000 บาท
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 927/2559 ศาลแขวงดุสิต คดีระหว่าง ธนาคารยูโอบี จำกัด มหาชน นางสาวอรุณี เอกพาณิชย์ถาวร เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2559 ธนาคารยูโอบี จำกัด มหาชน ได้ยื่นฟ้องนางสาวอรุณี เอกพาณิชย์ถาวร ฐานผิดสัญญา (บัตรเครดิต) เรียกให้ชำระหนี้คืน ต่อศาลแขวงดุสิต เป็นเงิน 276,73 บาท จากกรณีนางสาวอรุณี เอกพาณิชย์ถาวร ได้สมัครใช้งานบัตรเครดิตของโจทก์และผิดนัดชำระ เนื่องจากมีผู้อื่นนำบัตรเครดิตของจำเลยไปกดเงินสด โดยที่จำเลยไม่เคยเปิดใช้งานบัตรเครดิตของโจทก์ ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาให้ จำเลยไม่ต้องรับผิดชอบตามฟ้องให้ยกฟ้องโจทก์
หมวดสัญญา	คดีหมายเลขดำที่ พ.2892/2560 ศาลแพ่ง คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค นางสาวสวณีย์ ฉ่ำเฉลี่ยว ที่ 1 นายประยูร ฉ่ำเฉลี่ยว ที่ 2 คดีนี้สืบเนื่องจากนางสาวสวณีย์ ฉ่ำเฉลี่ยว ซึ่งเคยเป็นลูกจ้างของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนและเป็นผู้ประสานงาน โครงการรถโดยสารปลอดภัยและรับเงินจากมูลนิธิฯ ไปดำเนินกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย หากมีเงิน

	เหลือจากการจัดกิจกรรมต้องนำส่งคืนให้มูลนิธิฯ ต่อมาเมื่อระหว่างวันที่ 4 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2558 นางสาวสนิย์ ได้รับจากมูลนิธิฯ ไปดำเนินกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย แล้ว ได้ ยักยอกและฉ้อโกงเงินของมูลนิธิฯ ไป ต่อมามูลนิธิฯ ได้ร้องทุกข์มอบคดีต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลพญาไท และ ในที่สุดพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีศาลแขวง 3 (ดุสิต) ได้ยื่นฟ้องนางสาวสนิย์ ต่อ ศาลแขวงดุสิต เป็นคดีอาญา คดีหมายเลขดำที่ อ.1930/2558 คดีหมายเลขแดงที่ อ. 1928/2558 และ ศาลแขวงดุสิตได้มีคำพิพากษาว่าจำเลยได้กระทำความผิดตามฟ้อง ภายหลัง นางสาวสนิย์ และนายประยูร ได้ตกลงยินยอมชดใช้เงินทั้งหมดที่คืนแก่มูลนิธิฯ จำนวน 309,000 บาท และได้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้แก่มูลนิธิฯ หลังจากที่ ทำหนังสือรับสภาพหนี้แล้ว เมื่อครบกำหนดเวลาชำระหนี้ ทั้งสองได้ผิดนัดชำระหนี้มา โดยตลอด มูลนิธิฯ ได้ติดตามทวงถามให้บุคคลทั้งสองชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนหลายหนแล้ว แต่ทั้ง สอง ก็เพิกเฉยตลอดมา ไม่นำเงินมาชำระให้แก่มูลนิธิฯ จึงได้ฟ้องทั้งสองคนเป็นคดีต่อศาลให้รับผิดตาม หนังสือรับสภาพหนี้ ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิพากษาให้ จำเลยที่ 1 รับผิดตามฟ้องโจทก์ ยก ฟ้องโจทก์สำหรับจำเลยที่ 2
หมวด ละเมิด	คดีหมายเลขดำที่ พ.1445/2558 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด นางสาวบุญยืน ศิริธรรม เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2558 บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด ได้ยื่นฟ้องนางสาวบุญยืน ศิริธรรม ฐานละเมิดหมิ่นประมาท เรียกค่าเสียหาย ต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นเงิน 30,000,000 บาท จากกรณีนางสาวบุญยืน ศิริธรรม กับพวก ร่วมกันเผยแพร่แสดงความคิดเห็นลงใน FACEBOOK ของ นางสาวบุญยืน ศิริธรรมและแสดงคลิปวิดีโอเหตุการณ์ทดสอบมาตรฐานน้ำดื่มตราสิงห์ลงใน YOUTUBE แล้วทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้ว มีคำพิพากษาให้จำเลยชดใช้ ค่าเสียหายให้กับโจทก์เป็นเงินรวมจำนวน 1,000,000 บาท ลงโฆษณาข้อความขออภัยโจทก์ใน หนังสือพิมพ์เทียบเท่าหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ จำนวน 2 ฉบับ เป็นระยะเวลา 7 วัน แต่ในระหว่างการ อุทธรณ์คำพิพากษาของจำเลย คู่กรณีทั้งสองฝ่ายประสงค์จะเจรจาข้อพิพาทร่วมกัน ผลการเจรจาทั้ง สองฝ่ายสามารถตกลงกันได้โดยมีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างโจทก์และจำเลย
หมวด	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 1500/2558

ละเมิด	ศาลแพ่ง คดีระหว่าง นายธีรเกียรติ เจริญบัณฑิตสกุล บริษัท เสริมสุข จำกัด มหาชน เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2558 นายธีรเกียรติ เจริญบัณฑิตสกุล ผู้เสียหายจากผลิตภัณฑ์สินค้าไม่ปลอดภัย (ขวดเอสระเบิด) ได้ยื่นฟ้องบริษัท เสริมสุข จำกัด มหาชน เป็นคดีผู้บริโภค ต่อศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร เรียกค่าเสียหายเป็นเงิน 11,725,626 บาท จากกรณีอุบัติเหตุขวดแก้วของเครื่องดื่มน้ำอัดลมยี่ห้อเอสระเบิดแตก ทำให้เศษขวดแก้ว พุ่งกระเด็นเข้าใส่ใบหน้าและดวงตาข้างซ้ายของโจทก์อย่างรุนแรง ขณะโจทก์ทำงานเป็นพนักงานเสิร์ฟอาหารที่ร้านตะวันสาธตแสงเดือน จังหวัดขอนแก่น ทำให้โจทก์ได้รับบาดเจ็บจากเศษขวดแก้วกระเด็นเข้าตาซ้าย ตาซ้ายมองไม่เห็น เลนส์ตาแตก ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้ว มีคำพิพากษาให้จำเลยชดใช้ค่าเสียหายให้กับโจทก์เป็นเงินรวมจำนวนศาลชั้นต้นพิพากษาให้จำเลยชำระเงินจำนวน 1,410,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย อัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 18 พ.ค. 2557 เป็นต้นไป จนกว่าจะชำระเสร็จแก่โจทก์ และให้จำเลยชำระค่าสูญเสียความสามารถในการประกอบอาชีพเป็นเงิน 900,000 บาท สงวนสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาเกี่ยวกับค่าเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงิน ค่าเสียหายกรณีสูญเสียความสามารถในการประกอบอาชีพทั้งในปัจจุบันและอนาคต กับค่ารักษาพยาบาลในอนาคตจนกว่าจะรักษาเสร็จสิ้น แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ปี นับแต่วันมีคำพิพากษา ปัจจุบันคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้เจรจาข้อพิพาทร่วมกัน ผลการเจรจาทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้โดยมีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างโจทก์และจำเลย
--------	--

การดำเนินงานด้านนโยบายและการแก้กฎหมาย

1. **ให้ความเห็นและนำเสนอปัญหาผู้บริโภค** ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้แก้ไขหรือออกประกาศในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การแก้ไขประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.
2. **การให้ความคิดเห็นและข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐในการออกกฎหมาย**
 - 2.1. การจัดทำข้อเสนอต่อ ร่างพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ต่อคณะกรรมการการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.... สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

2.2. การจัดทำข้อเสนอความคิดเห็น ต่อร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับ ..) พ.ศ. (การเข้าถึงและได้มาซึ่งเอกสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด) ต่อ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3. การจัดทำความคิดเห็นต่อร่าง ประกาศ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

1. เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อกระทะ การซื้อบัตรคอนเสิร์ต เป็นต้น
2. เผยแพร่ประเด็นที่มีผลกระทบกับผู้บริโภคในวงกว้างให้เป็นข่าว ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เช่น กรณีการปิดตัวของสถานบริการฟิตเนส การซื้อสินค้าที่ไม่เป็นไปตามโฆษณา กรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง, การใช้เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เป็นต้น
3. การมีส่วนร่วมในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานรัฐ ได้แก่
 - การเป็นคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้กรุงเทพมหานคร
 - คณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
4. การร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
 - ทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการรวบรวมปัญหาผู้บริโภครายไตรมาสส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. กำลังคนทำงานน้อย/ทำหน้าที่หลายอย่าง
2. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร ยังทำไม่ได้ต่อเนื่อง
3. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครและพัฒนานโยบาย

ปี 2560 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครและพัฒนานโยบาย ได้ดำเนินการตามกรอบวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ใน 2 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) พัฒนาศักยภาพและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน 2) ผลักดันให้เกิดนโยบาย และ กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยการทำงานผ่าน 3 โครงการ คือ

1. โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่มโครงการนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559- 30มิถุนายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการที่สำคัญ คือ 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครให้เป็นองค์กรคุณภาพระดับพื้นฐาน และ นำร่องพัฒนาสู่ขั้นมีสิทธิในพื้นที่ที่เข้มแข็ง 2) เพื่อพัฒนาให้องค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและเครือข่ายผู้บริโภคสามารถพัฒนาระบบการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 3) เพื่อสร้างความร่วมมือและขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบกลไกเฝ้าระวังและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เน้นการมีส่วนร่วม 4) เพื่อขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในระดับทุกภูมิภาค ในการพัฒนารูปแบบกลไกการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระดับประเทศ

การดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมาเกิดผลงานกิจกรรมที่สร้างความเปลี่ยนแปลงองค์กรผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่

1) วิเคราะห์ข้อมูลองค์กรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 47 องค์กร พัฒนาให้เป็นองค์กรผู้บริโภคคุณภาพในระดับต่างๆ โดยใช้คู่มือ หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ผลิตโดยแผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และ บุคลากร การพัฒนาในเบื้องต้นเน้นการเพิ่มเติมข้อมูลเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดทำรายงาน การจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรระดับขั้นพื้นฐาน และอยู่ระหว่างการคัดเลือกตัวแทนองค์กรพื้นที่ในระดับโซน มาพัฒนาสู่ระดับขั้นมีสิทธิอย่างน้อย 14 องค์กร

2) การพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภครและอาสาสมัครผู้บริโภค

2.1) พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครผู้บริโภคในระดับพื้นที่ และ ระดับภาค เพื่อสร้างความเข้าใจการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบื้องต้นตลอดจนเน้นการจัดการปัญหาอย่างง่ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้มีอาสาสมัครผ่านการพัฒนาศักยภาพ จำนวน 323 คน

2.2) การทำความร่วมมือและหาแนวทางการสร้างกลไกการเฝ้าระวังและจัดการปัญหา ตู้น้ำดื่มแบบหยอดเหรียญในระดับ โซนพื้นที่ 6 โซน หลังจากมีการสรุปประมวลผลการสำรวจข้อมูลตู้น้ำดื่ม ทางองค์กรผู้บริโภคเขต ได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจตามคู่มือปฏิบัติการ จัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานเขต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ตัวอย่างของแต่ละโซนเพื่อดำเนินการหาความร่วมมือการแก้ไขปัญหาพร้อมกันระหว่าง องค์กรผู้บริโภค ผู้บริโภค ผู้ประกอบการรายย่อย หน่วยงานรับผิดชอบในพื้นที่ และหน่วยงานระดับการพัฒนา นโยบายระดับชาติ **โซนธนบุรีเหนือ**ได้ดำเนินการในพื้นที่ สำนักงานเขตหนองแขม โดยการจัดเวทีความร่วมมือในวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 ที่ผ่านมา แต่ละหน่วยงานให้ความสนใจเข้าร่วม ได้แก่ ผู้แทนฝ่ายสิ่งแวดล้อมสำนักงานเขตหนองแขม สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ(สช.) การประปานครหลวง สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการรายย่อยในชุมชน และองค์กรผู้บริโภคในโซนธนบุรีเหนือ และได้ข้อเสนอจากเวที คือ ผู้ประกอบการรายย่อยมีความสนใจที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดการทางกายภาพและสนใจแนวทางการขออนุญาตประกอบกิจการถูกต้องตามกฎหมาย โดยทางองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ร่วมมือกับนักวิชาการ และสำนักงานเขตจัดลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย และสำรวจข้อมูลอีกครั้งพร้อมทั้งทำเครื่องหมายให้ผู้บริโภคทั่วไปมั่นใจตู้น้ำดื่มที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการ (ตู้น้ำดื่มติดดาว) **โซนธนบุรีใต้ โซนบูรพา โซนรัตนโกสินทร์ โซนเจ้าพระยา โซนศรีนครินทร์** ได้จัดเวทีการคืนข้อมูลการสำรวจตู้น้ำดื่มในพื้นที่ โดยมีหน่วยงานท้องถิ่น (ฝ่ายสิ่งแวดล้อมสำนักงานเขต) ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร การประปานครหลวง เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลการสำรวจและข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตการติดตั้งตู้น้ำดื่ม อาทิ ค่าธรรมเนียม กฎหมายที่ใช้ประกอบการขออนุญาต และการมีข้อมูลจำนวนตู้ และคุณภาพที่

แท้จริง การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการหาเจ้าของที่แท้จริง หลักๆ ปัญหาหน่วยงานไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้จริง และในปี 2561 จะดำเนินการเชื่อมโยงตามมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติครั้งที่ 9 เพื่อนำเสนอข้อมูลสรุปผลการดำเนินการคืนข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) การสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาโดยใช้ระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่มีประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล ใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 30 ธันวาคม 2560 จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 460 เรื่อง เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 380 เรื่อง เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 80 เรื่อง

แบ่งตามหมวดเรื่องร้องเรียนดังนี้

อาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	118	เรื่อง
บริการสุขภาพ	178	เรื่อง
ที่อยู่อาศัย อสังหาริมทรัพย์	15	เรื่อง
การเงินการธนาคาร	16	เรื่อง
บริการสาธารณะ	54	เรื่อง
สื่อและโทรคมนาคม	10	เรื่อง
สินค้าและบริการทั่วไป	21	เรื่อง
อื่นๆ	48	เรื่อง

4) เวทีสภาผู้บริโภคระดับภาค จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเชื่อมภาคีเครือข่ายและจัดทำข้อเสนอนโยบายแก้ไขปัญหาผู้บริโภค นั้นได้ดำเนินการแล้ว 1 ครั้ง ในประเด็น “กองทุนสุขภาพท้องถิ่น” โดยมีผู้เข้าร่วมจากสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร(สปสข.) เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคกรุงเทพฯ เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เครือข่าย 9 ด้าน และเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร โดยได้ติดตามความก้าวหน้าของการจัดตั้งกองทุนสุขภาพท้องถิ่น และแนวทางเมื่อจัดตั้งกองทุนสุขภาพท้องถิ่นแล้ว

ประชาชนสามารถจัดบริการเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคจากปัญหาสุขภาพในพื้นที่ ทั้งนี้จากการจัดเวที ได้ข้อเสนอจาก เวทีดังนี้

- เสนอให้ สปสช. และสำนักงานมัย เร่งรัดการออกระเบียบข้อบังคับ การบริหารจัดการกองทุน เพื่อให้สามารถได้จัดกองทุนสุขภาพท้องถิ่นได้โดยเร็ว
- เสนอให้สปสช.และสำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร วางแนวการบริหารจัดการที่ควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการเข้าถึงงบประมาณการจัดทำโครงการเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคโดยประชาชน
- ข้อเสนอต่อองค์กรผู้บริโภคนในพื้นที่และเครือข่ายศูนย์ประสานงานในพื้นที่ ให้เร่งทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่กองทุนสุขภาพท้องถิ่น และคณะกรรมการบริหารจัดการกองทุนสุขภาพท้องถิ่นให้แก่นำชุมชน ทราบเพื่อรับรองหากเกิดกองทุนท้องถิ่น

5) เวทีสภาผู้บริโภคแห่งชาติ โดยมีข้อเสนอ ต่อการแก้ไข พรบ. ตามมาตรา 46

5.1) แก้ไขชื่อกฎหมาย เนื่องจากการใช้ชื่อ "ร่างพรบ.องค์กรเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค" อาจไม่สื่อให้เห็นหรือเข้าใจถึงองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวกันขององค์กรผู้บริโภค ดังนั้น หากใช้ชื่อ "สภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ" จะสื่อให้เข้าใจได้มากกว่า และแสดงให้เห็นความชัดเจนของสถานะองค์กร ที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคในระดับประเทศ

5.2) แก้ไขนิยามคำว่า “องค์กรผู้บริโภค” เรื่องการกำหนดจำนวนบุคคลที่มารวมตัวกันเป็นองค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจน และ เพิ่มเติมเรื่องการไม่ถูกแทรกแซงโดยภาครัฐกิจ เป็นอิสระไม่ถูกจัดตั้งโดยผู้ประกอบการ ซึ่งสะท้อนว่าเป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวกันของผู้บริโภคอย่างแท้จริง และมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ ผลงานการทำงานขององค์กร จะนำไปเป็นเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติขององค์กรผู้บริโภคในการขึ้นทะเบียนองค์กรเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการ เพิ่มเติมนิยามสิทธิผู้บริโภคให้หมายความรวมถึง สิทธิผู้บริโภคสากล เนื่องจากสภาผู้บริโภคแห่งชาติมีสถานะเป็นตัวแทนผู้บริโภคในระดับประเทศ ในการประสานนโยบาย และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ

5.3) เพิ่มเติม นิยาม สิทธิผู้บริโภค

5.4) เพิ่มเติมสัดส่วน กรรมการจากผู้แทนองค์กรผู้บริโภคจากเขตพื้นที่ระดับภูมิภาค

5.5) เพิ่มเติมลักษณะต้องห้ามของกรรมการ ที่ไม่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเมืองและภาคธุรกิจ เพื่อให้สามารถเข้ามาทำหน้าที่ตัวแทนผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่

5.6) การคัดเลือกกรรมการ แก่ไขให้สำนักงานสภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ขึ้นทะเบียนองค์กรผู้บริโภคเพื่อเลือกกรรมการ ส่วนสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีให้เป็นผู้รับผิดชอบขึ้นทะเบียนองค์กรผู้บริโภค เฉพาะในการเลือกกรรมการชุดแรก

ปัญหาอุปสรรคที่พบ

1. ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของโครงการในครั้งนี้ การมีพื้นที่องค์กรผู้บริโภคนานาจำนวนมากจึงใช้เวลาในการดำเนินการและการรวบรวมเอกสารของพื้นที่ต้องใช้เวลาเนื่องจากเดิมการจัดเก็บเอกสารไม่ค่อยสมบูรณ์ครบถ้วน
2. อาสาสมัครผู้บริโภคในองค์กรผู้บริโภคยังไม่มีความเชี่ยวชาญงานคุ้มครองผู้บริโภคทุกด้านและการใช้เทคโนโลยี
3. ข้อจำกัดในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน เนื่องจากขาดความรู้ในเรื่องกฎหมายและความเข้าใจกระบวนการงานคุ้มครองผู้บริโภค จึงเรื่องร้องเรียนไม่ตรงตามเป้าหมาย
4. งบประมาณไม่เพียงพอสนับสนุนพื้นที่ อาสาสมัครและกลไกในการติดตามหนุนเสริม
5. ผู้นำ กลไกมีหลายภาระกิจงาน ทีมสนับสนุนไม่สามารถลงพื้นที่สนับสนุนได้เต็มที่

