

สรุปผลการดำเนินงาน  
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคร  
ปี 2561



## สารบัญ

	หน้า
สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561	1 - 3
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561	4 - 11
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้บริโภค ปี 2561	12 - 22
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายฝ่ายสื่อสารสาธารณะ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561	23 - 24

## สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างรูปธรรมในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือ การเจรจาไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาของผู้บริโภคในรอบปี 2561 ที่ผ่านมา พบว่า มีหลากหลายประเด็นที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบและร้องเรียนมายังมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จำนวน 1,135 ราย ดังนี้

**1. ปัญหาด้านการเงินการธนาคาร** จำนวน 599 ราย ได้แก่ ปัญหาการผู้บริโภคถูกฟ้องคดีกู้ยืมสินเชื่อเนกประสงค์ เช่น กรณีการกู้เงินซื้อสามล้อ การผิมนัดชำระหนี้บัตรเครดิต บัตรเครดิตหายแล้วถูกนำไปใช้ถูกฟ้อง และ การผิมนัดชำระค่าเช่าซื้อรถยนต์

**2. ปัญหาสินค้าและบริการทั่วไป** จำนวน 107 ราย เรื่องร้องเรียน คือ ปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่อง การยกเลิกสัญญาจองและขอเงินคืน ปัญหาธุรกิจเสริมความงาม

**3. ปัญหาด้านอสังหาริมทรัพย์** จำนวน 110 ราย ซึ่งส่วนมากเป็นปัญหา เรื่องอาคารชุดและบ้านจัดสรรที่ชำรุดจากการสร้างไม่ได้มาตรฐานภายหลังการโอนกรรมสิทธิ์ การก่อสร้างไม่ตรงแบบ

**4. ปัญหาสื่อและโทรคมนาคม** จำนวน 19 ราย ปัญหาที่ร้องเรียนมากได้แก่ เรื่องการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ในชุมชน ผู้ประกอบการกล่องรับทีวีดิจิตอลเล็กกิจการ

**5. ปัญหาบริการสาธารณะ** จำนวน 228 ราย ปัญหาอุบัติเหตุรถโดยสาร ซึ่งทำให้ผู้โดยสารได้รับความเสียหาย สูญเสียชีวิต และทรัพย์สิน ปัญหา ค่าไฟฟ้าแพง

**6. ปัญหาบริการสุขภาพและสาธารณสุข** จำนวน 15 ราย ได้แก่ ปัญหาเรื่อง การรักษาผิดพลาดทำให้ผู้ป่วยได้รับความเสียหาย การใช้สิทธิฉุกเฉิน เป็นต้น

**7. ปัญหาอาหาร ยา เครื่องสำอาง** จำนวน 34 ราย ปัญหาอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปนเปื้อน เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เป็นต้น

**8. ปัญหาด้านอื่น ๆ** จำนวน 23 ราย ได้แก่ ปัญหาประสบอุบัติเหตุ การขอรับเงินชดเชยจากคู่กรณี

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

**ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์** เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุดเนื่องจากสะดวกรวดเร็วเสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ

**ร้องเรียนผ่านจดหมายเข้ามาด้วยตนเองและอีเมล** จะเป็นเคสร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก จึงใช้ช่องทางนี้

**ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์** ในรอบปี 2561 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น

**ร้องเรียนผ่านFacebook** จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้ช่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบเรื่องร้องเรียน แต่หากจะมีการร้องเรียนเพิ่มเติมจะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่มูลนิธิฯ หรือให้ส่งทางอีเมล [complaint@consumerthai.org](mailto:complaint@consumerthai.org)

## การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ปี 2561

การแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคจนยุติการดำเนินการไปเป็นจำนวนร้อยละ 57 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติการดำเนินการไปจำนวน 649 เรื่อง ส่วนร้อยละ 43 เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ ออกจดหมายสอบถามรายละเอียด แจ้งเรื่องหรือส่งต่อเรื่องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่าง ๆ ออกจดหมายเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึงคู่กรณี เป็นต้น อีกทั้งยังช่วยฟ้องร้องดำเนินคดีอีก 50 คดี โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