สิ่งที่อยากพัฒนาในปีที่ 2561

1. การพัฒนาศูนย์สิทธิผู้บริโภคในเรื่องการจัดการบริหารองค์กรให้สู่องค์กรขั้นมีสิทธิและอาจจะเป็นองค์กรขั้นสูงในอนาคตหลังจากจบโครงการ
2. พัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนให้กับองค์กรคุณภาพขั้นพื้นฐานและอาสาสมัครเข้าใจขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมเรื่องร้องเรียนทั้ง 7 ด้าน
3. พัฒนาอาสาสมัครผู้บริโภค ให้เป็นแกนนำผู้บริโภคในพื้นที่ และมีความรู้ในการปฏิบัติการงานคุ้มครองผู้บริโภคได้

4. การผลักดัน ตัวแทนประชาชน องค์กร ชุมชนในพื้นที่ สู่คณะกรรมการกองทุนสุขภาพท้องถิ่น เพื่อเป็นตัวแทนประชาชนที่มีบทบาทในการพิจารณาการบริหารจัดการกองทุนสุขภาพท้องถิ่น
5. ติดตามการจัดการแก้ไขปัญหาตู้จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 50 เขต หลังจากการประชุมทำความเข้าใจความร่วมมือในพื้นที่โซนต่างๆ
6. ผลักดันหน่วยงานนอกเทศบาลฯ หรือเกิดผู้ประกอบการตู้จำหน่าย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
7. การผลักดันนโยบายระดับประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ มาตรา 46 และ ร่างใหม่ พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านการจัดทำ workshop การณรงค์เข้ารายชื่อ ร่างกฎหมาย ฉบับประชาชน การเตรียมความพร้อมองค์กรผู้บริโภคและสร้างความเข้าใจกับผู้บริโภค

2. โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อลดโดยสาธารณะปลอดภัย

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) สร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย 2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน ฝ่าละเมิด และเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทั่วไป 3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อลดโดยสาธารณะปลอดภัย

ผลการดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมาโครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อลดโดยสาธารณะปลอดภัย เป็นความร่วมมือในการพัฒนาโครงการร่วมกันระหว่างมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 6 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคกลาง ในรูปแบบการขอสนับสนุนการจัดทำโครงการของแต่ละภูมิภาค เพื่อพัฒนาโครงการการคุ้มครองผู้บริโภคด้านรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย โดยที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคยังคงทำหน้าที่เป็นกลไกประสานงานหลักของเครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาคที่จะไปเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่ายด้านต่างๆทั่วประเทศ

โดยโครงการนี้มุ่งเน้นการพัฒนาสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายความปลอดภัยทางถนน ภาคประชาชน ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐ เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ สนับสนุนกระบวนการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ และ สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเชิงลงโทษ รวมทั้งพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคในการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จัดทำชุด

ความรู้สิทธิในด้านต่างๆ เผยแพร่ต่อผู้บริโภค และทนายความอาสาที่เข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งในส่วนกลาง และ ในส่วนภูมิภาค

และเพื่อพัฒนาและต่อยอดการทำงานด้านการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัยอย่างมีเป็นรูปธรรม และการทำงานร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรถรับจ้างรับส่งนักเรียนและการใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทาง รวมถึงการพัฒนาภาคีความร่วมมือในการทำงานด้านรถโดยสารสาธารณะให้เป็นกลไกภาคและระดับประเทศ ในบทบาทหน้าที่การสนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรผู้บริโภคในการพัฒนารถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัย ตลอดจนการทำงานเพื่อผลักดันนโยบายที่สำคัญ

ซึ่งการดำเนินงานภายใต้โครงการนี้ นอกจากประเด็นการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะปลอดภัยในพื้นที่ 6 ภูมิภาค ใน 3 ประเด็น คือ การขับรถเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด การไม่มีและไม่คาดเข็มขัดนิรภัย การบรรทุกผู้โดยสารเกินแล้ว โครงการยังได้เลือกประเด็นสถานการณ์ปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านรถโดยสารสาธารณะปลอดภัยที่เป็นแผนการดำเนินงานภายใต้โครงการปัจจุบัน เพื่อต่อยอดการทำงานและยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ใน 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) การผลักดันและขับเคลื่อนงานนโยบายรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย
- 2) ตัวแทนผู้บริโภคมีส่วนร่วมหรือเข้าเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยทางถนนระดับจังหวัด
- 3) การใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารในสถาบันศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4) รถโดยสารสองชั้นต้องเข้ารับทดสอบการทรงตัวทุกคันก่อนให้บริการ หรือการห้ามใช้รถโดยสารสองชั้นในเส้นทางเสี่ยง

ซึ่งในช่วงระยะเวลา 12 เดือนแรกของปี 2560 ที่ดำเนินโครงการมีความก้าวหน้าและสร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนา ข้อเสนอแนะนโยบาย ที่สำคัญหลายประการด้วยกันดังนี้

1) การสร้างความเข้มแข็งกลไกการมีส่วนร่วมเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

1.1) มีกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารสาธารณะระดับประเทศ โดยมีผู้แทนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค คณะทำงานเครือข่ายผู้บริโภคระดับภาคและระดับจังหวัด เครือข่ายนักวิชาการ และหน่วยงานด้านความปลอดภัยทางถนน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่

ชัดเจนในระดับประเทศและส่วนภูมิภาค เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติและยกระดับมาตรการการบังคับใช้ในระดับพื้นที่ได้

1.2) เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคและหน่วยงานระดับท้องถิ่นทั้ง 32 จังหวัดที่มีความหลากหลาย ในรูปแบบคณะทำงานหรือคณะกรรมการเฝ้าระวังเพื่อรถโดยสารปลอดภัยระดับจังหวัด โดยมีตัวแทนร่วมจากภาคีเครือข่าย หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาคุณภาพบริการและมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

1.3) จัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพเชิงปฏิบัติการให้กับแกนนำอาสาสมัครผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 6 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคกลาง โดยใช้หลักสูตรขั้นพื้นฐานและขั้นสูงเป็นชุดความรู้ในการอบรม โดยเน้นการวิเคราะห์ปัญหา วิธีแก้ไข และการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการผลักดันมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะใน ประเด็นหลัก คือ รถรับส่งนักเรียนปลอดภัย , การผลักดันให้รถโดยสารสาธารณะทุกคันต้องจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ การผลักดันให้รถโดยสารสองชั้นต้องผ่านการทดสอบทรงตัวและไม่ใช้ในเส้นทางเสี่ยง และการผลักดันการใช้สัญญาณมาตรฐานเข้ารถโดยสารไม่ประจำทางในสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน เฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย

2.1) จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ด้วยการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ และแถลงข่าวร่วมกับเครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายผู้บริโภค ในประเด็นต่างๆ เช่น รถตู้โดยสารแชมป์เกิดเหตุสูงสุดประจำปี 2559, ปัญหาการชดเชยเยียวยาในอุบัติเหตุรถตู้โดยสารสาธารณะ เป็นต้น

2.2) จัดทำเว็บเพจ FACEBOOK “รถโดยสารปลอดภัย” เพื่อการสื่อสารในประเด็นรถโดยสารไม่ปลอดภัยและเผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์รถโดยสารสาธารณะที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ และนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ

2.3) จัดทำวีดิทัศน์สั้น 3 นาที จำนวน 5 ตอน (ชุดที่ 1) เพื่อการรณรงค์งานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย ประกอบด้วย

2.3.1) รถรับส่งนักเรียน จำนวน 2 ตอน

2.3.2) ทุกข์มุมเก่า (อุบัติเหตุรถตู้โดยสาร) จำนวน 1 ตอน

2.3.3) ทุกข์สองชั้น (อุบัติเหตุรถโดยสารสองชั้น) จำนวน 1 ตอน

2.3.4) คนไทยใจถึง (ความเสี่ยงของรถโดยสารสองชั้น) จำนวน 1 ตอน

2.4) จัดทำชุดข้อมูลความรู้ในประเด็นรถตู้โดยสารไม่ปลอดภัยและรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย รวมถึงข้อมูลการอบรมพัฒนาศักยภาพขั้นพื้นฐานและขั้นสูง เผยแพร่ต่อสื่อสาธารณะและส่งต่อข้อมูลให้กับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 6 ภูมิภาค เพื่อใช้เป็นข้อมูลการอบรมและพัฒนาศักยภาพของ คนทำงานในระดับจังหวัด ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิของผู้ใช้บริการและระบบขนส่งอย่าง ถูกต้อง เพื่อการปกป้องสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารและการเยียวยาความเสียหายที่เหมาะสมเพื่อใช้ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนทั่วไป และเผยแพร่แก่ผู้ประสบภัยรถโดยสารสาธารณะ

2.5) จัดทำบทความประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารสาธารณะผ่านนิตยสารฉลาดซื้อ คอลัมน์บทความพิเศษบับละ 1 ตอน ตั้งแต่มกราคม – ธันวาคม แล้วรวม 12 ตอน

2.6) จัดทำเครื่องมือเพื่อการสำรวจรถโดยสารสาธารณะในสามประเด็น คือ รถรับส่ง นักเรียน รถตู้โดยสารประจำทาง และการเช่ารถโดยสารไม่ประจำทาง

2.6.1) การสำรวจคุณภาพการให้บริการรถรับส่งนักเรียนในพื้นที่ 6 ภูมิภาค ด้วยการ จัดทำแบบสำรวจการให้บริการรถรับส่งนักเรียนสำหรับนักเรียน ผู้ปกครอง และคนขับรถรับส่ง นักเรียน เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในระดับจังหวัด ระดับภาค และนำเสนอข้อเสนอระดับประเทศ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเครือข่ายเฝ้าระวังอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะพบว่า มีการเกิดอุบัติเหตุกับรถ รับส่งนักเรียนขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีอัตราการเกิดเหตุความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยพบว่ารถรับส่ง นักเรียนส่วนใหญ่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกฎหมายที่กำหนด และเป็นรถรับส่งนักเรียนที่ผิด กฎหมาย คือ เป็นรถรับส่งนักเรียนที่ไม่ได้รับอนุญาตตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก และ พ.ร.บ.รถยนต์ ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการรถรับส่งนักเรียนต่างๆ ตามมา อาทิ การทำรอบของ ผู้ประกอบการ การบรรทุกผู้โดยสาร การขับเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด การไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ของผู้โดยสาร ตลอดจนความสูญเสียและความรุนแรงที่เกิดจากอุบัติเหตุทางถนน

2.6.2) จัดทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในพื้นที่ 4 ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก โดยดำเนินการไปแล้ว 2 ภูมิภาค ด้วยการจัดทำแบบสำรวจการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เพื่อติดตามมาตรการการ บังคับใช้กฎหมายในการจัดการรถตู้โดยสารสาธารณะในประเด็นการจำกัดความเร็วของระบบ GPS

การจำกัดที่นั่งโดยสารของรถตู้โดยสารเฉพาะผู้โดยสารไม่เกิน 13 ที่นั่ง การถอดเบาะท้ายด้านหลังให้เหลือ 3 ที่นั่ง การติดป้ายข้อความทางออกฉุกเฉินไว้ที่ประตูด้านหลัง รวมถึงสภาพปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น การบรรทุกผู้โดยสารเกิน การไม่มีเข็มขัดนิรภัยและอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถโดยสาร เป็นต้น เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในระดับจังหวัด ระดับภาค และนำเสนอข้อเสนอระดับประเทศ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเครือข่ายเฝ้าระวังอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะในประเด็นรถตู้โดยสารสาธารณะพบว่า ยังคงมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง และเป็นสาเหตุสำคัญที่ต้องมีการเฝ้าระวังตรวจสอบการให้บริการและการบังคับใช้กฎหมายของภาคประชาชนในส่วนนี้

3) พัฒนาและผลักดันนโยบายมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

3.1) เกิดความร่วมมือระดับนโยบายร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะทั้งในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในส่วนผู้ประกอบการรถโดยสารสองชั้นร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทย เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนงานในส่วนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งในส่วนรถโดยสารประจำทางและรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยมาตรการระยะแรก แนวความร่วมมือระหว่างเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคและกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารจะเป็นการสนับสนุนเครื่องมือการจัดทำวิดิทัศน์เสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในรถโดยสารกลุ่มสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทยทั้งรถประจำทางและรถไม่ประจำทาง และการสนับสนุนการเลือกใช้รถโดยสารไม่ประจำทางภายใต้สมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทยที่มีการระบบการจัดการและสนับสนุนมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

3.2) เสนอมาตรการเพื่อความปลอดภัยในรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะกรณีรถตู้โดยสารประจำทางเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2560

3.3) รณรงค์ให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ รถโดยสารต้องมีเข็มขัดนิรภัย ถ้าไม่ติดตั้งปรับ 50,000 บาท ผู้โดยสารต้องรัดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ถ้าไม่คาดปรับ 5,000 บาท รถตู้โดยสารต้องไม่มีการบรรทุกผู้โดยสารเกินกำหนด ไม่ขับเร็ว ไม่ขับประมาท , รถโดยสารระยะทางไกล พนักงานขับรถต้องได้พัก ทุก 4 ชั่วโมงหรือต้องมีการเปลี่ยนพนักงานขับรถ เป็นต้น

3.4) ผลักดันนโยบายการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยในพื้นที่ 32 จังหวัดฯ ละ 1 โรงเรียน เพื่อให้พัฒนาเป็นต้นแบบการจัดการรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย ร่วมกับโรงเรียน หน่วยงานท้องถิ่น พ่อแม่ผู้ปกครอง เด็กนักเรียน และคนขับรถนักเรียน

3.5) ผลักดันนโยบายรถโดยสารสองชั้นทุกคันต้องผ่านทดสอบการทรงตัวก่อนให้บริการ โดยเฉพาะรถโดยสารสองชั้นที่จดทะเบียนก่อนวันที่ 1 มกราคม 2556 ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดเกณฑ์การทรงตัวของรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร ฉบับที่ 1 ถึง 3

4) สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเชิงลงโทษ

4.1) เกิดระบบการให้ข้อมูลด้านสิทธิกับผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากใช้บริการรถโดยสารสาธารณะผ่านการส่งหนังสือขอข้อมูลถึงโรงพยาบาลทั่วประเทศ โดยตลอดการดำเนินการ โครงการได้รับความร่วมมือตอบรับจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในการส่งข้อมูลผู้ประสบภัย คือ ชื่อนามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลการบาดเจ็บ เพื่อให้มูลนิธิฯ ได้ดำเนินการแจ้งสิทธิการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัย ทำให้ประสบภัยทราบถึงสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อการชดเชยเยียวยาได้รวดเร็วมากขึ้น

4.2) มีคดีที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้ประสบเหตุจำนวน 14 ราย จากอุบัติเหตุรถตู้โดยสาร จันทบุรีไฟไหม้ที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยได้ดำเนินการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคต่อศาลจังหวัด จันทบุรี เพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย

4.3) เกิดความร่วมมือระดับนโยบายร่วมกับสภานายความ และมีแผนพัฒนางานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทางกฎหมายในระดับภูมิภาค โดยกำหนดพื้นที่นำร่อง 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น พะเยา สงขลา สมุทรสงคราม และฉะเชิงเทรา มีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชน ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิ

3. โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) สร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ

ปลอดภัย 2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน ฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้บริการโดยสาธารณะทั่วไป 3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อรณโดยสาธารณะปลอดภัย

ผลการดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมา

1) การพัฒนากลไกและความร่วมมือในการดำเนินงานในจังหวัด ทั้งในเรื่องการพัฒนาการรับส่งนักเรียน และรถโดยสารสาธารณะ ทำให้เกิดคณะทำงานเรื่องนี้ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือดำเนินการค่อนข้างมากและครอบคลุมทั้งหน่วยงานที่กำกับกำกับการประกอบการรถโดยสารสาธารณะ และรถนักเรียน หน่วยงานต้นสังกัดพื้นที่-กลุ่มเป้าหมาย เช่น สพม. สฟป. ศึกษาธิการจังหวัด บริษัทขนส่งจำกัด หน่วยงานดูแลด้านอุบัติเหตุในจังหวัด เช่น ตำรวจ ศปถ. สาธารณสุข เป็นต้น และภาคประชาชน ทั้งเครือข่ายผู้บริโภค อพ.ปร. อสม. หน่วยงาน เป็นต้น ทั้งในรูปคณะทำงาน การมีบันทึกข้อตกลงการทำงานร่วม(MOU) แผนการทำงานร่วมกัน ทั้งในประเด็นรับส่งนักเรียน และการพัฒนาการโดยสารสาธารณะที่ปลอดภัย การขยายผลการดำเนินงานจากโรงเรียนนำร่อง/ต้นแบบ ไปสู่พื้นที่นำร่อง/ต้นแบบ

2) การสำรวจและมีข้อมูลสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ดำเนินงาน ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับงานรถรับส่งนักเรียนและรถโดยสารสาธารณะ จากการสำรวจข้อมูล และความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องรถรับส่งนักเรียน ได้มีการจัดการประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการสำรวจสถานการณ์ แก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งบุคคล(คือผู้ปกครอง นักเรียน ผู้ประกอบการ) และหน่วยงาน(เช่น โรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ศึกษาธิการจังหวัด สพม. สฟป. ขนส่งจังหวัด เป็นต้น)

3) การพัฒนากลไกฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหา และให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานกู้ภัยในจังหวัด ทีมวีอาร์ อสม. ทำให้เครือข่ายผู้บริโภคสามารถให้ข้อมูลสิทธิของผู้ประสบเหตุรถโดยสารสาธารณะได้อย่างรวดเร็วได้ และความร่วมมือกับสำนักงานขนส่งจังหวัด ในการวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนเรื่องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

4) การทำกิจกรรมรณรงค์ให้ข้อมูลและความรู้แก่ประชาชน การดำเนินงานในช่วงเทศกาลวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ และการจัดกิจกรรมในชุมชน ที่มีทั้งสื่อและบุคคลพร้อมให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งโดยที่เครือข่ายผู้บริโภคดำเนินการเอง และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5) การพัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายผู้บริโภค 5 จังหวัด มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ การมีเครื่องมือสำรวจข้อมูลกลางทั้งในเรื่องสถานการณ์รถรับส่งนักเรียน และสถานการณ์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และแบบสำรวจเรื่องการใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทางในสถาบันศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

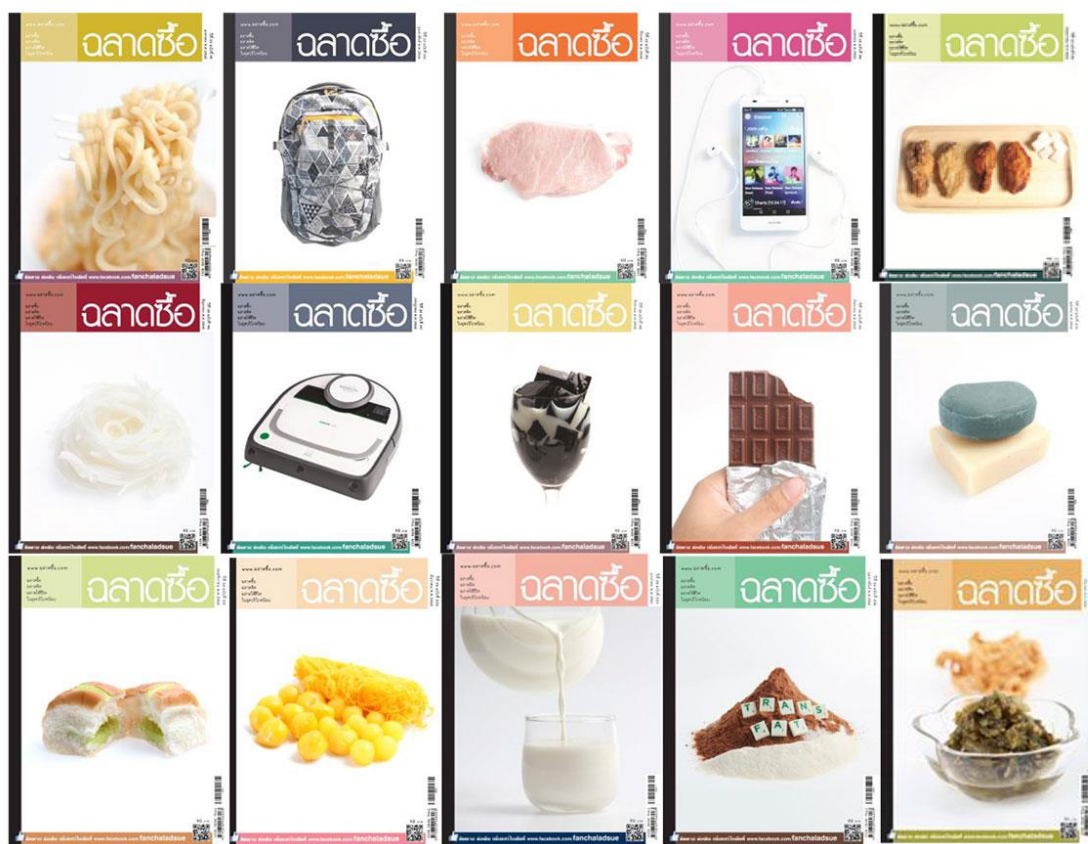
ปัญหาอุปสรรคที่พบในโครงการภาคกลาง

ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่งานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านรถโดยสารสาธารณะ ยังเป็นเรื่องใหม่ของเครือข่ายผู้บริโภค ที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งเรื่องสิทธิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารปลอดภัยอย่างจริงจัง ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคระดับจังหวัดยังขาดคนทำงานที่เชี่ยวชาญ ประกอบกับการเปลี่ยนคนทำงานอยู่เป็นระยะ ทำให้ต้องจัดให้มีการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจในกระบวนการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง

[illegible]

ฉบับ	เดือน	ปก	สื่อบุ	ทดสอบ ICRT	ทดสอบ	ทดสอบ
191	ม.ค.60	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป	ฉลากโภชนาการ	วันเส้นสด	ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรค	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป
192	ก.พ.60	เป้	ผลงานองค์การอิสระฯ	เป้ Daypack	กาแฟสำเร็จรูปพร้อมดื่ม	ซีสาร์ท
193	มี.ค.60	เนื้อหมู	ประกันชีวิตเพื่อผู้สูงอายุ	เครื่องปั่น	นมถั่วเหลืองพร้อมดื่ม (ฉลาก)	แอนตี้ไบโอติกในเนื้อหมู
194	เมย.60	แอปฯ ฟังเพลง	บทเรียนแพทย์ทีวี	สารปนเปื้อนในรูปิค (แทน ICRT)	แอปฟังเพลง	สารกันบูดในไส้ถั่วกวนสำเร็จรูป
195	พค.60	ไก่ทอดเกาหลี	จัดฟันแฟชั่น	เครื่องทำกาแฟ	เลิกใช้โฟมล้างหน้าที่ผสมเม็ดบีดกันเกาะ	ไก่ทอดเกาหลี
196	มิย.60	ขนมจีน	ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคในโลกดิจิทัล	ไมโครเวฟ	สารเคมีในโฟมล้างหน้า	ขนมจีนกับสารกันบูด 2
197	กค.60	หุ่นยนต์ดูดฝุ่น	ปัญหาจากการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด	หุ่นยนต์ดูดฝุ่น	ส่องฉลากสปูผสมสารต้านแบคทีเรีย	ฟิล์มติดรถยนต์
198	สค.60	เฉาก๊วย	10 ปี ทวงคืนทอิก้าช	รถโรงเรียน	สารกันบูดในเฉาก๊วย	น้ำตาลและพลังงานในกาแฟ 3 in 1
199	กย.60	ช็อกโกแลต	อุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นเพราะอาการหรือพฤติกรรมเสี่ยง	แอปนำทาง	สบู่มุมโปรสูตรลิว	โลหะหนักในช็อกโกแลต
200	ตค.60	สบู่มุมโปร	การซื้อขายผลิตภัณฑ์สุขภาพในเน็ต	ลิปมัน	สบู่มุมโปรสูตรกระจางใส	คาเฟอีนและน้ำตาลในกาแฟ 3 in 1
201	พย.60	ขนมปัง	สถานการณ์ปัจจุบันยาปฏิชีวนะ	แท็บเล็ต	HFCS	ขนมปัง ชนิดมีไส้
202	ธค.60	ของฝาก	ซื้อสินค้าทางออนไลน์ ซื้อง่าย แต่ห้ามจ่ายเร็ว	เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง	คนกรุงเทพฯ ซื้อ (อาหาร) อะไรเป็น “ของฝาก” เมื่อไปเที่ยวต่างจังหวัด	สินค้าออนไลน์ สดใหม่แค่ไหน
203	มค.61	นม	สารกันบูด เรื่องจริง บางอย่างที่คุณอาจยังไม่รู้	หม้อทอดไร้น้ำมัน	พลังงานและน้ำตาลในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง	อะฟลาทอกซินเอ็มวันในนมรสธรรมชาติและนม

						โรงเรียน
204	กพ.61	ไขมันทรานส์ เครื่องต้มปรุง สำเร็จชนิดผง	โซลาร์ รูฟท็อป' พุดได้ แต่ ทำไม่ยังทำไม่ได้	เครื่องโกนหนวดไฟฟ้า	ดูหนังออนไลน์แบบถูก ลิขสิทธิ์ เจ้าไหนน่าใช้บริการ ที่สุด	ไขมันทรานส์ ในเครื่องต้ม ปรุงสำเร็จ ชนิดผง
205	มีค.61	น้ำพริกหนุ่ม	ฉลากเขียว สัญลักษณ์เพื่อ ผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม	สารกันบูด ในน้ำพริก หนุ่มและแกงไตปลา แห้ง	โรตีสายไหม ของฝากออเจ้า จากทุ่งแก่อายุธา	โลหะหนัก ตะกั่ว แคดเมียม ใน น้ำปลาร้า ปรุงสำเร็จ



สมาชิกฉลาดซื้อ

ประเภท	ปี 60	เม.ย.61
อ่านแบบเล่ม	1,786	1,661
อ่านแบบออนไลน์	1,787	1,870
ยอดรวม	3,573	3,531

ลดลง 6%

เพิ่มขึ้น 4%

จำนวนคนกดถูกใจเพจ FB: นิตยสารฉลาดซื้อ	จำนวน 153,245 คน	(จนถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2560)
	จำนวน 163,130 คน	(ณ ปัจจุบัน 20 เมษายน 2561)
จำนวนคนเข้าเว็บ www.ฉลาดซื้อ.com	จำนวน 235,128 คน	(1 มกราคม- 30 ธันวาคม 2560)
จำนวนคนเป็นสมาชิก Line @chaladsue	จำนวน 2,144 คน	(ณ ปัจจุบัน 20 เมษายน 2561)

แผนกิจกรรมปี 2561

- ดำเนินกิจกรรมตามแผนโครงการเฝ้าระวังสินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
- นิตยสารฉลาดซื้อ แบบเล่ม / ออนไลน์ 12 ฉบับ
- เปิดตัวงานหนังสือ 2 ครั้ง (เดือน มี.ค. และ ต.ค.)
- จัดทำทัวร์ให้ความรู้งานคุ้มครองผู้บริโภค 2 ครั้ง (เดือน สค. และ พ.ย.)

ข้อมูล ณ 20 เม.ย.2561

รายงานผลการดำเนินการครั้งที่ 1 (ก.ค. – พ.ย. 2560)

โครงการ “เฝ้าระวังสินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ”

(ระยะเวลาการดำเนินโครงการ 24 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 – 30 มิถุนายน พ.ศ. 2562)

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อให้เกิดระบบเฝ้าระวังสินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการทดสอบที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ			
ชุดกิจกรรมที่ 1 จัดทำแผนการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ ด้วยการทดสอบ			
1.1.1 ประชุมปฏิบัติการ จัดทำแผนการเฝ้าระวัง สินค้าและบริการ 2 ครั้ง ต่อปี รวม 4 ครั้ง	-มูลนิธิ ฯ -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภค	(4 กรกฎาคม 2560) ประชุมเพื่อเตรียม จัดทำแผนการดำเนินโครงการ “เฝ้าระวัง สินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค” ครั้งที่ 1 / 2560 (8 สิงหาคม 2560) ประชุมปฏิบัติการ จัดทำแผนการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ ครั้งที่ 1 / 2560 ผลลัพธ์ ได้แผนการเฝ้าระวังสินค้าและ บริการตลอดโครงการ พร้อมความร่วมมือ ในการเฝ้าระวังจากเครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายผู้บริโภค	ได้แผนการเฝ้าระวังสินค้าและ บริการ เพื่อการทดสอบสินค้า และบริการตลอดทั้งโครงการ
ชุดกิจกรรมที่ 2 ทดสอบสินค้าและบริการตามแผนการเฝ้าระวัง			
1.2.1 ดำเนินการสุ่มเก็บ	-มูลนิธิ ฯ	● เก็บตัวอย่างสุ่มสุ่มไพร (เปรียบเทียบ	มีการเก็บตัวอย่างทดสอบตาม

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
ตัวอย่าง 24 ครั้ง	-เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้ประกอบการ	ฉลาด และราคาต่อน้ำหนัก) ● เก็บตัวอย่างสินค้า เฉพาะ เพื่อ ทดสอบสารกันบูด จำนวน 30 ตัวอย่าง ● เก็บตัวอย่างสินค้า ซ็อกโกแลต เพื่อ ทดสอบ ตะกั่ว แคดเมียม จำนวน 19 ตัวอย่าง ● เก็บตัวอย่าง กาแฟ 3 อื่น 1 เพื่อ ทดสอบหา โอคราท็อกซิน เอ และ คาเฟอีน จำนวน 26 ตัวอย่าง ● เก็บตัวอย่างขนมอบ ชนิดมีไส้ และไส้ ขนมสำเร็จรูป ● เก็บตัวอย่างนมโรงเรียนและนมจืดใน ท้องตลาด ● เก็บตัวอย่างโดนัทรสซ็อกโกแลต และ เครื่องดื่มสำเร็จรูป ● เก็บตัวอย่างของฝาก 4 ภาค ได้แก่ น้ำพริกหนุ่ม น้ำปลาร้าสำเร็จ โรตีสาย ไหม แกงไตปลาแห้ง ● เก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร(ลด น้ำหนัก) ผลลัพธ์ มีการเก็บตัวอย่างสินค้าที่ต้องเฝ้า ระวังตามแผนปฏิบัติการ จำนวน 13 ผลิตภัณฑ์	แผนการดำเนินงานเฝ้าระวัง จำนวน 24 ครั้ง

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
1.2.2 ดำเนินการทดสอบ 24 ครั้ง	-มูลนิธิ ฯ -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภคร	นำส่งตัวอย่างผลิตภัณฑ์ เฉาก๊วย ซ็อกโกแลต กาแฟ 3 อิน 1 ขนมอบชนิดมี ไส้ นม โดนัท เครื่องดื่มสำเร็จรูป น้ำพริกหนุ่ม น้ำปลาร้าสำเร็จ โรตีสายไหม แกงไตปลาแห้ง เพื่อทดสอบทาง ห้องปฏิบัติการที่ได้มาตรฐาน ผลลัพธ์ ได้ผลทดสอบที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ 11 ครั้ง	ได้ข้อมูลผลทดสอบการเฝ้าระวัง สินค้าและบริการ ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ จำนวน 24 ครั้ง
1.2.3 งานสำรวจ - สำรวจปัญหาผู้บริโภค เพื่อประกอบการจัดทำ ข้อมูล 3 ครั้ง - สำรวจความต้องการ ของผู้บริโภคในการ ทดสอบสินค้าและบริการ 3 ครั้ง	-มูลนิธิ ฯ -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภคร	(7 กรกฎาคม 2560) จัดประชุม เตรียมการ เรื่องการ “จัดทำสำรวจ (Poll) ปัญหาจากการใช้สินค้าและบริการของ ผู้บริโภค (9 ตุลาคม 2560) ประชุมร่วมกับผู้แทน สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อ เตรียมทำงานสำรวจเดือน พฤศจิกายน 60 พ.ย. 2560 ดำเนินการทำโพลล์ ครั้งที่ 1 โดยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ	1. ได้ทราบปัญหาผู้บริโภคจาก การใช้สินค้าและบริการ เพื่อ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำ ข้อมูล จำนวน 3 ครั้ง 2. ได้ทราบสินค้าและบริการที่ ผู้บริโภคต้องการให้สำรวจ จำนวน 3 ครั้ง
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลที่ผู้บริโภคเข้าถึงง่าย และมีการสื่อสาร เตือนภัยผู้บริโภค			
ชุดกิจกรรมที่ 1 พัฒนฐานข้อมูลผลการทดสอบเปรียบเทียบเพื่อการค้นหาและเข้าถึง และเตือนภัยสำหรับผู้บริโภค			

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
2.1.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลผลการทดสอบเพื่อการค้นหาของผู้บริโภค	-มูลนิธิ ฯ -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภค	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพื่อนำไปใช้ในการเปรียบเทียบและเป็นข้อมูลเลือกบริโภคสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐาน
2.1.2 นำผลทดสอบสินค้าและบริการเข้าระบบฐานข้อมูลการค้นหา รวมถึง single window	-มูลนิธิ ฯ -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภค	อยู่ระหว่างดำเนินการ	มีการแจ้งผลทดสอบผ่านระบบฐานข้อมูลของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและระบบฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (single window) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้บริโภคสามารถเข้ามาค้นหาได้สะดวกรวดเร็วเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ
ชุดกิจกรรมที่ 2 เผยแพร่และสื่อสารสาธารณะ ผลการเฝ้าระวัง			
2.2.1 เผยแพร่ผลการทดสอบผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ของมูลนิธิและเครือข่ายผู้บริโภคทั่วประเทศ 24 ครั้ง	-สื่อมวลชน -มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	- ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 198 เดือนสิงหาคม 2560 เรื่อง เจาก๊วย (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เพจนิตยสารฉลาดซื้อ - ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 199 เดือนกันยายน 2560 เรื่อง ช็อกโกแลต (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เพจนิตยสารฉลาดซื้อ	ผลทดสอบเปรียบเทียบได้รับการเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ อย่างน้อย 3 ประเภท ทุกเดือน

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 200 เดือนตุลาคม 2560 เรื่อง กาแฟ 3 in 1 (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เพจนิตยสารฉลาดซื้อ ● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 201 เดือนพฤศจิกายน 2560 เรื่อง ขนมอบชนิดมีไส้ (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเพจนิตยสารฉลาดซื้อ ● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 202 เดือนธันวาคม 2560 เรื่อง ผลสำรวจของฝาก (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเพจนิตยสารฉลาดซื้อ ● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 203 เดือนมกราคม 2561 เรื่อง นม (ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเพจ นิตยสารฉลาดซื้อ ● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 204 เดือนกุมภาพันธ์ 2561 เรื่อง ไข่ม้วนทรานส์ ในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เพจนิตยสารฉลาดซื้อ ● ตีพิมพ์บทความใน นิตยสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 205 เดือนมีนาคม 2561 เรื่อง	

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		ของฝาก 4 ภาค ฉบับเล่มและออนไลน์) เว็บไซต์/เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เพจนิตยสารฉลาดซื้อ ผลลัพธ์ เผยแพร่ผลการทดสอบผ่าน ช่องทางสื่อต่างๆ ได้ทุกเดือนตาม แผนปฏิบัติการ (3 สิงหาคม 2560) ร่วมจัดนิทรรศการใน งาน “15 ปี สสส. การเดินทางของ ความสุข” ณ อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ สสส. ซอยงามดูพลี	
2.2.2 ผลิตสื่อออนไลน์ (infographic, คลิป วิดีโอ, บทความออนไลน์ ฯลฯ)	-สื่อมวลชน -มูลนิธิผู้บริโภค	● http://consumerthai.org/news-consumerthai/ffc-news/4043-press-13092017-001.html 'ฉลาดซื้อ' ทดสอบ 'เน่าก๊วย' ● https://www.youtube.com/watch?v=u76ipY492LI ● https://www.chaladsue.com/article/2656	ข้อมูลมีการเผยแพร่และ ผู้บริโภคเห็นไม่น้อยกว่า 100,000 คนในแต่ละเดือน
2.2.3 จัดแถลงข่าวพร้อม ตัวอย่างสินค้าทดสอบ	-สื่อมวลชน -ผู้บริโภค -เครือข่ายนักวิชาการ	(18 กรกฎาคม 2560) แถลงข่าว ผลทดสอบสารกันบูดในเส้นขนมจีน	สื่อมวลชนให้ความสนใจและ ร่วมเผยแพร่ข้อมูลจากสื่อ ออนไลน์ และทีวีทุกครั้งที่มีการ แถลงข่าว (ไม่น้อยกว่า 22 ครั้ง

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		(17 สิงหาคม 2560) แลงข่าวผลทดสอบประสิทธิภาพการลดความร้อนของฟิล์มติดรถยนต์ (13 กันยายน 2560) แลงข่าวสารกันบูดในเนากว๊ว (4 ตุลาคม 2560) แลงข่าวการปนเปื้อนโลหะหนักในซ็อกเก็ต (14 พฤศจิกายน 2560) แลงข่าวเรื่องกาแฟ 3 in 1 (14 ธันวาคม 2560) แลงข่าวผลทดสอบสารกันบูด กรดเบนโซอิกและกรดซอร์บิก ในขนมปังไส้สังขยาและเฟือง 20 ธันวาคม 2560) แลงข่าว ผลสำรวจความคิดเห็นเรื่องการซื้อของฝากจากการท่องเที่ยวตามภาคต่างๆ ในประเทศของคน	ตลอดโครงการ)

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		กรุงเทพมหานคร (31 มกราคม 2561) ส่งข่าว ประชาสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบ “ข้อป อาหารสด-แห้งออนไลน์ ชื้อที่ไหนเจ๋งกว่า กัน” (22 กุมภาพันธ์ 2561) แลงข่าวนม โรงเรียนและนมจีตรวพบสารพิษจาก เชื้อรา (วันที่ 7 มีนาคม 2561) แลงข่าวผลการ สำรวจความคิดเห็น (Poll)ครั้งที่ 2 เรื่อง พฤติกรรมชาวกรุงกับการชื้อป้งออนไลน์ (วันที่ 14-15 มีนาคม 2561) งานสมัชชา ผู้บริโภค ประจำปี 2561 (วันที่ 29 มีนาคม 2561) แลงข่าว เรื่อง ไข่ม้นทรานส์ในเครื่องดื่ม 3 in 1	

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		(วันที่ 4 เมษายน 2561) แดลงข่าว ผลทดสอบของฝาก 4 ภาค ผลลัพธ์ สื่อมวลชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก ทั้งทางสื่อวิทยุ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์	
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการ			
ชุดกิจกรรมที่ 1 ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ม.ค. 61			
3.1.1 เวทีร่วมมือกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ครั้งต่อปี (ม.ค. 61)	-มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค -หน่วยงานรัฐ	-	-หน่วยงานรัฐสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายกับสินค้าและบริการที่ผิดกฎหมาย
3.1.2 เวทีร่วมมือกับภาคเอกชน จำนวน 2 ครั้งต่อปี (พ.ย. 60)	-มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค -ผู้ประกอบการ	28 พฤศจิกายน 2560 จัดเวทีร่วมกับผู้ประกอบการ และห้างค้าปลีก กรณีเรื่องการกันบูตและการจัดการด้านฉลาก	-ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการปรับปรุงมาตรฐาน คุณภาพสินค้าและบริการ
3.1.3 จัดนิทรรศการสรุปผลทดสอบสินค้า		-	-มีผู้บริโภค นักวิชาการ สื่อมวลชน และบุคคลทั่วไป เข้า

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
และบริการเพื่อยกระดับการใช้ข้อมูลของผู้บริโภค ในปี (มี.ค. 61)			ชมนิทรรศการ และนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง
วัตถุประสงค์ 4 เพื่อสร้างเครือข่ายนักวิชาการและผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการทดสอบสินค้าและบริการ			
ชุดกิจกรรมที่ 1 พัฒนากลไกการทำงานร่วมกันของเครือข่ายนักวิชาการและเครือข่ายผู้บริโภค เรื่องการทดสอบและเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย			
4.1.1 เวทีความร่วมมือต่อเนื่องกับเครือข่ายนักวิชาการด้านการทดสอบสินค้าและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย ร่วมกัน 4 ครั้ง	-มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค -เครือข่ายนักวิชาการ -เครือข่ายผู้บริโภค	(11 ตุลาคม 2560) เวทีความร่วมมือต่อเนื่องกับเครือข่ายนักวิชาการ ที่สำนักงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผลลัพธ์ เกิดเครือข่ายนักวิชาการด้านสินค้าและบริการด้านสุขภาพ ที่สนับสนุนการทดสอบและการคุ้มครองผู้บริโภค	1. เกิดเครือข่ายนักวิชาการด้านสินค้าและบริการด้านสุขภาพ ที่สนับสนุนการทดสอบและการคุ้มครองผู้บริโภค 2. เกิดเครือข่ายผู้บริโภคร่วมสนับสนุนการเฝ้าระวังสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย
4.1.2 สนับสนุนเครือข่ายนักวิชาการในเฝ้าระวังทดสอบสินค้าและบริการ	-เครือข่ายนักวิชาการ	ประเด็นการทดสอบ ● อาหาร ยา (ออนไลน์) ● ภาชนะบรรจุอาหาร(เครือข่ายนักวิชาการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค) ● ความปลอดภัยของรถยนต์ (สถาบันยานยนต์ ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุ	เครือข่ายนักวิชาการมีการทำกิจกรรมต่อเนื่อง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		แห่งชาติ) ● สินค้าเด็ก (ศูนย์วิจัยเพื่อสร้างเสริมความปลอดภัยและป้องกันการบาดเจ็บในเด็ก) ผลลัพธ์ เครือข่ายนักวิชาการมีการทำกิจกรรมต่อเนื่อง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ ตลอดโครงการตามแผนปฏิบัติงาน	
4.1.3 สนับสนุนเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในการเฝ้าระวังจัดซื้อ ส่งตรวจสินค้าและบริการ	-เครือข่ายผู้บริโภค 7 ภาค กรุงเทพฯ, ภาคกลาง, ภาคอีสาน, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และ ภาคใต้	(24 สิงหาคม 2560) จัดประชุมสนับสนุนเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในการเฝ้าระวังจัดซื้อ ส่งตรวจ สินค้าและบริการ ที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบโครงการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค 7 ภาค ผลลัพธ์ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ ตามแผนปฏิบัติงานตลอดโครงการ (10 ตุลาคม 2560) ฝึกอบรมปฏิบัติการ	เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ

กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลงาน	ตัวชี้วัดตามโครงการ
		(work shop) การเก็บตัวอย่างและเฝ้า ระวังสินค้าและบริการสุขภาพ	
4.1.4 อบรม ส่งเสริม ความร่วมมือคนรุ่นใหม่ ในการสนับสนุนการ เผยแพร่ข้อมูล (ส.ค. 61, ธ.ค. 61, เม.ย 62)	-เครือข่ายผู้บริโภค -ประชาชนทั่วไป	-	ได้คนรุ่นใหม่ที่สามารถเข้าใจ เรื่องการใช้ข้อมูลผลทดสอบ และสามารถนำข้อมูลไป เผยแพร่ต่อได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ไม่น้อยกว่า 20 คน

ฝ่ายข้อมูลและสื่อสารสาธารณะ

ฝ่ายข้อมูลและสื่อสารสาธารณะ เป็นหน่วยสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง การเปิดเผยผลการทดสอบสินค้า อาหาร บริการต่างๆ รวมถึงข่าวสารสถานการณ์ผู้บริโภคผ่านช่องทางเว็บไซต์ 2 เว็บไซต์ได้แก่ www.consumerthai.org มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค www.indyconsumers.org องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน Fanpage 3 Fanpage ได้แก่ FB: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค , FB: รถโดยสารปลอดภัย Safe Thai bus และเพจ ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) www.facebook.com/fanemouth โดยใช้รูปแบบทั้งการจัดแถลงข่าว เขียนข่าว Infographic และพัฒนาสู่การเผยแพร่ Online Facebook Live เพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงข้อมูลได้รอบด้าน

นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมข้อมูลระบบร้องเรียนของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ เพื่อประมวลผล สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคอย่างรอบด้าน โดยได้แบ่งกลุ่มงานไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. ระบบฐานข้อมูล (CRM)

ปี 2560 มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลร้องเรียนขึ้นเพื่อให้ง่ายสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งเน้นให้เข้าถึงฐาน ข้อมูลง่ายขึ้น เนื่องจากพบปัญหาว่าการมีช่องให้กรอกหลายจุด ทำให้ผู้ใช้งานระบบ เกิดความสับสน จึงได้ ดำเนินการปรับให้มีช่องกรอกข้อมูลน้อยลง กระชับมากขึ้น รวมถึงการแก้ไขหน้าเว็บออนไลน์ ให้สวยงาม เข้าถึงได้มาก ผู้บริโภคสามารถดูผลการดำเนินงานของตนเองได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ ดังรายละเอียดที่จะมีการ แก้ไขดังนี้ :

Scope งานพัฒนาระบบฐานข้อมูลและพัฒนาเว็บไซต์ร้องทุกข์ออนไลน์

➤ เฟส 1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ใช้งานได้ง่าย

1. จัดการข้อมูลคู่กรณี
2. จัดการข้อมูลหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน
3. จัดการฟิลข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสมกับการใช้งาน
4. ปรับแต่งตำแหน่งหน้าจอตามเงื่อนไขที่กำหนด
5. แก้ไขตัวกรองแสดงรายการตามที่ต้องการ

➤ เฟส 2,3 พัฒนาเว็บไซต์ร้องทุกข์ออนไลน์

- มีรูปแบบ Web Responsive ใช้งานได้ง่าย รองรับการแสดงผลบน PC , SmartPhone และ Tablet
- รองรับการใช้งานผ่าน Mobile Browser ได้ทั้งระบบ Android และ IOS

- Website ร้องทุกข์ออนไลน์ สามารถเชื่อมต่อ เพื่อรับส่งข้อมูลกับฐานข้อมูลระบบ CRM ที่ทางมูลนิธิฯ ใช้งานอยู่ (complaint.consumerthai.org) ได้
- มีระบบลงทะเบียน เพื่อสามารถเข้ามาดูสถานะเคสของผู้ร้องทุกข์ได้ โดยสามารถลงทะเบียนผ่าน Facebook Account ของผู้ร้องเรียน หรือลงทะเบียนผ่านแบบฟอร์มลงทะเบียน
- เก็บข้อมูลผู้ลงทะเบียนที่จำเป็น เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน เบอร์ติดต่อ Email Address เพื่อสร้างเป็นผู้ติดต่อในฐานข้อมูลระบบ CRM
- สามารถค้นหารายชื่อคู่กรณี ได้แบบ Suggestion Search โดยข้อมูลคู่กรณีจะดึงมาจากฐานข้อมูลระบบ CRM
- สามารถแสดงหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน และหมวดย่อย แตกต่างกันตามคู่กรณี ที่เลือกไว้
- มีแบบฟอร์มสำหรับบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยเมื่อบันทึกข้อมูลแล้ว จะส่งไปบันทึกเป็นข้อมูลใบรับเรื่อง ที่ฐานข้อมูลระบบ CRM
- ผู้ร้องเรียน สามารถ Login เข้า Website เพื่อเข้ามาดูสถานะรายการเรื่องร้องเรียนของตนเองได้
- หากเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ใช้ Username ที่ Login เป็น User เฉพาะ ที่ถูกสร้างจากระบบ CRM เรื่องร้องเรียน ที่ดึงมาสร้างเป็นใบรับเรื่อง จะถูกระบุผู้รับผิดชอบเป็น User เจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ท่านนั้น

งานรับเรื่องร้องเรียนปี 2560 ระดับภาค 7 ภาค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ประจำปี 2560 จำนวนเรื่องร้องเรียน 4,015 เรื่อง แบ่งตามหมวดร้องเรียน ดังนี้

ลำดับ	หมวด	ปี 60	ร้อยละ
		รวม	
1	อาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	934	23.26
2	สินค้าและบริการทั่วไป	716	17.83
3	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	777	19.35
4	การเงินการธนาคาร	532	13.25
5	บริการสาธารณะ	529	13.18
6	สื่อและโทรคมนาคม	187	4.87
7	อสังหาริมทรัพย์	105	2.62
8	อื่นๆ	235	5.85
รวม		4,015	100.00

1) ด้านอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เรื่องร้องเรียนในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่จำแนกออกได้เป็น 3 ประเภทคือ อาหาร ยา และเครื่องสำอาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากกลุ่มปัญหาแล้วพบว่า ปัญหาความไม่ปลอดภัยของ ผลิตภัณฑ์สุขภาพมาเป็นอันดับหนึ่ง (อาหารไม่บริสุทธิ์/อาหารผิดมาตรฐาน, ยาปลอม/ยาเสื่อมคุณภาพ, เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย/เครื่องสำอางปลอม) มียอดผู้ร้องรวมกันถึง 542 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.02 ตามมาด้วยปัญหาการโฆษณาอันเป็นเท็จ หลอกลวง ด้วยจำนวนผู้ร้องถึง 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.98 ซึ่งรายละเอียดการร้องเรียนแบ่งตามกลุ่มปัญหาของแต่ละผลิตภัณฑ์มีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ผลิตภัณฑ์	กลุ่มปัญหา	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
1	อาหาร	อาหารไม่บริสุทธิ์	165	17.67
		อาหารปลอม	3	0.32
		อาหารผิดมาตรฐาน	89	9.53
		อาหารหมดอายุ	11	1.18
		ไม่มีเลขสารบบอาหาร	7	0.75
		ฉลากผลิตภัณฑ์	7	0.75
		โฆษณาอันเป็นเท็จ หลอกลวง	101	0.43
		อื่น ๆ	4	4.41
2	ยา	ยาปลอม	145	15.52
		ยาเสื่อมคุณภาพ	44	4.71
		ไม่มีเลขทะเบียนตำรับยา	16	1.71
		ขายยาโดยไม่มีเภสัชกรปฏิบัติการ	6	0.64
		ขายยาชุด (ยาหลายประเภทในซองเดียวกัน)	14	1.50
		โฆษณาอันเป็นเท็จ หลอกลวง	106	11.35
		อื่น ๆ	8	0.86
3	เครื่องสำอาง	เครื่องสำอางที่ไม่ปลอดภัยในการใช้	93	9.96
		เครื่องสำอางปลอม	6	0.64
		เครื่องสำอางหมดอายุ	7	0.75
		ไม่มีเลขจดแจ้ง	51	5.46
		โฆษณาอันเป็นเท็จ หลอกลวง	45	4.82

ลำดับ	ผลิตภัณฑ์	กลุ่มปัญหา	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
		อื่น ๆ	6	0.64
รวม			934	100.00

2) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป

- การขายสินค้าราคาสูงเกินจริง และสินค้าไม่ได้มาตรฐานตามโฆษณาไว้ ผู้บริโภคจำนวนกว่า 251 ราย ได้ร้องเรียน ที่เป็นประเด็นใหญ่จะเป็นกรณี กระทะโคเรียคิง ที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีความเมื่อปลายเดือนมิถุนายน

- บริการเสริมความงามปิดให้บริการ บริษัททรูสปาหรือทรูฟิตเนส ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย โดยบางรายเพิ่งสมัครสมาชิก แต่สถานบริการได้ปิดบริการทำให้เกิดความเสียหาย กรณีดังกล่าวผู้บริโภคได้รวมตัวกันเพื่อร้องเรียนที่ ปปง. เพื่อให้ตรวจสอบและสกัดการนำเงินออกนอกประเทศ ทั้งนี้ปัญหาล้ำยกรณี แคลิฟอร์เนีย ว้าว ที่ปิดให้บริการเมื่อประมาณ 5 ปี ที่ผ่านมา

- ประเด็นการขายสินค้าออนไลน์แล้วพบได้รับสินค้าที่ไม่ได้ตามที่โฆษณาขาย รวมถึงไม่ได้สินค้าตามระยะเวลา หรือสินค้าสูญหายระหว่างทางผู้บริโภคร้องเรียนจำนวน 58 ราย ส่วนประเด็นรถยนต์ชำรุดบกพร่อง ยังมีกลุ่มผู้เสียหายจากการใช้รถเช่าร้องเรียนกว่า 39 ราย

ตารางแสดงรายละเอียดกลุ่มปัญหาร้องเรียนของด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ลำดับ	กลุ่มปัญหา		มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
1	กลุ่มยานพาหนะ	รถยนต์	39	5.45
		รถจักรยานยนต์	3	0.42
		รถที่ใช้ในการเกษตร	1	0.14
		รถจักรยาน	1	0.14
2	กลุ่มอุปกรณ์โทรศัพท์-ไอที	อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ	31	4.33
		คอมพิวเตอร์,โน้ตบุ๊ก,tablet	2	0.28
		อื่น ๆ อุปกรณ์กล้อง	1	0.14
3	อุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้าน	ตู้เย็น	1	0.14
		โทรทัศน์	2	0.28
		ฯลฯ	14	1.96

ลำดับ	กลุ่มปัญหา		มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
4	เครื่องสำอางภัณฑ์		2	0.28
5	เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง		5	0.70
6	ธุรกิจออกกำลังกาย		25	3.49
7	บริการไปรษณีย์		5	0.70
8	บริการท่องเที่ยว		4	0.56
9	บริการห้างร้าน		118	16.48
10	วัสดุก่อสร้าง		1	0.14
11	ธุรกิจขายตรง/แชร์ลูกโซ่		27	3.77
12	สินค้า/บริการออนไลน์		58	8.10
13	ธุรกิจสุขภาพและความงาม		122	17.04
14	ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ / เด็ก		3	0.42
17	อื่น ๆ กระดาษโคเรียคิง,บัตร คอนเสิร์ตขายเกินราคา		251	35.06
รวม			716	100.00

3) ด้านบริการสุขภาพและสาธารณสุข

เรื่องร้องเรียนสูงสุดของด้านบริการสุขภาพและสาธารณสุขคือ สิทธิบัตรทอง ที่จำนวน 533 ราย ส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาเรื่องการย้ายสิทธิและสอบถามถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามสิทธิ กว่าร้อยละ 80 สำหรับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนแยกตามสิทธิและลักษณะปัญหาแสดงในตารางด้านล่าง

ลำดับ	แยกตามสิทธิ	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
		รวม	
1	สิทธิบัตรทอง	533	68.60
2	สิทธิหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ระบุสิทธิไม่ได้)	150	19.31
3	สิทธิประกันสังคม	39	5.02
4	สิทธิรักษาตามพรบ.ผู้ประสบภัยจากรถ	34	4.38
5	ชำระเงินเอง/ประกันตนเอง	17	2.19
6	สิทธิข้าราชการ	4	0.51
รวม		777	100.00

ตารางแยกประเภทปัญหาร้องเรียน ด้านบริการสุขภาพและสาธารณสุข

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
		รวม	
1	ให้คำปรึกษา การย้าย/สอบถามสิทธิ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	627	80.69
2	ไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานด้านบริการสาธารณสุข	42	5.41
3	ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล	40	5.15
4	เรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิ/เรียกเกินเกินอัตราที่กำหนด	18	2.32
5	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิ	17	2.19
6	ถูกเรียกเก็บเงินจากการใช้สิทธิฉุกเฉิน	15	1.93
7	ระบบการส่งต่อ/ส่งตัว	9	1.16
8	ค่ารักษาแพง	9	1.16
รวม		777	100.00

4) ด้านการเงินการธนาคาร

หนี้บัตรเครดิต การใช้สินเชื่อส่วนบุคคล ยังเป็นประเด็นร้องเรียนของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน เหตุผลเกิดจากภาวะเงินไม่พอใช้ ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น หรือแม้แต่กรณีการค้าขายที่ซบเซา ทำให้เกิดหนี้สิน โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนวทางการจัดการปัญหาให้กับผู้บริโภคไปดำเนินการด้วยตนเอง

การเงินการธนาคาร		มค.-ธค. 60	ร้อยละ
ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	
1	บัตรเครดิต	263	49.44
2	ธุรกิจเช่าซื้อ	75	14.10
3	สินเชื่อ	66	12.41
4	ธนาคาร	35	6.58
5	ประกัน		
-	ประกันชีวิต/อุบัติเหตุ/ประกันสุขภาพ	42	7.89
-	ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	23	4.32

การเงินการธนาคาร		มค.-ธค. 60	ร้อยละ
ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	
6	หนี้ในระบบ	14	2.63
7	อื่นๆ (หุ้น, เบี้ยบำนาญ, เงินฌาปนกิจ)	14	2.63
รวม		532	100.00

5) ด้านบริการสาธารณะ

ปัญหาไฟฟ้าในชนบท ไฟฟ้าตกบ่อยทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย ถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมน 107 บาท ปัญหาการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเป็นประเด็นที่ผู้บริโภคร้องด้านบริการสาธารณะ

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	ประเภท	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
สาธารณูปโภคและคมนาคม				
1	ประปา		23	4.35
2	ไฟฟ้า		24	4.54
3	ขนส่งทางบก	รถไฟ	3	0.57
		รถตู้โดยสาร	153	28.92
		มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	17	3.21
		รถทัวร์โดยสาร	72	13.61
		รถรับส่งนักเรียน	76	14.37
		รถไฟฟ้า	5	0.95
		รถเมล์	39	7.37
		รถสองแถว	54	10.21
		รถแท็กซี่	6	1.13
		สามล้อเครื่อง	1	0.19
		รถรับส่งพนักงาน	2	0.38
	อื่นๆ	อุบัติเหตุรถ/อุบัติเหตุอื่นๆ	40	7.56
4	ขนส่งทางอากาศ		12	2.27
5	ขนส่งทางน้ำ		-	0.00

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	ประเภท	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
สถานศึกษา				
1	สถาบันศึกษาเอกชน		1	0.19
2	สถาบันศึกษารัฐบาล		1	0.19
รวม			529	100.00

6) ด้านสื่อและโทรคมนาคม

ปัญหาด้านโทรคมนาคมจะเป็นประเด็นเรื่องการถูกเรียกเก็บค่า sms โดยได้สมัครใช้บริการ หรือปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตที่ความเร็วไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือปัญหาเสาสัญญาณโทรศัพท์ที่ตั้งใกล้ชุมชน ทำให้เครือข่ายผู้บริโภครวมตัวกันเพื่อทำประชาพิจารณ์และไม่ยินยอมให้ตั้งเสาใกล้ชุมชน

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	หมวดย่อย	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
			รวม	
1	โทรคมนาคม	โทรศัพท์มือถือ	73	39.04
		โทรศัพท์บ้าน	5	2.67
		อินเทอร์เน็ตมือถือ	51	27.27
		อินเทอร์เน็ตบ้าน	1	0.53
		เสาสัญญาณ	28	14.97
2	การกระจายเสียงและโทรทัศน์	โทรทัศน์	2	1.07
		วิทยุ	25	13.37
3	อื่นๆ	กล่องดิจิตอล	2	1.07
รวม			187	100.00

7) ด้านอสังหาริมทรัพย์ (ที่อยู่อาศัย)

การทำสัญญาเช่าซื้อหรือสัญญาจองที่ไม่เป็นธรรมสำหรับผู้บริโภค เป็นประเด็นที่ผู้บริโภคจำนวนหนึ่งเข้าร้องเรียน เนื่องจากทำสัญญาจองบ้าน/คอนโดแล้วกู้ธนาคารไม่ผ่าน ถูกปรับเงินจอง โดยอ้างถึงสัญญาที่ผู้บริโภคทำไว้ ว่าหากกู้ธนาคารไม่ผ่านทางบริษัทจะยึดเงินจอง ถือเป็นสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และเป็นที่ย้องเรียนเป็นเรื่องสร้างล่าช้า หรือชำรุดเสียหาย

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	มค. - ธค. 60	ร้อยละ
		รวม	
1	บ้านพักอาศัยและบ้านจัดสรร	41	39.05
2	อาคารชุด/คอนโดฯ	35	33.33
3	ห้องเช่า,บ้านเช่า,หอพัก	9	8.57
4	ที่ดิน	20	19.05
รวม		105	100.00