## การดำเนินงานด้านนโยบายและการแก้กฎหมาย

1. ให้ความเห็นและนำเสนอปัญหาผู้บริโภคต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการแก้ไขกฎกระทรวง
  - 1.1 ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2534) เรื่อง ข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ระบุหรือประกาศว่าผู้ประกอบการธุรกิจจัดให้มีการเล่นเกมหรือรางวัลด้วยการเสี่ยงโชค
  - 1.2 ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2538 ) เรื่อง ข้อความโฆษณาขายห้องชุดในอาคารชุดที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นอาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์
2. การให้ความคิดเห็นและข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐในการออกกฎหมาย

2.1 การทำงานร่วมกับคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในการเร่งพิจารณา ออกหลักเกณฑ์ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวง พ.ศ. 2558

2.2 การเสนอความคิดเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติการกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงิน พ.ศ. .... ต่อสำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

2.3 การให้ความเห็นต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ การให้ความเห็น เรื่องแนวนโยบาย สำหรับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และ การให้ความเห็นเรื่อง แนวทางการกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็น ประกัน (Consultation Paper)

### ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

1. เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถสามล้อสาธารณะ กลุ่มผู้เสียหายจากการซื้อรถยนต์ มาสด้า เป็นต้น
2. การทำงานเผยแพร่ประเด็นที่มีผลกระทบกับผู้บริโภคในวงกว้างให้เป็นข่าว ทำให้มีผู้เสียหายในกรณีเดียวกันเกิดความตื่นตัว และการใช้สื่อเป็นช่องทางจัดการปัญหาให้กับผู้บริโภคในเชิงนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคเป็นการส่วนรวม เช่น กรณีรถสามล้อสาธารณะที่ใช้สื่อกดดันธนาคารออมสินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายทั้งหมด เป็นต้น
3. การมีส่วนร่วมในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานรัฐ ได้แก่ การเป็นคณะกรรมการกำกับ การทวงหนี้กรุงเทพมหานคร และ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค
4. การร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
  - ทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการรวบรวมปัญหาผู้บริโภครายไตรมาสส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย
  - การทำงานร่วมกับเนติบัณฑิตยสภาในพระบรมราชูปถัมภ์กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถสามล้อสาธารณะ

## สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561

ปี 2561 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย ได้ดำเนินการตามกรอบวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคใน 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 2) พัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค 3) พัฒนาการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน โดยการทำงานผ่าน 5 โครงการหลักด้วยกัน คือ

### 1. โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่มโครงการ นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2561

#### ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1. การขับเคลื่อนงานผู้นำดื่มหยอดเหรียญปลอดภัยเพื่อผู้บริโภค เป็นการขับเคลื่อนต่อเนื่องจากการ ศึกษาวิจัยของนักวิชาการในคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในปี พ.ศ.2558 โดยการสำรวจ พื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด จากการวิจัยบ่งชี้ว่าเกินกว่าร้อยละ 90 ที่ไม่ได้ขออนุญาตจัดตั้งอย่างถูกต้องตามที่ สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 9 ได้มีมติที่ 1 เรื่องน้ำดื่มปลอดภัยสำหรับประชาชน มีมติให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับผู้นำดื่มหยอดเหรียญ ร่วมกันกำหนดมาตรฐานน้ำดื่มปลอดภัย รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่พบจากการสำรวจผู้นำดื่ม หยอดเหรียญ เป็นที่มาของการประชุมหารือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) มูลนิธิเพื่อ ผู้บริโภค (มพบ.) คณะกรรมการองค์การอิสระฯ และองค์กรภาคีเครือข่าย ทั้งนี้ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นคณะทำงาน ร่วมกับ สช. ในการยกร่างเทศบัญญัติควบคุมกิจการผลิตน้ำดื่มจากเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มอัตโนมัติ