ช่องทางในการร้องเรียนของผู้บริโภค

ปี 2560 ประชาชนเข้าถึงหน่วยรับเรื่องร้องเรียนมากขึ้น เห็นได้จากช่องทางในการร้องเรียนพบว่า มาด้วยตนเอง 38.56% ถือเป็นจำนวนมาก ส่วนร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ก็ได้ยังคงเป็นช่องทางที่ใช้มากที่สุด 38.42%

ลำดับ	หมวด	โทรศัพท์	เว็บไซต์	จดหมาย	มาด้วยตนเอง	อีเมล	แฟกซ์	Face book	Line	รวม	ร้อยละ
1	การเงินการธนาคาร	384	45	7	79	8	-	9	-	532	13.25
2	บริการสาธารณะ	139	75	34	229	9	-	24	19	529	13.18
3	สื่อและโทรคมนาคม	85	18	1	76	-	-	7	-	187	4.66
4	อสังหาริมทรัพย์	23	17	4	41	16	-	4	-	105	2.62
5	สินค้าและบริการทั่วไป	197	146	66	192	75	4	35	1	716	17.83
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	197	40	4	527	1	-	8	-	777	19.35
7	อาหาร ยา เครื่องสำอาง	407	11	3	468	5	-	23	17	934	23.26
8	อื่นๆ	70	20	2	124	-	-	19	-	235	5.85
รวม		1502	372	121	1736	114	4	129	37	4015	100.00
แต่ละช่องทาง คิดเป็นร้อยละ		37.41	9.27	3.01	43.24	2.84	0.10	3.21	0.92	100.00	

ผลการดำเนินงานแก้ไขกรณีร้องเรียน

เครือข่ายผู้บริโภค 7 ภาค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ร้อยละ 75.88% เสร็จสิ้นจากการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บริโภค จำนวน 2,021 ราย ร้อยละ 55.91% จากการให้คำปรึกษาจำนวน 1,594 ราย ร้อยละ 44.09 %

ลำดับ	ผลการดำเนินการ	มค. - ธค. 60									ร้อยละ
		มูลนิธิเพื่อ ผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคตะวันตก	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคกลาง	กทม.	ภาค ตะวันออก	รวม	
1	กำลังดำเนินการ (ออกจม. เจริญใกล้ เกลี่ย)	130	32	32	5	33	36	17	35	320	14.65
2	ฟ้องคดี	184	-	-	-	-	-	-	-	184	8.42
3	ส่งต่อเครือข่าย	1	-	-	1	-	-	-	1	3	0.14
4	สิ้นสุดการ ดำเนินการ (ปิด)	380	329	329	81	246	36	125	151	1677	76.79
รวม		695	361	361	87	279	72	142	187	2,184	100.00

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

- ผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน
- เรื่องร้องเรียนบางเรื่องใส่มิตรงหมวดร้องเรียน
- การแก้ไขปัญหา บางเคสร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นแต่ไม่ได้เข้าอัปเดตข้อมูล

แนวทางแก้ไข

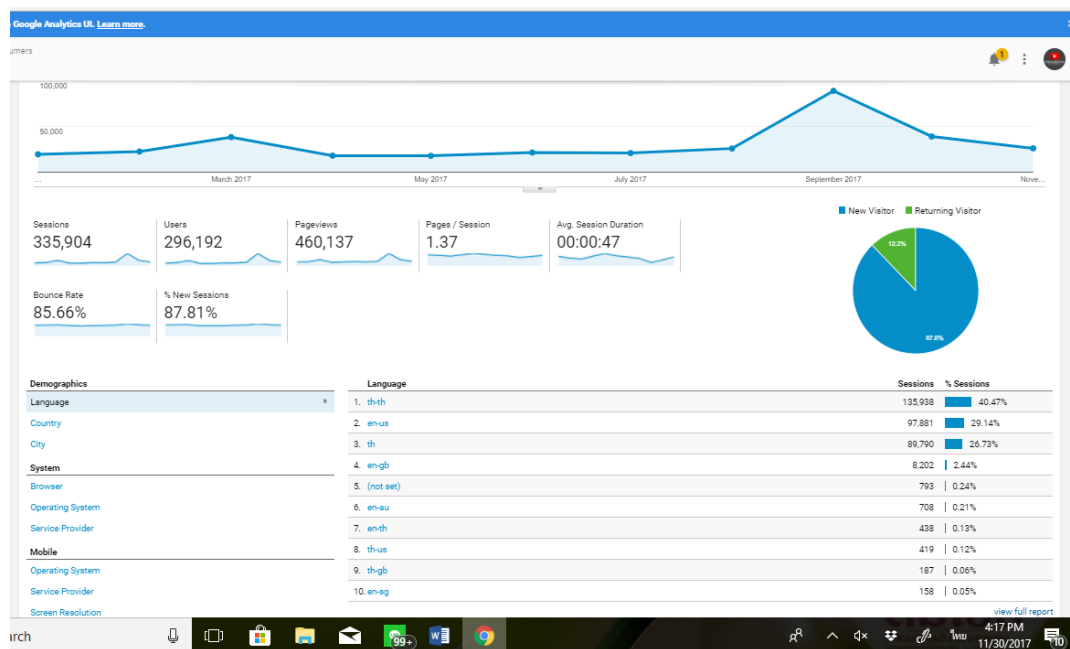
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว
- มีการอบรมพัฒนาทีมงานเครือข่ายอยู่เป็นระยะ ในการใช้งาน ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล
- ด้านพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนทีมฝ่ายสนับสนุนและทีมศูนย์พิทักษ์ดำเนินการอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานในระบบฐานข้อมูล

2. งานเผยแพร่ข่าวสารสู่สาธารณะ

รายงานการเผยแพร่กิจกรรมและความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

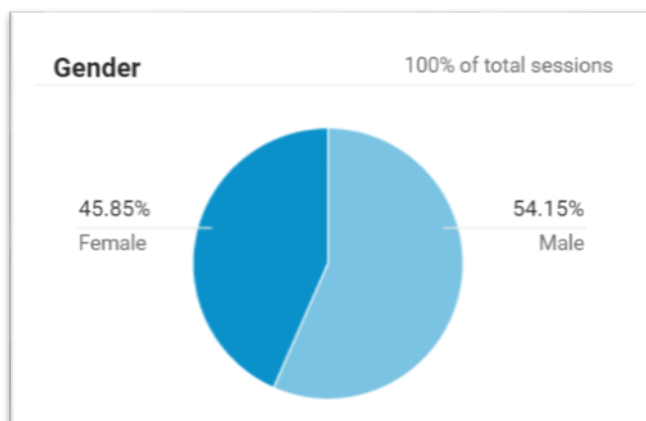
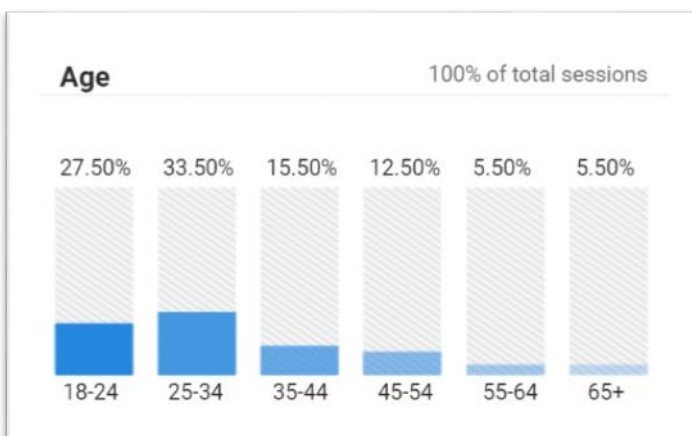
ระยะเวลา 12 เดือน ม.ค. – ธ.ค. 60 ผ่านเว็บไซต์ www.consumerthai.org สถิติการเข้าชม

เข้าชมเว็บไซต์ทั้งหมด 460,137 ครั้ง จาก 296,192 คน



ลักษณะการใช้งาน

Mobile ระบบ Android คิดเป็น 53 % ระบบ iOS คิดเป็น 46.36%



การนำข่าวสารและข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด 343 ข่าว แบ่งเป็น

- 1) การนำเสนอกิจกรรมมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เช่น ข่าวจากศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค การแถลงข่าวของ นิตยสารฉลาดซื้อ จำนวน 75 ข่าว

ข่าวที่ได้รับความนิยม

[มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคพร้อมผู้เสียหายจากครีมผิวขาว ‘เพิร์ลลี่’ ฟ้องเรียกค่าเสียหายกว่า 40 ล้านบาท](#)

จำนวนผู้ชม : 421389 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 58.5k

ข่าวที่สร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม 3 ข่าว

1. [ศาลลงดาบ เอส สินค้าไม่ปลอดภัยหลังระเบิดใส่ตาผู้บริโภค](#)

จำนวนผู้ชม : 11330 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 785 ครั้ง

ข่าวนี้นำให้ภาคสังคมตื่นตัวในเรื่องการใช้อำนาจของ ฟ้องตาม พความรับผิดชอบความ.บ.ร. .ศ.เสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ2551 และขณะคดี หลังการนำเสนอข่าวทำให้ ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาเพิ่มขึ้นและเกิดความตื่นตัวของผู้บริโภคในการลุกขึ้นมาใช้สิทธิ

2. [ราชกิจจานุเบกษา ประกาศให้ลูกค้าแคลิฟอร์เนีย ว่าว ยื่นขอชดเชยได้จาก ปปง.ภายใน 14 เม.ย.](#)

จำนวนผู้ชม : 98626 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 8600 ครั้ง

การนำเสนอข่าวนี้นำให้ผู้บริโภคตื่นตัวลุกขึ้นมาใช้สิทธิในการเข้ายื่นหนังสือเรียกร้องค่าเสียหาย ต่อ ปปง.

3. [พบสารฟอกขาว 100 % ในวันเส้นสด 16 ยี่ห้อที่สุ่มตรวจ ไม่เกินมาตรฐานอย. แต่ตกมาตรฐาน CODEX ทั้งหมด พร้อมเรียกร้องอย.ให้ปรับมาตรฐานสารฟอกขาวให้เทียบเคียงต่างประเทศ](#)

จำนวนผู้ชม : 98626 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 8.6k

- 2) การนำเสนอข่าวสารและข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งบทความและ Infographic

โดยนำเสนอข่าวสารต่างๆ 7 หมวด โดยท 3 ลำดับข่าวที่ได้รับความสนใจนั้นคือ

1. [กรมวิทย์ ตรวจพบสารซิลเดนาฟิล แฝงผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ยา](#)

จำนวนผู้ชม : 36449 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 1.9 k

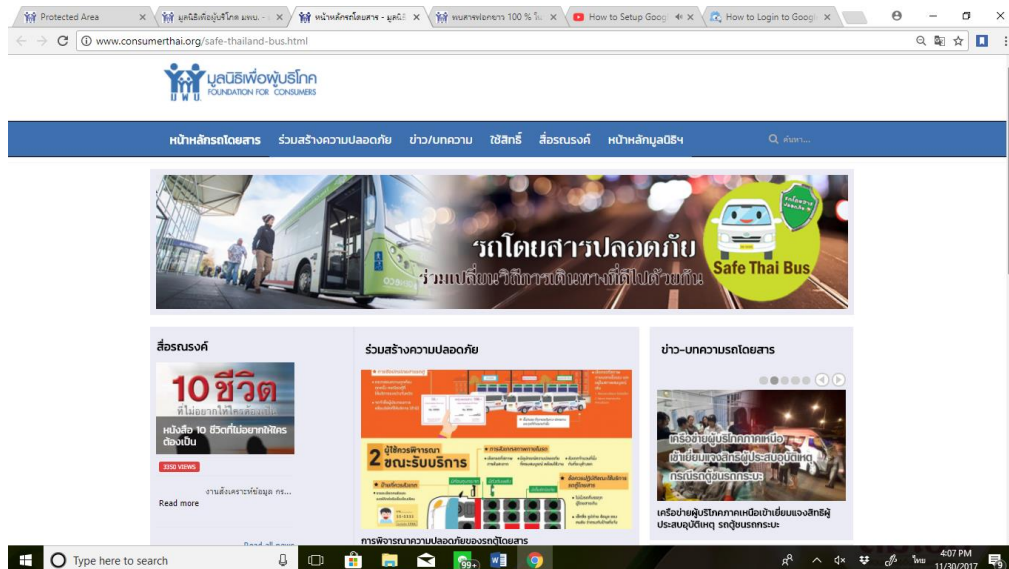
2. [หมอมงคล” ถามกรมบัญชีกลาง ปมบัตรรักษา ขรก. ชี้ไร้ประโยชน์ แก่ทุจริตไม่ได้ สิ้นเปลืองงบ](#)

จำนวนผู้ชม : 3671 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 255 k

3. [รวมพลังผู้บริโภคฟ้องคดีแบบกลุ่ม](#) จำนวนผู้ชม : 2043 แชร์ผ่านเฟซบุ๊ก 84 ครั้ง

กิจกรรมรณรงค์ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

1) รณรงค์รถโดยสารสาธารณะ



โดยนำเสนอ กิจกรรมการทำงาน ข่าวสารเกี่ยวกับอุบัติเหตุ ข้อมูลการใช้สิทธิ์เกี่ยวกับรถโดยสาร ผ่านการนำเสนอบทความ และ Infographic หน้าเข้าเยี่ยมชมเพจ

http://www.consumerthai.org/consumer_right.html

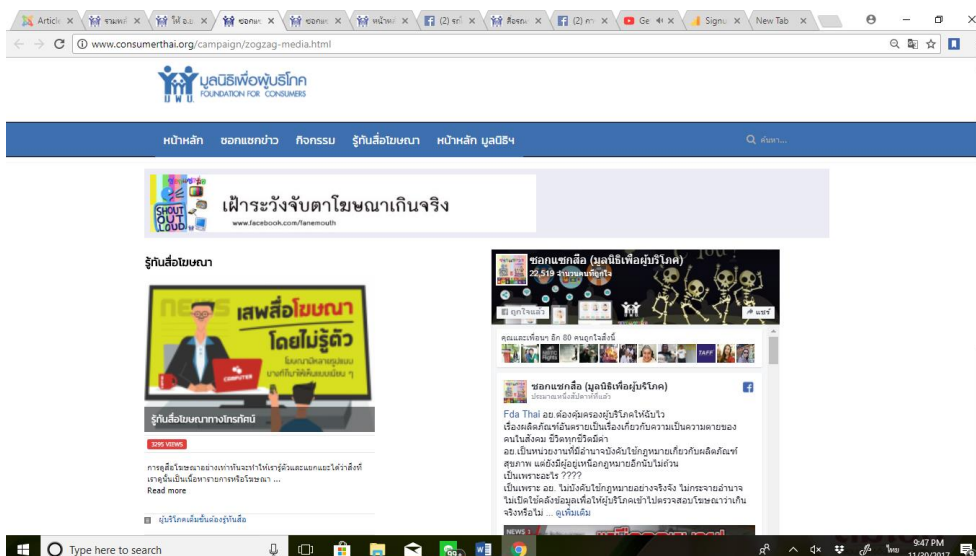
นอกจากนี้ยังนำเสนอข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคตื่นตัวเรื่องการใช้สิทธิ์ ผ่าน [Fanpage รถโดยสารปลอดภัย](#) ปัจจุบันมีคนคลิก Like 5,698 คน จากสัปดาห์ล่าสุด (22 เม.ย.61)

2) รณรงค์ติดฉลาก GMO

ทางเว็บไซต์ได้นำเสนอข่าวสารทั้งกิจกรรม และข้อมูลแวดล้อมการติดฉลาก GMO ตามสถานการณ์

3) รณรงค์จับตาโฆษณาเกินจริง

ทางเว็บไซต์นำเสนอข่าวการตรวจจับเครื่องสำอางผิดกฎหมายต่างๆ และนอกจากนี้ยัง Like Page ชอกแซกสื่อ ซึ่งดูแลได้ผู้รับผิดชอบประเด็น เพื่อให้ผู้บริโภคติดตามสถานการณ์ได้อย่างเท่าทัน



วิเคราะห์การเผยแพร่

การนำเสนอข่าวสารจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคนั้น ถือว่าได้รับการยอมรับจากสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนหลายแขนงได้หยิบบางประเด็นไปทำประเด็นต่อ เช่น การนำเสนอข่าว ศาลลงดาบ เอส สิ้นค้าไม่ปลอดภัยหลังระเบิดใส่ตาผู้บริโภค สื่อมวลชนหยิบประเด็นต่อยอดการฟ้องโดยใช้ พ.ร.บ. ดังกล่าว รวมถึงส่งให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยามากขึ้น

นอกจากนี้การจัดแถลงข่าวของนิยสารฉลาดซื้อ โดยเชิญนักวิชาการและผู้ร่วมทดสอบแถลงผล สร้างผลทำให้สื่อนำไปขยายผลต่อในหลากหลายประเด็นอีกด้วย

ปัญหาอุปสรรค

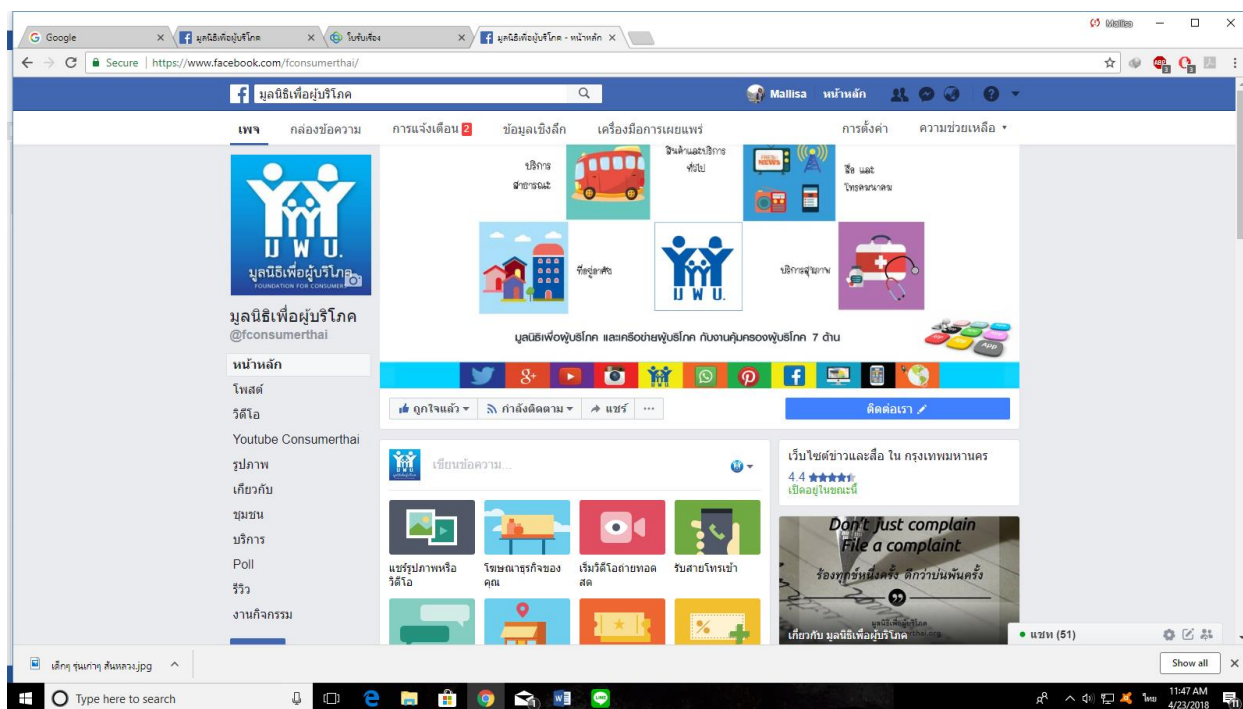
- ขาดความต่อเนื่องในการนำเสนอข่าว รวมถึงอัปเดตข้อมูล

รายงานสรุปเฟสบุ๊คแฟนเพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560)

(www.facebook.com/fconsumerthai/)