จากมติดังกล่าวองค์กรผู้บริโภคได้ขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง ได้ยื่นข้อเสนอต่อกรุงเทพมหานคร เรื่องการ จัดการผู้นำดื่มหยอดเหรียญและสื่อสารสาธารณะอย่างกว้างขวาง เป็นที่สนใจของรัฐบาลและประชาชนทั่วไป ทำให้ กรุงเทพมหานครมีคำสั่งให้สำนักงานกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตทำการตรวจสอบผู้นำดื่มหยอดเหรียญ และได้ นำเสนอประเด็นผู้นำดื่มหยอดเหรียญของ กทม.เข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการเขตสุขภาพเพื่อประชาชน เขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2561 ซึ่งสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอผู้นำดื่มหยอด เหรียญในพื้นที่รับผิดชอบกรุงเทพฯ 6,329 มีใบอนุญาต 143 ตู้ หมายความว่า มีตู้เถื่อนที่ไม่ได้รับอนุญาตติดตั้งถึง ร้อยละ 97.8 และมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำจากผู้นำดื่มหยอดเหรียญที่สำรวจ พบว่า มีร้อยละ 8.5 ที่น้ำดื่มไม่ผ่าน

เกณฑ์ กรุงเทพมหานครจึงได้มีคำสั่งให้ดำเนินการกับตู้เลื่อนที่ไม่ได้มาตรฐานอย่างจริงจังให้เกิดการปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม และได้ติดตามมติการขับเคลื่อนตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญที่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคในการประชุมสมัชชาสุขภาพแห่งชาติครั้งที่ 11 ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น สำนักงานเขตบางบอน กรมอนามัย การประปานครหลวง และคณะผู้บริหารระดับสูงกรุงเทพมหานคร ในการนำร่องขับเคลื่อนงานตู้น้ำดื่มปลอดภัย “บางบอนโมเดล” เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2562

รูปธรรมการจัดการปัญหาตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญในกรุงเทพมหานคร เป็นเพียงจุดเริ่มต้นการจัดการน้ำดื่มที่ปลอดภัยสำหรับประชาชน ซึ่งจะขยายการดำเนินงานออกไปสู่จังหวัดอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงน้ำดื่มปลอดภัย ในราคาที่เป็นธรรม

2. การผลักดันให้เกิดกองทุนสุขภาพท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมามีข้อเสนอไปยังหน่วยงานให้วางแนวการบริหารจัดการที่ควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการเข้าถึงงบประมาณการจัดทำโครงการเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคโดยประชาชน การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่จะมีในกองทุนสุขภาพท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร การเข้าถึงบริการการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรค

จากข้อเสนอองค์กรผู้บริโภคได้เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารกองทุนในระดับจังหวัด 3 คน และเตรียมความพร้อมส่งผู้แทนเข้าร่วมในนามศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพเป็นคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่ 30 เขต

## 2. โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561

การทำงานมุ่งเน้นการพัฒนาสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายความปลอดภัยทางถนน ภาคประชาชน และผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ สนับสนุนกระบวนการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ และสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเชิงลงโทษ พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งในการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จัดทำชุดความรู้สิทธิในด้านต่าง ๆ เผยแพร่ต่อผู้บริโภค และทนายความที่เข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนาและต่อยอดการทำงานด้านการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัยอย่างมีเป็นรูปธรรม

การดำเนินการของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาค รวม 32 จังหวัด ที่ทำหน้าที่เป็น



กลไกหลักในการขับเคลื่อนงานด้านรณโดยสาธารณะปลอดภัยให้มีผลครอบคลุมทั่วประเทศ

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1. สนับสนุนการใช้สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ให้ได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายจากการประสบอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะอย่างสมเหตุสมผล ด้วยการฟ้องคดีต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภคเพื่อให้เกิดมาตรการเชิงลงโทษต่อผู้ประกอบการที่ละเลยต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยเครือข่ายทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ซึ่งสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นไปขยายผลทางวิชาการ เพื่อให้มีการพัฒนามาตรฐานการชดเชยเยียวยาจากอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ ให้กับผู้บริโภคที่เสียหายจากอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ ให้ได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างเป็นธรรม ในช่วงที่ผ่านมาได้ช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ด้วยการฟ้องต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งได้รับการชดเชยเยียวยาตามคำพิพากษาของศาลเป็นจำนวนเงินมากกว่า 35 ล้านบาท ตัวอย่างเช่น

- กรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 11 คน โดยมีการฟ้องและดำเนินคดีที่ศาลจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 20 ล้านบาท
- กรณีนางอารี แซ่เลี้ยว ผู้ประสบเหตุรถเมล์โดยสาร ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวน 5.5 ล้านบาท
- กรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 5 คน ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 3.2 ล้านบาท
- กรณีอุบัติเหตุรถโดยสารเปรมประชา ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 5 คน ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 3.2 ล้านบาท
- กรณีนางชุตติกาญจน์ นันตะนะ ผู้ประสบเหตุโดยสารประจำทาง ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 1.5 ล้านบาท
- กรณีนายศุภศิษฏ์ พลสิษฐ์สุรทิน ทายาทผู้ประสบเหตุรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 1.9 ล้านบาท



○ และสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้ศาลกำหนดมาตรการเชิงลงโทษให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงและละเอียดต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคได้ใน 2 กลุ่มคดี คือ

- a. กลุ่มคดีรถโดยสารประจำทางที่ศาลอุทธรณ์ภาค 5 มีคำพิพากษาให้ บริษัทเปรมประชาชน ส่งจำคุก ในฐานะผู้ประกอบการรับส่งคนโดยสารจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้กับผู้เสียหาย 5 ครอบครัวยุ่ ละ 50,000 บาท
- b. กลุ่มคดีรถตู้โดยสารจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ศาลจังหวัดบุรีรัมย์มีคำพิพากษาให้ บริษัท ขนส่ง จำกัด ในฐานะผู้ประกอบการรับส่งคนโดยสารจ่ายค่าเสียหายให้ผู้เสียหาย 7 ครอบครัวยุ่ ละ 500,000 บาท

2. เกิดความร่วมมือรูปแบบการมีส่วนร่วมระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค นักกฎหมาย ทนายความอิสระ และสภานายความในพื้นที่จังหวัดน่านอง 5 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก ในการทำความร่วมมือทางกฎหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และกรณีอื่น ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลคดีและวิเคราะห์คำพิพากษาคดีที่มีผลต่อสาธารณะร่วมกัน เป็นต้น

### 3. โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ คือ

งานป้องกัน เฝ้าระวังการบริการรถตู้โดยสารสาธารณะและรถรับส่งนักเรียนในพื้นที่ทั้ง 5 จังหวัด หน่วยงานระดับจังหวัด ได้นำมาตรการ ข้อเสนอแนะนโยบายไปปรับใช้

1. เกิดความร่วมมือด้านนโยบายการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารในรถตู้โดยสารสาธารณะและการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค สำนักงานขนส่งจังหวัด และกลุ่มผู้ประกอบการรถตู้โดยสารประจำทางในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคกลาง ในการติดสติ๊กเกอร์ณรงค์คาดเข็มขัดนิรภัยที่เบาะหลังรถตู้ทุกที่นั่ง เพื่อการพัฒนาความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางในเส้นทางจาก 5 จังหวัดภาคกลางสู่กรุงเทพมหานคร

2. มาตรการการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความร่วมมือ เฝ้าระวัง การจัดการระบบ และการพัฒนารถ

รับส่งนักเรียนปลอดภัยด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบและรูปธรรมของโรงเรียนนำร่องในพื้นที่ภาคกลาง 5 จังหวัด จำนวน 10 โรงเรียน ประกอบด้วย