1) ด้านข้อมูลสถิติทั่วไป

1.1) จำนวนแฟนเพจและข้อมูลปฏิสัมพันธ์





- จำนวนผู้กดไลค์ (Page Likes) : 37,783



- จำนวนผู้ติดตาม (Followers) : 37,997

- อัตราการตอบกลับ (Response Rate) : 83%

- เวลาเฉลี่ยตอบกลับ (Response Time) : 5 ชั่วโมง

1.2) วันและเวลา



- วันที่แฟนออนไลน์โดยเฉลี่ย ทั้งสัปดาห์มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เวลา



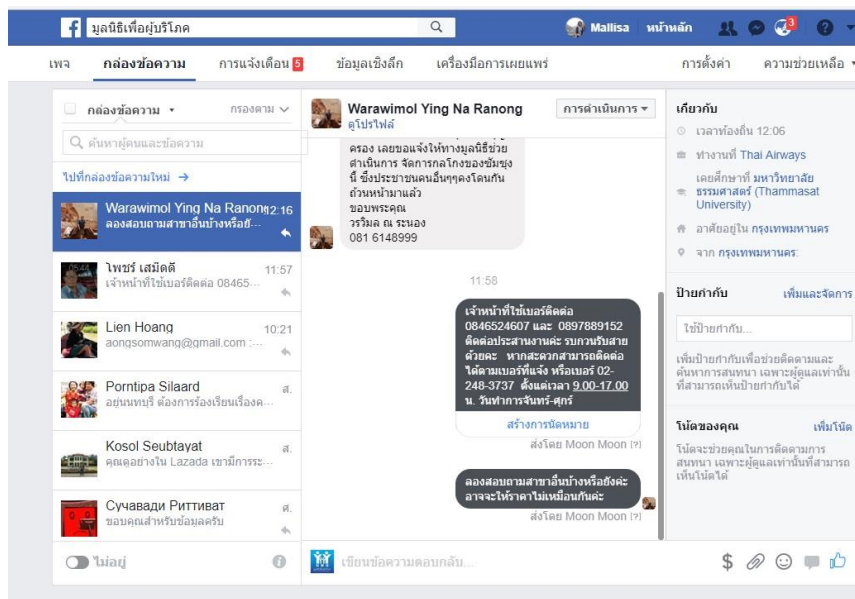
- โดยเวลาที่ คนเข้ามาดูเพจมากที่สุดคือ 14.00 น.และ ช่วง 21.00 น. (ข้อมูล ณ 23.04.61)

2) ภาพรวมประสิทธิภาพแฟนเพจ (Performance) ณ วันที่ 23 เมย. 61

เพิ่มเพจ		ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์			
เพจ		ยอดถูกใจเพจทั้ง	จากสัปดาห์ที่แล้ว	โพสต์สัปดาห์นี้	การมีส่วนร่วมในสัปดาห์
1	จลาจล นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	163.2K	▲0.2%	44	2.4K
2	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	39.4K	▲0.2%	21	1.4K
ติดตามเพจที่คุณจับตามดู รับจำนวนถูกใจเพิ่มขึ้น					
3	ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)	26.5K	▲0.6%	3	339
4	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	23.9K	▲0.9%	1	35
5	องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	9.3K	▲1.4%	25	841
6	รถโดยสารปลอดกับ S...	5.7K	▲0.2%	13	484

- ตารางเปรียบเทียบประสิทธิภาพแฟนเพจ จำนวน 6 เพจ ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค และ เพจในสังกัดองค์กร อยู่ในอันดับที่ 2 จากทั้งหมด 6 เพจ ดังตารางด้านบน

3) การรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาผ่านแฟนเพจ



มีความถี่ในการร้องเรียนผ่านช่องทาง อินบ็อกซ์ (inbox/Private Message) มากขึ้น โดยอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค (ศพส.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค คาดว่าจุดแข็งคือ เป็นช่องทางการสื่อสาร New Media ที่ง่ายและสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เกือบจะตลอดเวลา สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในบางกรณีได้ทันที เหมาะกับการให้คำแนะนำที่ต้องการความรวดเร็วเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แต่จุดอ่อนคือ ไม่สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ทันที เนื่องจากมีการร้องเรียนนอกเวลาทำการ และบางกรณีการสอบถามข้อมูลหรือให้คำแนะนำทางโทรศัพท์หรืออีเมลจะมีความเหมาะสมมากกว่า ส่วนโอกาส คือ การเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคหน้าใหม่

4) ข้อมูลการโพสต์

โพสต์ ที่ได้รับความสนใจสูงสุด เดือน ธันวาคม 2560

อันดับที่ 1

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
Published by Monda FFC [?] · November 4 at 8:07am · Naria, Chiba, Japan

คลิกเถื่อนหมอกี่ปปลอม

'หมอกี่' ยืนยันไม่ได้ผ่าน 'น้องก๊'
โพสต์อีกเหยื่อถูกหนองไหลไม่หยุด

คลิกเถื่อนหมอกี่ปลอม!! 'หมอกี่' ตัวจริงยืนยันไม่ได้ผ่าน 'น้องก๊' เหยื่อโพสต์อีกท่าจากมุกเน

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2560 พ.ต.ท. พระจง ศรีสำโรง รอง ผกก. (ส ...

KHAOSOD.CO.TH

Get More Likes, Comments and Shares
When you boost this post, you'll show it to more people.

447,778 people reached

49 Reactions 4 Comments 136 Shares

Like Comment Share

447,778 People Reached

5,398 Reactions, Comments & Shares

4,731 Like	41 On Post	4,690 On Shares
17 Love	0 On Post	17 On Shares
28 Haha	0 On Post	28 On Shares
109 Wow	2 On Post	107 On Shares
62 Sad	3 On Post	59 On Shares
141 Angry	4 On Post	137 On Shares
164 Comments	4 On Post	160 On Shares
148 Shares	136 On Post	12 On Shares

53,832 Post Clicks

79 Photo Views	21,688 Link Clicks	32,065 Other Clicks
----------------	--------------------	---------------------

NEGATIVE FEEDBACK

2 Hide Post	0 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

อันดับที่ 2

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
Published by Saree Aongsomwang [?] · November 12 at 10:54am

ช่วยกันตรวจสอบ แงจ้ง แฉ ห้างไหนเป็นบ้าง นอกจากไม่ได้ประโยชน์มากนัก ห้างต่างๆ ยังจ้องโอกาสขึ้นราคาสินค้า

เถื่อนวอนเย็น มีเหตุไปซื้อของอุปกรณ์การเขียนให้ลูก เห็นผ่านแผนกไฟฟ้า ได้ขึ้นพนักงานขายสินค้า ลูกค้านับว่า เหนียวทนยังเห็นผลราคาอยู่แต่ทำไมวันขึ้นราคามา พนักงานบอกเรา เราจะไม่ลดช่วงเดือนธันวาคม เหลืองหมด"ซื้อช่วยชาติ" !!!

#ซื้อช่วยชาติ???

คิดช่วยตัวเอง...ก่อน "ซื้อช่วยชาติ"

1. ซื้อ 15,000 ไม่ให้ลดภาษี 15,000 นะ
2. ถ้าเงินเดือน 26,000 ไม่เสียภาษีอยู่แล้ว จะซื้อไปทำ...แมว อะไร
3. ถ้าเงินเดือน 40,000 มีประกันชีวิต / ดอกเบี้ยซื้อบ้าน / ซื้อกองทุนเต็มจำนวน ฯลฯ ก็ไม่เสียภาษีอยู่แล้ว...รู้ป่าว...
4. ถ้าอัตราภาษีของคุณอยู่ที่ 5% ก็ลดภาษีได้ 750 จากการซื้อของ 15,000
5. ของนั้น...คุณจำเป็นต้องซื้อ / ใช้ หรือเปล่า

สุดท้าย...ทุกวันเพื่อรับประทานหรือยัง
ถ้ายังไม่...ก็ต้องช่วยชาติก็ได้ ช่วยตัวเองก่อนเถอะ

Dr. Mink

Get More Likes, Comments and Shares
Boost this post for 833 to reach up to 1,100 people.

183,567 people reached

1.1K Reactions 44 Comments 1.2K Shares

Like Comment Share

183,567 People Reached

8,395 Reactions, Comments & Shares

6,062 Like	1,025 On Post	5,037 On Shares
66 Love	10 On Post	56 On Shares
515 Haha	98 On Post	419 On Shares
39 Wow	6 On Post	33 On Shares
16 Sad	2 On Post	14 On Shares
11 Angry	3 On Post	8 On Shares
387 Comments	66 On Post	321 On Shares
1,305 Shares	1,286 On Post	19 On Shares

13,087 Post Clicks

3,779 Photo Views	4 Link Clicks	9,304 Other Clicks
-------------------	---------------	--------------------

NEGATIVE FEEDBACK

3 Hide Post	4 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

อันดับที่ 3


มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

Published by Mondol Ffc (P) · November 17 at 11:47am ·

ขอมจณเช่ง! กลุ่มผู้ซื้อมาสต้า - มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ยื่นหนังสือ สคบ. ใช้อำนาจออกคำสั่งที่สุจริต หากพบชำรุดบกพร่องจริง จักรัษณ์คิดขอบข้อคินทั้งหมด



ขอมจณเช่ง! กลุ่มผู้ซื้อมาสต้า - มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ยื่นหนังสือ สคบ. ใช้อำนาจออกคำสั่ง

ร้องทุกห้งนังครั้ง ดีกว่าบ่นพันครั้ง

CONSUMERTHAI.ORG


Get More Likes, Comments and Shares
Boost this post for ฿33 to reach up to 1,100 people.

31,797 people reached




260

16 Comments

80 Shares


Like


Comment


Share

31,797 People Reached

798 Reactions, Comments & Shares

600 Like	240 On Post	360 On Shares
2 Love	1 On Post	1 On Shares
10 Haha	3 On Post	7 On Shares
24 Wow	10 On Post	14 On Shares
24 Sad	13 On Post	11 On Shares
56 Comments	24 On Post	32 On Shares
82 Shares	80 On Post	2 On Shares

4,952 Post Clicks

6 Photo Views	2,210 Link Clicks	2,736 Other Clicks
-------------------------	-----------------------------	------------------------------

NEGATIVE FEEDBACK

0 Hide Post	1 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

Post Details

มูตตี้เนื้อหมูรักโรค

Published by Sarae Aongsomwang [7] · November 20 at 1:14pm · 🌐

ประเพณี... เป็นของเรานั่นเองจริงๆครับ... เมื่อให้หน่วยงานของรัฐลงเปลี่ยนแปลง
ยึดความของวงมากกว่าผลประโยชน์บริษัท
คนคิดทำอันนี้มากมาย เป็นอันตรายของเกษตรกรและผู้บริโภค แต่กระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์ มานั่งได้เดินหน้าอีก ๖ ปี

Get More Likes, Comments and Shares

Boost this post for 833 to reach up to 1,100 people.

15,073 people reached

Like

Comment

Share

22 Comments 102 Shares

Boost Post

15,073 People Reached

553 Reactions, Comments & Shares

295

Like

122

On Post

173

On Shares

5

Haha

1

On Post

4

On Shares

5

Wow

2

On Post

3

On Shares

51

Sad

36

On Post

15

On Shares

37

Angry

25

On Post

12

On Shares

59

Comments

28

On Post

31

On Shares

102

Shares

102

On Post

0

On Shares

765 Post Clicks

124

Photo Views

4

Link Clicks

637

Other Clicks

NEGATIVE FEEDBACK

2 Hide Post

0 Hide All Posts

0 Report as Spam

0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

อันดับที่ 5



มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค added 8 new photos — with Moon Moon.

Published by Jay Thanapol [?]

November 17 at 11:01am

ขอมเจนนั้ง! กลุ่มผู้ซื้อมาสต้า - มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ยื่นหนังสือ สคบ. ใช้อำนาจออกคำสั่งพิสูจน์รอก หากพบชำรุดบกพร่องจริง จักรัษัทรบผิดชอบข้อคั่นทั้งหมด

กลุ่มผู้ไชรถยนต์ยี่ห้อมาสต้า 2 พร้อมเจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เข้ายื่นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ปมความเสียหายจากความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ ระบบไฟฟ้าผิดปกติ โช๊คหลังรั่ว เครื่องยนต์สะดุดทาร์...

Continue Reading





Get More Likes, Comments and Shares
 Boost this post for ฿33 to reach up to 1,100 people.

14,302 people reached

Boost Post



 60

17 Comments
 33 Shares
 

14,302

People Reached

204

Reactions, Comments & Shares

127	56	71
 Like	On Post	On Shares
1	1	0
 Love	On Post	On Shares
7	5	2
 Wow	On Post	On Shares
1	0	1
 Sad	On Post	On Shares
1	0	1
 Angry	On Post	On Shares
33	28	5
Comments	On Post	On Shares
34	33	1
Shares	On Post	On Shares

1,508

Post Clicks

186	25	1,297
Photo Views	Link Clicks	Other Clicks

NEGATIVE FEEDBACK

2

Hide Post

0

Hide All Posts

0

Report as Spam

0

Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

อันดับที่ 6

Post Details

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค shared Dailynews's post
Published by Jay Thanapol [?] · November 10 at 1:35pm ·

ขายเกิน 80 มีที่ไหน ?
ใครเจอตลอดเลยขายเกิน 80 บาท ช่วยแจ้งกองกลางด้วย!

Dailynews
November 10 at 10:52am ·

กองสลากขายตรวจแล้วไม่เจอ ตลอดเลยขายเกิน 80 บาท #เคล็ดลับ
<https://www.dailynews.co.th/economic/609181>



กองสลากขายตรวจแล้วไม่เจอ ตลอดเลยขายเกิน 80 บาท
ไม่ถึงจิง ๆ หรือขายเกินราคา...กองสลากขายขึ้นมีมาตรการกีดกันแพงไว้ตลอด ไม่เจอขาย
เกินอีกบาท เสงเตาถูกหมายเอาถือพ่อค้าคนกลางได้ราคาถูกลง รีดอีกเสนอไปดี
จำหน่ายชั่วคราว
DAILYNEWS.CO.TH

Get More Likes, Comments and Shares
Boost this post for 833 to reach up to 1,100 people.

8,468 people reached

Boost Post

Weraphong Bunsod, Surachai Yen and 124 others · 85 Comments

Like Comment Share

8,468 People Reached

232 Reactions, Comments & Shares

69 Like	69 On Post	0 On Shares
1 Love	1 On Post	0 On Shares
48 Haha	48 On Post	0 On Shares
3 Wow	3 On Post	0 On Shares
1 Sad	1 On Post	0 On Shares
9 Angry	9 On Post	0 On Shares
101 Comments	90 On Post	11 On Shares
0 Shares	0 On Post	0 On Shares

969 Post Clicks

0 Photo Views	123 Link Clicks	846 Other Clicks
---------------	-----------------	------------------

NEGATIVE FEEDBACK

0 Hide Post	0 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

อันดับที่ 7

Post Details

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
Published by Saree Aongsomwang [?] · November 18 at 9:40am ·

โกมลโพธิ์ ! "รสนา" แะ "กรมศุลฯ" ทำลายหลักฐานช่วย
"เซฟรอน" - ข้าและสมคิดหนีภาษีทุกคน !
<https://mgronline.com/politics/detail/9600000116476>



โกมลโพธิ์ ! "รสนา" แะ "กรมศุลฯ" ทำลายหลักฐานช่วย
"เซฟรอน" - ข้าและสมคิดหนีภาษีทุกคน ! -
Manager
MGRONLINE.COM

Get More Likes, Comments and Shares
Boost this post for 833 to reach up to 1,100 people.

7,755 people reached

Boost Post

Ni Nalin, พิชญกร ศาลมาน และ 249 others · 9 Comments 63 Shares

Like Comment Share

7,755 People Reached

485 Reactions, Comments & Shares

340 Like	201 On Post	139 On Shares
2 Love	1 On Post	1 On Shares
9 Haha	5 On Post	4 On Shares
25 Wow	18 On Post	7 On Shares
9 Sad	9 On Post	0 On Shares
21 Angry	21 On Post	0 On Shares
16 Comments	9 On Post	7 On Shares
63 Shares	63 On Post	0 On Shares

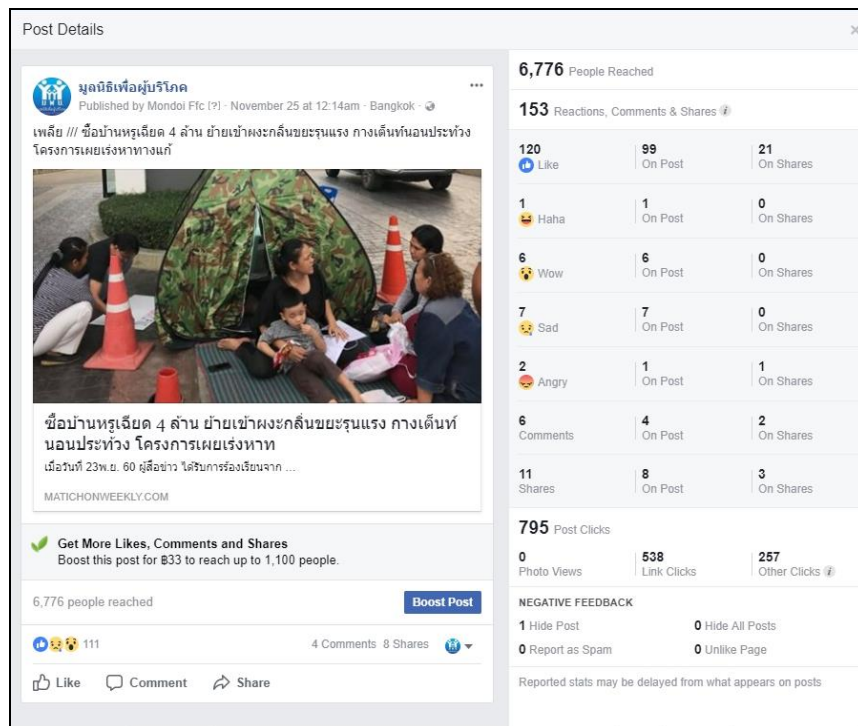
679 Post Clicks

1 Photo Views	303 Link Clicks	375 Other Clicks
---------------	-----------------	------------------

NEGATIVE FEEDBACK

0 Hide Post	1 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts



5) ข้อมูลการเผยแพร่คลิปวิดีโอ

คลิปที่ได้รับความนิยมสูงสุด

Video Details

ข่าวคนเนชั่น
ภัยเงียบตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ
เพื่อเรียกของ ยอนทำทุกอย่าง เร่งหา มาเลเซีย

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
#ภัยเงียบตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ #ปัญหาใหญ่ที่ต้องแก้ไข

3:45 · Uploaded on 08/22/2017 · Owned · Appears Once

Total Video Performance

🕒

Minutes Viewed

12,799

>

👁

Video Views

15,632

>

👁

10-Second Views

6,880

>

📺

Video Average Watch Time

0:17

>

👤

Audience and Engagement

>

This video is used in 1 post

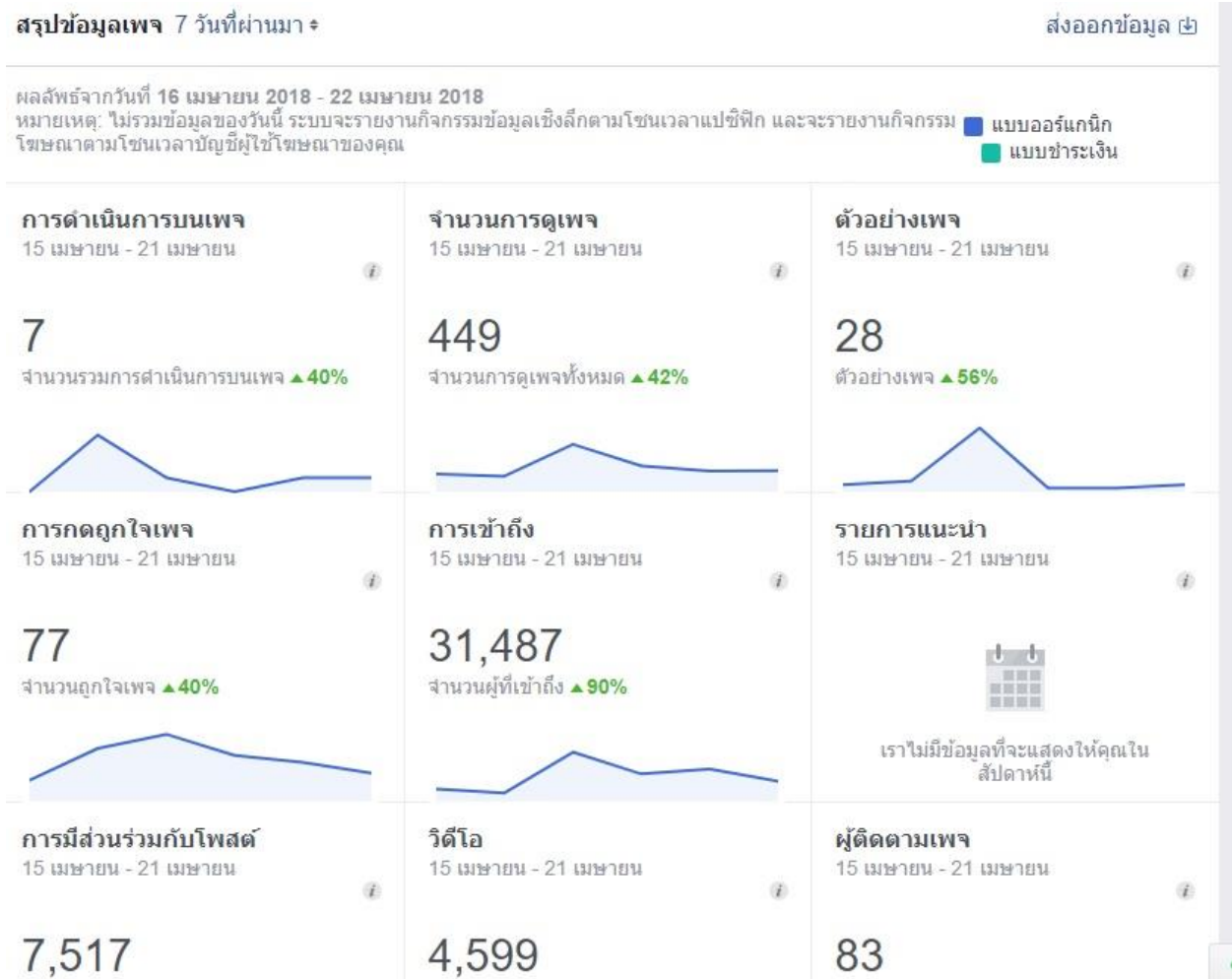
Posts	Posted Date	Reach	Video Views	10-Sec Views	Uniq. Viewers	Post Engagement	Video Avg. Watch Time
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค #ภัยเงียบตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ #ปัญหา...	● 08/22/2017 10:37am	58K	15K	6.8K	15K	814	0:17 / 3:45
1 Deleted Post	●	0	0	0	0	0	0:00 / 3:45

Total video views on Facebook: 15K

Insights are recorded in the Pacific Time Zone and may not reflect the most recent data.