- a. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย โรงเรียนวัดใหญ่ชัยมงคล
- b. จังหวัดอ่างทอง 4 โรงเรียน คือ โรงเรียนสตรีอ่างทอง โรงเรียนอ่างทองปัทมโรจน์ โรงเรียนอนุบาลวัดอ่างทอง โรงเรียนวัดไชยมงคล
- c. จังหวัดสระบุรี 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยสระบุรี โรงเรียนเทพศิรินทร์พุแค
- d. จังหวัดสิงห์บุรี 1 จังหวัด คือ โรงเรียนสิงห์บุรี
- e. จังหวัดปทุมธานี 1 จังหวัด คือ โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวง

#### 4. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2563

##### ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1. การรายงานผลการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพบนสื่อออนไลน์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาค พบ มีจำนวน 27 ผลิตภัณฑ์ ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เคยประกาศว่าเป็นผลิตภัณฑ์อันตรายและได้เพิกถอนเลขสารบบ รวมถึงพบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการอ้างเลข อย. ปลอม ไม่มีฉลากภาษาไทย ไม่แสดงที่ตั้งผู้ผลิต ยังวางจำหน่ายในสื่อสังคมออนไลน์และร้านค้าออนไลน์ต่าง ๆ และพบว่าดารา เน็ตไอดอลมีส่วนในการโฆษณาโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง และพบว่ามีโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดถึง 753 ชิ้น โดยพบในเฟซบุ๊ก 240 ชิ้น อินสตาแกรม 348 ชิ้น ไลน์ 80 ชิ้น และร้านค้าออนไลน์ 85 ชิ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่อวดอ้างเหล่านี้มักจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผ่านการขออนุญาตจาก อย. ผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเป็นเพียงการจดแจ้งกับ อย. แต่มักจะนำไปโฆษณาว่าผ่านมาตรฐาน อย. แล้ว รวมถึงมีบางผลิตภัณฑ์ที่ใส่เลข อย. ไม่ตรงกับผลิตภัณฑ์ที่โฆษณา และได้มีข้อเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ โดยมีข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์กำกับดูแลให้มีการแสดงข้อมูลผู้จดทะเบียนขายสินค้าออนไลน์ โดยแสดงเป็นตราสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริโภคทราบ

- 2) ให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายกับผู้ขายสินค้าที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างเคร่งครัด โดยให้แก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้มีการจดทะเบียนผู้ขายสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยไม่มีทุนขั้นต่ำ
- 3) ให้รัฐมีการเก็บภาษีการขายสินค้าออนไลน์
- 4) กรณีร้องเรียนปัญหาผ่านช่องทางออนไลน์ ให้ อัย. ใช้ระบบระงับข้อพิพาททางออนไลน์ ให้เสร็จในคราวเดียวไม่ต้องเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย

ซึ่งผลการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพบนสื่อออนไลน์ ได้รับความสนใจจากผู้บริโภคในโซเชียลมีเดียจำนวนมาก โดยมีผู้เข้าชมการแถลงข่าวดังกล่าวผ่านเฟซบุ๊กมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคถึง จำนวน 9,519 ครั้ง มีจำนวนการแชร์ 39 ครั้ง จากการรายงานผลการเฝ้าระวังทำให้เกิดความร่วมมือในการยกเว้นแนวทางธุรกิจที่ดีในการขายสินค้าออนไลน์ และมีการจัดระดมความคิดเห็นต่อร่างแนวทางดังกล่าว โดยมีหน่วยงานรัฐ เช่น อัย. สคบ. กสทช. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งผู้ประกอบการตลาดออนไลน์ เช่น ลาซาด้า ซ้อปปี วีมอลล์ วิลิฟซ้อปปีง เจติเซ็นทรัล บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งเคอรี่ โลจิสติกส์ เน็ตเวิร์ค เป็นต้น จนได้ร่างแนวทางธุรกิจที่ดีในการขายสินค้าออนไลน์ ที่มีสาระสำคัญ 7 เรื่อง ได้แก่