Create Post With Video

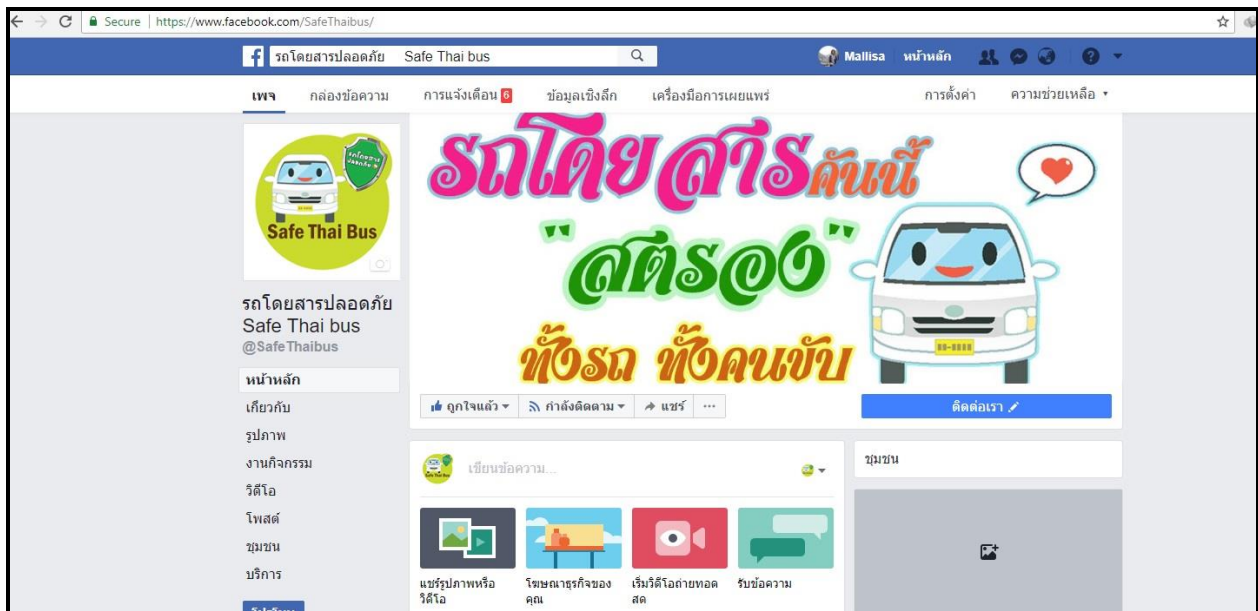
6) สรุปภาพรวมเพจ (ณ 22 เมย. 61)



เพจ Safe thai bus รถโดยสารปลอดภัย (<https://www.facebook.com/SafeThaiBus/>)

2) ด้านข้อมูลสถิติทั่วไป

2.1) จำนวนแฟนเพจและข้อมูลปฏิสัมพันธ์



2.2) จำนวนผู้ติดตาม ณ วันที่ 31 ธค. 2560 จำนวน 5,522 ราย



2.3) จำนวนผู้กดถูกใจ ณ วันที่ 31 ธค. 2560 จำนวน

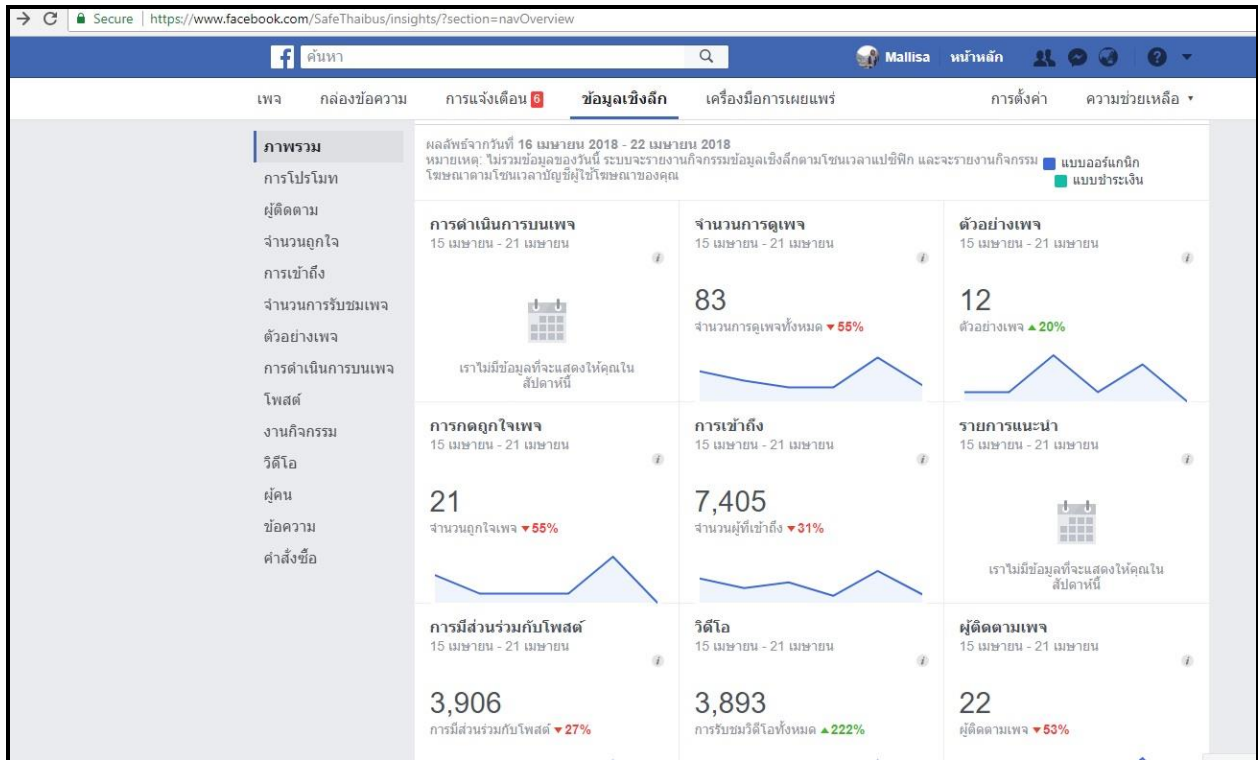
จำนวนรวมการถูกใจเพจ ณ วันนี้: 5,521



2.4) ช่วงวันเวลาที่ผู้บริโภคมเข้าถึงเพจ โดยเฉลี่ยไม่ห่างกันมากนัก แต่จะพบว่าผู้คนส่วนใหญ่เข้าถึงเพจช่วงเวลา 14.00 น. เป็นต้นไป



2.5) ภาพรวมการเข้าถึงเพจ รถโดยสารปลอดภัย

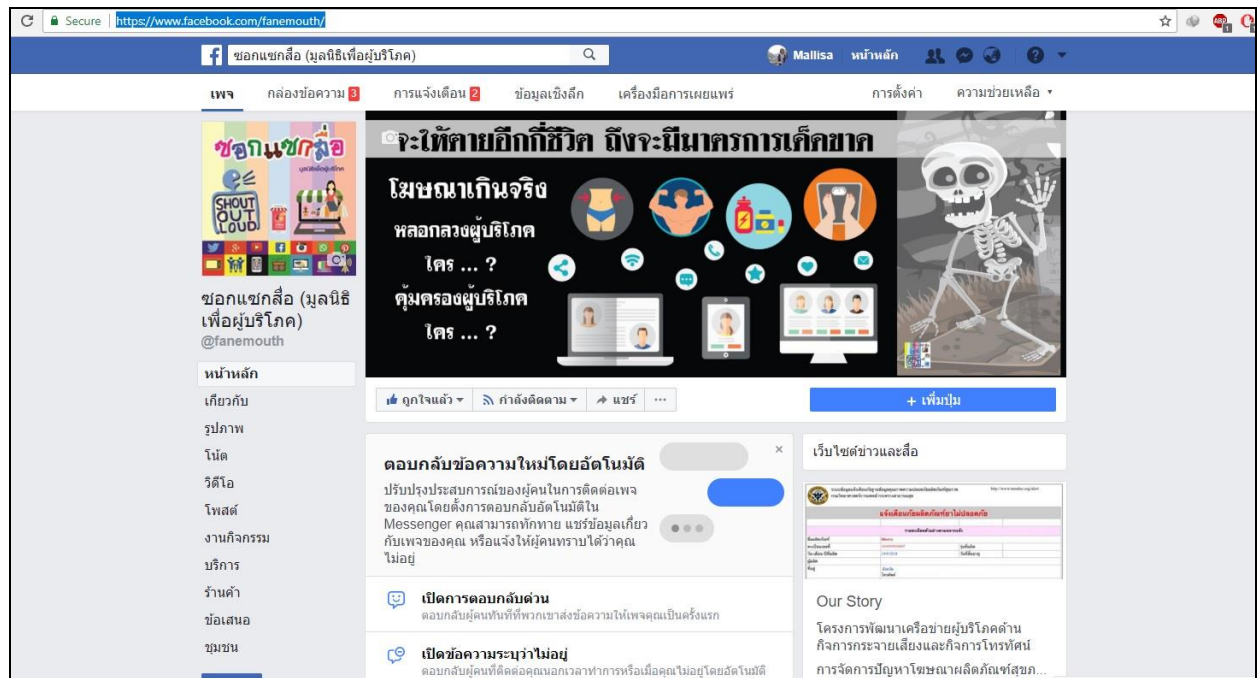


โดยรวมเพจรถโดยสารปลอดภัยเน้นการให้ความรู้ด้านสิทธิรถโดยสารปลอดภัย รวมถึงแจ้งข่าวสารกฎหมายรถโดยสาร และอุบัติเหตุรถโดยสาร ซึ่งมีผู้คนสนใจและติดตามความเคลื่อนไหวตลอดเวลา

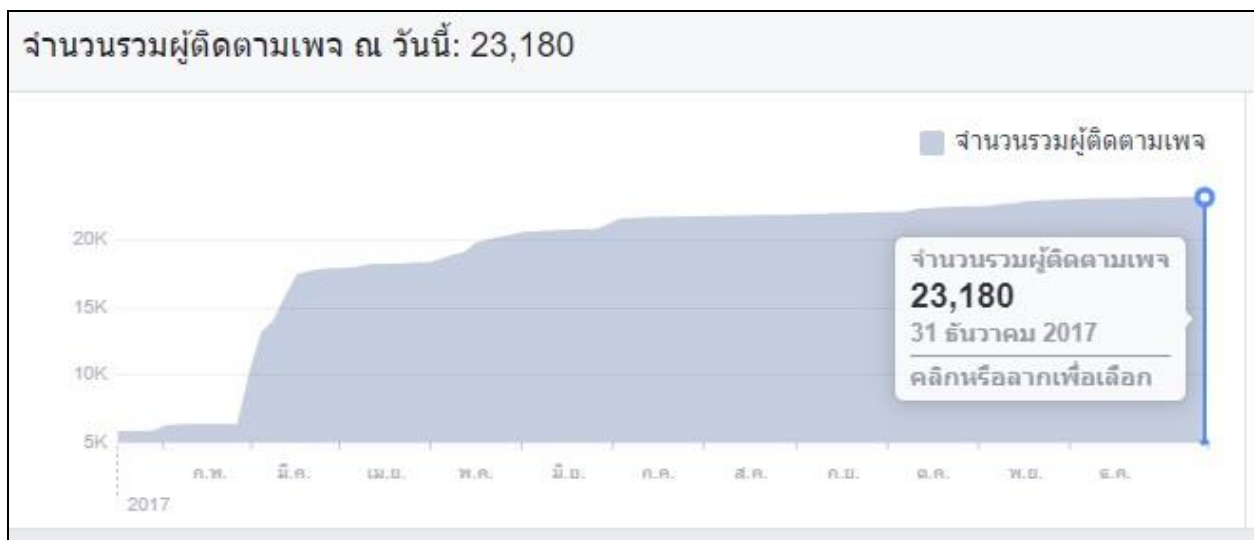
เพจ ชอกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) (<https://www.facebook.com/fanemouth/>)

3) ด้านข้อมูลสถิติทั่วไป

3.1) จำนวนแฟนเพจและข้อมูลปฏิสัมพันธ์



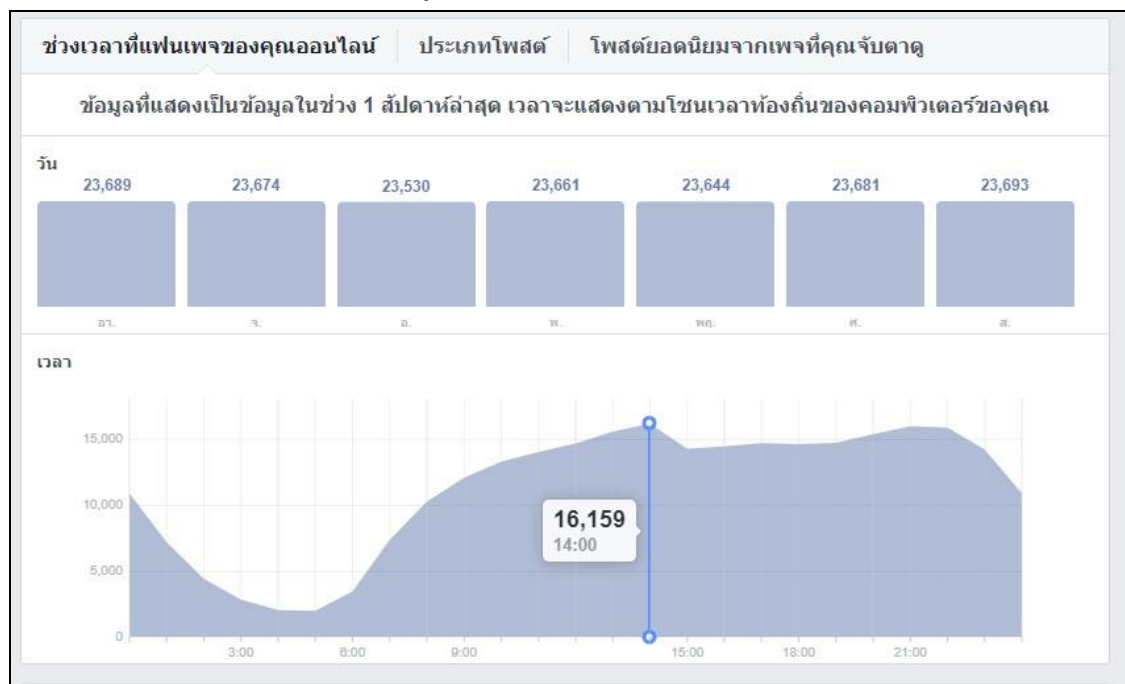
3.2) มีผู้ติดตาม จำนวน 23,180 คน (ณ วันที่ 31 ธค. 60)



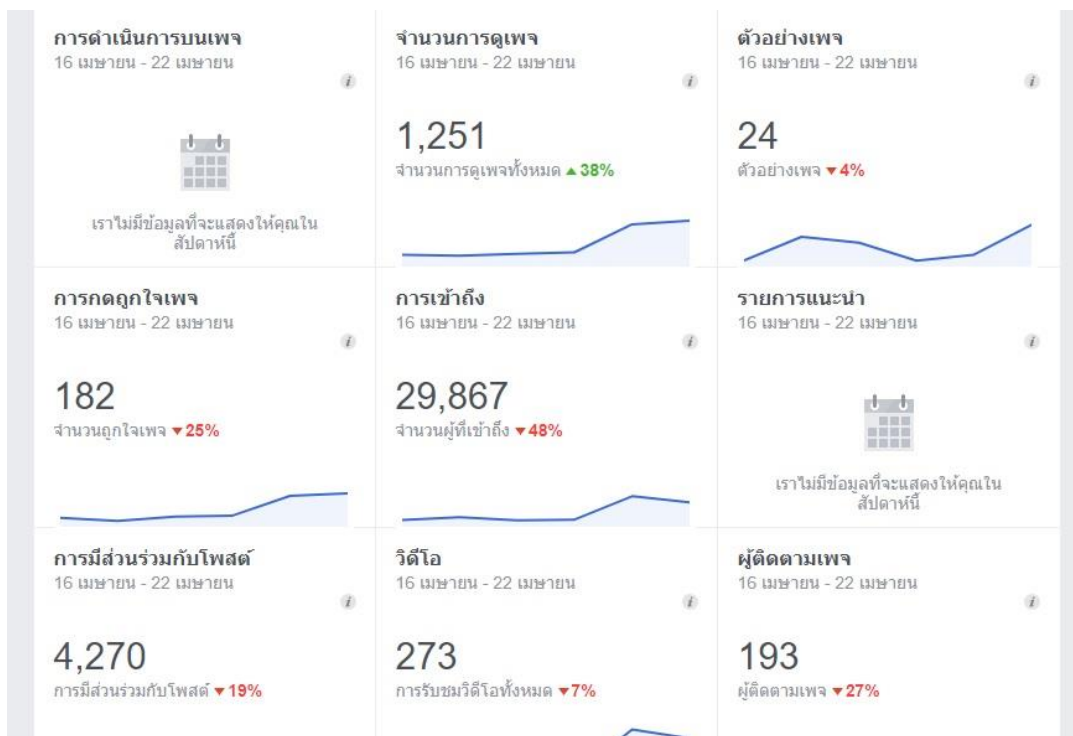
3.3) กดถูกใจ จำนวน 22,610 ราย (ณ วันที่ 31 ธค. 2560)



3.4) ช่วงวันเวลาที่ผู้เข้าชม ในช่วงวันเข้าชมจะพบว่าไม่แตกต่างกันมาก ขณะที่ช่วงเวลากลับพบว่ามีคนเข้าชมจำนวนสูงสุดช่วง 14.00 น. เป็นต้นไปจนถึง ช่วงเวลาประมาณ 21.00 น.



3.5) ภาพรวมการเข้าถึงเพจชอกแซกสื่อ



3.6) เพจที่น่าจับตามอง ชอกแซกสื่ออยู่ในอันดับ 3 ในการถูกจับตา

เพจที่น่าจับตามอง เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเพจและโพสต์ของคุณกับเพจที่คล้ายกันบน Facebook				
เพิ่มเพจ ■ ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์				
เพจ	ยอดถูกใจเพจทั้ง	จากสัปดาห์ที่แล้ว	โพสต์สัปดาห์นี้	การมีส่วนร่วมในสัปดาห์
1  นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิ...	163.3K	▲0.2%	48	3.2K
2  มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	39.4K	▲0.2%	26	1.4K
คุณ 3  ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่...	26.5K	▲0.8%	4	370

3.7) โพสต์ที่ได้รับความสนใจจากผู้บริโภค

1. ระวัง! Idol SLIM ปลอมเลข อย. ยังขายเกลื่อน โพสต์เมื่อวันที่ 16 มิ.ย. 60

ชอกแชกล้อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Sathaporn Arakwathana (๗) · 16 มิถุนายน 2017 · ๕

ระวัง ! IDOL SLIM ปลอมเลข อย. ยังขายเกลื่อน
ประกาศเสร็จก็จบไป คนขายก็ยังลอยนวล

ใครพบ ใครเห็น แจ้งไปที่ อย. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม
การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)
ไม่ได้ตั้งคณะ ไม่มีรางวัลนำจับ แต่ได้ช่วยชีวิตคนอื่น... ดูเพิ่มเติม



แฉ 4 อาหารเสริมอ้างลดอ้วน "Idol Slim" สุดอันตราย
ไม่ขึ้นทะเบียน อย. ขอ!!

อย. แฉ 4 ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม "Idol Slim" ไม่ขึ้นทะเบียน อย. เป็นอาหารปลอม
โฆษณาโอ้อวดเกินจริง อ้างลดอ้วน คัดผสมยาลดอ้วน "ไซบูทรามิน"

MANAGER.CO.TH

✓ **เพิ่มยอดการกดถูกใจ ความคิดเห็น และการแชร์**
เมื่อคุณไปรณโพสท์นี้ คุณจะแสดงโพสท์กับผู้คนมากขึ้น

๘ เข้าถึง 206,321 คน [ไปรณโพสท์](#)

ประสิทธิภาพของโพสท์ของคุณ

206,321 คนที่เข้าถึง

3,196 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์

2,552 ถูกใจ	233 ต่อโพสท์	2,319 ต่อการแชร์
7 รักเลย	0 ต่อโพสท์	7 ต่อการแชร์
1 โหด	1 ต่อโพสท์	0 ต่อการแชร์
53 ฮาๆ	0 ต่อโพสท์	53 ต่อการแชร์
39 ว้าว	7 ต่อโพสท์	32 ต่อการแชร์
14 เศร้า	2 ต่อโพสท์	12 ต่อการแชร์
19 โกรธ	6 ต่อโพสท์	13 ต่อการแชร์
170 ความคิดเห็น	25 บนโพสท์	145 บนแชร์
339 การแชร์	324 บนโพสท์	15 บนแชร์
15,180 จำนวนการคลิกโพสท์		
49	3,280	11,851

2. อย. เตือน PAYA มีส่วนผสมสารไซบูทรามิน อาจเสี่ยงถึงตายได้ โพสต์เมื่อวันที่ 29 ต.ค. 60

ชอกแชกล้อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Sathaporn Arakwathana (๗) · 29 ตุลาคม 2017 · ๕

อย. เตือน PAYA มีส่วนผสมสารไซบูทรามิน อาจเสี่ยงถึงตายได้
แต่ยังเห็นขายเกลื่อน คนที่ขายอยู่ถือว่าผิดกฎหมายนะคะ
ถ้าผู้ใดพบเห็น ให้แจ้งตำรวจได้เลย
แต่ตำรวจอาจจะงง ก็บอกตำรวจไปเลยละค่ะ เจ้าหน้าที่ของผิดกฎหมาย ตำรวจ
ต้องจับ

อย. ออกประกาศว่า
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร PAYA SLIM PLUS เลขสารบบอาหาร
อย. 13-1-09849-1-0178 ใต้ตรวจพบ #สารไซบูทรามิน (Sibutramine)
ซึ่งเป็นยาแผนปัจจุบันที่ได้ยกเลิกทะเบียนตำรับยาแล้ว

ถ้าตำรวจไม่จับ แจ้ง อย. เลยค่ะ
ถ้าอย. ยังเพิกเฉยมาแจ้งที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเลยนะคะ
มาช่วยกันร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐละเลยการปฏิบัติหน้าที่
เพราะถ้าปล่อยให้อยู่ต่อไป อาจมีคนช่วยเหลือสุขภาพ อาจถึงตายได้
มาช่วยกัน

อ้างอิง : <https://oryor.com/oryor2015/news-update-detail.php...>
วันที่เข้าถึงข้อมูล 29/10/2560



อย่าผอม อย่าเสี่ยง
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร
PAYA SLIM PLUS

ประสิทธิภาพของโพสท์ของคุณ

139,530 คนที่เข้าถึง

907 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์

778 ถูกใจ	81 ต่อโพสท์	697 ต่อการแชร์
4 รักเลย	0 ต่อโพสท์	4 ต่อการแชร์
3 ฮาๆ	0 ต่อโพสท์	3 ต่อการแชร์
12 ว้าว	0 ต่อโพสท์	12 ต่อการแชร์
2 เศร้า	0 ต่อโพสท์	2 ต่อการแชร์
2 โกรธ	2 ต่อโพสท์	0 ต่อการแชร์
50 ความคิดเห็น	6 บนโพสท์	44 บนแชร์
56 การแชร์	53 บนโพสท์	3 บนแชร์
7,541 จำนวนการคลิกโพสท์		
496 การรูปภาพ	597 การคลิกลิงก์	6,448 การคลิกอื่นๆ

ความคิดเห็นเชิงลบ

3. เตือน ยาลดความอ้วน ผลพิสุจน์ มีสารประกอบอันตราย โพสต์เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2560

ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Shared via AddThis (?) · 27 เมษายน 2017 ·

#ชอกแซกสื่อ เตือนมานาน ชาวก็ออกมาเยอะ กับลดความอ้วนตัวนี้ ผลการพิสูจน์สารประกอบอันตราย จากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ก็มียืนยันชัดเจน คนขายก็ยังขายดี แถมนิยังหลงเชื่อ หลงซื้อมากินเยอะอีกด้วย ช่วยกันบอกต่อ ช่วยกันเตือนภัย ... ดูเพิ่มเติม



เตือนภัย!! กินยาลดอ้วน7วัน ต้องห้ามส่งโรงพยาบาล
สาววัย 35 ปี กินยาลดอ้วน 7 วัน ลด 5 กิโลกรัม เกิดวูบ เบื่อ รุนแรง ต้องห้ามส่งโรงพยาบาล

KOMCHADLUK.NET | โดย คมชัดลึก

✓ **เพิ่มยอดการกดถูกใจ ความคิดเห็น และการแชร์**
เมื่อคุณโปรโมทโพสต์นี้ คุณจะแสดงโพสต์กับผู้คนมากขึ้น

👤 เข้าถึง 89,348 คน [โปรโมทโพสต์](#)

ประสิทธิภาพของโพสต์ของคุณ

89,348 คนที่เข้าถึง

2,622 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์

1,988 👍 ถูกใจ	302 💬 ตอบโสด	1,686 🔄 ต่อการแชร์
9 👉 รักเลย	1 💬 ตอบโสด	8 🔄 ต่อการแชร์
13 😂 ฮ่าๆ	0 💬 ตอบโสด	13 🔄 ต่อการแชร์
52 😱 ว้าว	15 💬 ตอบโสด	37 🔄 ต่อการแชร์
19 😬 เศร้า	3 💬 ตอบโสด	16 🔄 ต่อการแชร์
42 😬 โกรธ	10 💬 ตอบโสด	32 🔄 ต่อการแชร์
209 💡 ความคิดเห็น	30 👤 บนโสด	179 🔄 บนแชร์
291 🔄 การแชร์	265 👤 บนโสด	26 🔄 บนแชร์

9,655 จำนวนการคลิกโพสต์

90 📷 การดูรูปภาพ	1,827 🔗 การคลิกลิงก์	7,738 👤 การคลิกอื่นๆ
---------------------	-------------------------	-------------------------

💡 **ความคิดเห็นเชิงลบ**

4. กินยาผิวขาว เสริมอิม ซ็อกตายก่อนวันเกิด โพสต์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2560

ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Sathapom Arakwathana (?) · 23 กันยายน 2017 ·

การมีเภสัชกรจ่ายยาให้ จะกลั่นกรองเรื่องพวกนี้ได้ เดียวนี้คนเห็นแก่เงินมาก ผลมยาอันตรายลงในยาแผนโบราณ อาหารเสริม ประชาชนก็หลงเชื่อ คายมาเยอะ...ซื้อยาจากร้านเภสัชกรเท่านั้น

สั่งซื้อยาผ่านเฟซบุ๊กปามาไว้ เพื่อต้องการให้ผิวขาวและเพิ่มขนาดหน้าอก โดยมีลักษณะเป็นยาสมุนไพรบรรจุในแคปซูล รับประทานวันละ 2 เม็ด 'รู้ว่ากินยาตัวนี้ไปแล้วเห็นผลดี ผิวพรรณไบรสุทธิ์ใสขึ้นจริง จึงกินยาชนิดนี้อีกต่อเนื่อง แถมนยังบอกต่อให้เพื่อนๆ แบ่งไปใช้ แต่เมื่อ 3 เดือนที่ผ่านมามีอาการในหน้าบวม จึง... ดูเพิ่มเติม



กินยาผิวขาว-เสริมอิม ซ็อกตายก่อนวันเกิด

สลดสาวกินยาผิวขาว-เสริมอิมซ็อกตายก่อนวันเกิด ญาติให้-เพื่อนต้องหอบเคียววงหน้าโรง

เมื่อวันที่ 23 ก.ย. ผู้สื่อข่าวรายงานว่า ที่ศาลาเอนกประ ...

KHAOSOD.CO.TH

ประสิทธิภาพของโพสต์ของคุณ

39,032 คนที่เข้าถึง

870 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์

662 👍 ถูกใจ	102 💬 ตอบโสด	560 🔄 ต่อการแชร์
1 👉 รักเลย	0 💬 ตอบโสด	1 🔄 ต่อการแชร์
1 😂 ฮ่าๆ	0 💬 ตอบโสด	1 🔄 ต่อการแชร์
7 😱 ว้าว	3 💬 ตอบโสด	4 🔄 ต่อการแชร์
32 😬 เศร้า	13 💬 ตอบโสด	19 🔄 ต่อการแชร์
29 💡 ความคิดเห็น	12 👤 บนโสด	17 🔄 บนแชร์
138 🔄 การแชร์	126 👤 บนโสด	12 🔄 บนแชร์

4,019 จำนวนการคลิกโพสต์

17 📷 การดูรูปภาพ	1,509 🔗 การคลิกลิงก์	2,493 👤 การคลิกอื่นๆ
---------------------	-------------------------	-------------------------

💡 **ความคิดเห็นเชิงลบ**

3. งานสนับสนุนงานแถลงข่าวศูนย์ทดสอบนิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
1	พบสารกันบูดในขนม เปี๊ยะ 12 ยี่ห้อดัง	19 มค.60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 10 แห่ง 1. เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์โพสทูเดย์ 2. ThaiPBS เว็บออนไลน์ 3. ThaiPBS ข่าวเที่ยง เย็น และรายการสถานีประชาชน 4. เนชั่น เว็บออนไลน์ และรายการข่าว 5. รายการข่าว ช่อง 8 เว็บออนไลน์ และรายการข่าวทีวี 6. เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์คมชัดลึก 7. เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์มติชน 8. รายการข่าว ช่อง 7 9. เว็บไซต์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 10. เว็บไซต์นิตยสารฉลาดซื้อ	
2	นิตยสารฉลาดซื้อ ทดสอบสารฟอกขาว ในวันเสัสนด 16 ยี่ห้อขายดีในตลาด	14 กพ. 60	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 8 แห่ง 1. ช่อง THaiPBS 2. ช่อง 3 ครอบครั้วข่าว 3 3. ช่อง 7 4. ช่อง 9 5. TNeW 6. www.consumerthai.org 7. นิตยสารฉลาดซื้อ 8. เพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	
3	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เตือน ขนมชีสทาร์ต ไขมันสูง	11 มีค. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 8 แห่ง 1. https://prachatai.com/ ประชาไท /FB Prachatai 2. www.manager.co.th 3. www.sanook.com 4. http://www.healthandtrend.com 5. http://usahosts.net 6. www.consumerthai.org 7. เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
			8. นิตยสารฉลาดซื้อ 9. www.flickr.com 10.	
4	พบเนื้อหมู ร้อยละ 13 มียาปฏิชีวนะ ตกค้าง จากผลการ สุ่มตรวจตัวอย่าง ล่าสุดโดยภาค ประชาชน	14 มีค. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 6 แห่ง 1. www.consumerthai.org 2. www.khaosod.co.th 3. Progress Medical SCI 4. ช่อง 3 5. ช่อง 7 6. ประชาชาติธุรกิจ	
5	นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เผยแพร่ทดสอบ "สาร กันบูดในไส้ถั่วกวน สำเร็จรูป"	9 พค. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 6 แห่ง 1. ประชาไท 2. ไทยพีบีเอส 3. ช่อง 7 4. นิตยสารฉลาดซื้อ 5. www.consumerthai.org 6. เพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	
6	มพบ.พร้อมผู้เสียหาย ยื่นฟ้องคดีแบบกลุ่ม กระหะโคเรียคิง	30 มิย. 60	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 16 แห่ง 1. ไทยพีบีเอส 2. www.msn.com 3. www.bangkokbiznews.com 4. www.posttoday.com 5. www.manager.co.th 6. www.komchadluek.ne คมชัดลึก 7. www.matichon.co.th มติชน 8. www.tnamcot.com ช่อง 9 9. www.mahtem.com 10. www.thlady.com 11. ช่อง 7 12. TNEW	

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
			13. INN 14. TNN 15. บ้านเมือง 16. ข่าวสด	
7	ฉลาดซื้อ เผยผลสุ่ม ทดสอบ ขนมหิน ยกที่ 2 ยังพบสารกันบูด เพียบ"	18 กค. 60	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 15 แห่ง 1. นิวส์ทีวี 2. www.consumerthai.org 3. ช่อง 8 4. ไทยพีบีเอส 5. ช่อง 3 6. ช่อง วอยซ์ทีวี 7. www.thailand.shafagna.com 8. ช่อง 7 9. ช่อง เวิร์คพอยท์ 10. เว็บไซต์kapook 11. isranews 12. Sanook 13. สปริงนิวส์ 14. เพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 15. นิตยสารฉลาดซื้อ	
8	องค์กรเพื่อผู้บริโภค ร้อง กทม.ทบทวน การปรับขึ้นค่า โดยสาร BTS ชี้ กระทบค่าครองชีพ	31 สค. 60	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 10 แห่ง 1. www.manager.co.th 2. www.consumerthai.org 3. www.newtv.co.th 4. www.posttoday.com 5. คมชัดลึก 6. PPTV 36 7. Isranews 8. www.soccersuck.com 9. Kaohit	

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
			10. Nationtv	
9	'ฉลาดซื้อ' เผย ผลทดสอบ ประสิทธิภาพการลด ความร้อนของ 'ฟิล์ม ติตรอนด์' เพื่อเป็น ทางเลือกให้ผู้บริโภค	17 สค. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 6 แห่ง 1. Sanook 2. www.consumerthai.org 3. ThaiPBS 4. NEWTV 5. นิตยสารฉลาดซื้อ 6. เพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	
10	ฉก๊วยเกียบ 50 เปอร์เซ็นต์ ไม่พบสาร กันบูด	13 กย. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 8 แห่ง 1. www.consumerthai.org 2. Voicetv 3. ประชาไท 4. ThaiPBS 5. ช่อง 7 6. ช่อง สปริงนิวส์ 7. PPTV 36 8. MONO29	
11	ผลทดสอบการ ปนเปื้อน ตะกั่ว - แคดเมียม ในซ็อกโกแลตยี่ห้อดัง 19 ตัวอย่าง	4 ตค. 60	มีสื่อเผยแพร่จำนวน 24 แห่ง 1. NEWTV 2. Mtichon 3. Mgronline 4. ThaiPBS 5. www.bangkokbiznews.com 6. Khaosod 7. Line today 8. ช่อง 8 9. คมชัดลึก 10. www.brighttv.co.th 11. www.Kapook.com 12. https://board.postjung.com	

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
			13. www.dailynews.co.th 14. www.msn.com 15. ช่อง 7 16. https://politics.kachon.com 17. www.thainews.easybranches.com 18. http://social.tvpoolonline.com 19. www.tnnthailand.com 20. www.nationtv.tv 21. http://www.rsutv.tv 22. NEW 1 รายการ เป็นเรื่อง 23. เพลง มุลินีเพื่อผู้บริโภค 24. นิตยสารฉลาดซื้อ	
12	ผลทดสอบ "เชื้อรา" และ "ปริมาณน้ำตาล- คาเฟอีน" ในกาแฟซองสำเร็จรูป 3 in 1 บริโภคเป็นประจำ ส่งผลต่อสุขภาพ อย่างไร	14 พย. 60	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 12 แห่ง 1. www.consumerthai.org 2. ThaiPBS 3. Newtv 4. ช่อง 8 5. www.winnews.tv 6. www.voicetv.co.th 7. ประชาไท 8. ช่อง 7 9. ทีนิวส์ 10. ช่อง 9 11. เพลง มุลินีเพื่อผู้บริโภค 12. นิตยสารฉลาดซื้อ	
13	ฉลาดซื้อสุ่มตรวจ ขนมปังสอดไส้สังขยา และเผือก จำนวน 19 ตัวอย่าง พบสาร กันบูดทุกตัวอย่าง	14 ธค. 2560	มีสื่อเผยแพร่ จำนวน 13 แห่ง 1. LINE TODAY 2. Thai PBS 3. NEW 18 4. ช่อง 7	

ลำดับ	เรื่องแถลง	วันที่ แถลง	สื่อเผยแพร่	หมายเหตุ
	แต่ไม่เกินค่า มาตรฐานที่กฎหมาย กำหนด		5. เว็บไซต์ประชาไท 6. www.consumerthai.org 7. www.indyconsumers.org 8. http://thailand.shafaqna.com 9. https://thaisarn.net 10. www.ฉลาดซื้อ.com 11. เพลง มุลนิธิเพื่อผู้บริโภค 12. เพลง องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 13. เพลง ฉลาดซื้อ	

งานแถลงข่าวผลทดสอบผลิตภัณฑ์ โดยศูนย์ทดสอบนิยสารฉลาดซื้อ ทำให้เกิด effect จากการเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ ดังนี้

- 1) ผู้บริโภค ติดตามผลการแถลงอย่างต่อเนื่อง
- 2) สื่อมวลชนให้ความสนใจในการแถลงผล พร้อมเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นจริงให้ผู้บริโภคทราบ
- 3) ผู้ประกอบการมีความตื่นตัว แก้ไขผลิตภัณฑ์แบรนด์ของตนเองเมื่อพบทราบผลแถลง
- 4) หน่วยงานภาครัฐเกิดการตื่นตัว ลงพื้นที่สำรวจซ้ำเพื่อพัฒนาความปลอดภัยด้านอาหารให้แก่ผู้บริโภค