- 1) หน้าที่ของตลาดออนไลน์ในการตรวจสอบร้านค้าที่ร่วมจำหน่ายในตลาดของตน เช่น ร้านค้าต้องพิสูจน์ตัวตน โดยตลาดออนไลน์มีการขอข้อมูลบัตรประชาชน ที่อยู่ปัจจุบัน และบัญชีธนาคารที่มีชื่อตรงกับชื่อในบัตรประชาชน
- 2) ตลาดออนไลน์ต้องให้ร้านค้าแสดงข้อมูลสินค้า ราคา และเงื่อนไขที่ครบถ้วนตามสิทธิของผู้บริโภค เช่น แสดงข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า คุณสมบัติของสินค้าที่ถูกต้องครบถ้วนไม่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด (เช่น ยี่ห้อ สถานที่ผลิต สถานที่นำเข้า วิธีการใช้ ตารางเปรียบเทียบขนาดของสินค้า จำนวนสินค้าในสต็อก) ทั้งนี้อย่างน้อยยอดฉลากของสินค้าต้องแสดงเป็นภาษาไทย
- 3) มีนโยบายความพึงพอใจ การคืนสินค้า และการเยียวยา เช่น ผู้ซื้อที่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับสินค้า มีการแสดงข้อมูล เงื่อนไขการคืนเงิน ช่องทาง วิธีการคืนเงิน ระยะเวลาที่จะคืนเงินเป็นไปตามกฎหมาย โดยจะต้องคืนเงินเต็มจำนวนภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา รวมถึงกรณีสินค้าหมด)

- 4) ตลาดออนไลน์มีระบบให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ซื้อ เช่น แสดงสัญลักษณ์พิเศษ เช่น รูปดาว หรือข้อความกระพริบ เพื่อให้ผู้บริโภคทราบสำหรับผู้ขายที่มีหลักฐานการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือมีการจดทะเบียนตลาดแบบตรงกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อความแจ้งเตือนผู้ซื้อ “ก่อนซื้อ สามารถดูประวัติผู้ขายได้ มีการแสดงข้อมูล Blacklist ผู้กระทำผิด
- 5) มีระบบรักษาความปลอดภัยทางการเงินของผู้ซื้อ เช่น ตลาดออนไลน์มีระบบ “คนกลาง” เพื่อเก็บเงินไว้ก่อนที่ผู้ซื้อจะยืนยันว่าได้สินค้าครบถ้วนถูกต้องและพึงพอใจ จึงให้คนกลางโอนเงินไปยังผู้ขาย โดยให้ตลาดออนไลน์ให้บริการผู้ให้บริการชำระเงิน (Payment Gateway) ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย
- 6) มีนโยบายความเป็นส่วนตัว เช่น ตลาดออนไลน์และผู้ขายของออนไลน์ต้องเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ เป็นสิทธิส่วนตัวของลูกค้า ห้ามเปิดเผยหรือนำไปใช้ก่อนได้รับอนุญาต มีช่องทางแจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัวในหน้าแรกของเว็บไซต์ที่ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย
- 7) มีช่องทางร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว เช่น แสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เห็นได้ชัดเจน มีความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางกับระยะเวลาในการให้บริการ ประสานและติดต่อได้โดยง่าย รวดเร็ว มีระบบการรายงานผลเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน มีลิงก์ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐ

2. เกิดรูปแบบการทำงานเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและระบบออนไลน์ร่วมกัน คือ มีแบบฟอร์มบันทึกการเฝ้าระวัง วิธีการเฝ้าระวัง เก็บหลักฐานไปในแนวทางเดียวกัน โดยเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคได้นำรูปแบบการทำงานเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและระบบออนไลน์ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ให้กับอาสาสมัครคนทำงานอื่น ๆ ในพื้นที่ได้ ทำให้เกิดรูปแบบการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการใช้เครื่องมือบันทึกการเฝ้าระวังร่วมกัน และ มีการส่งต่อข้อมูลผลเฝ้าระวังต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อวางนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน

#### 4.โครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคคุณภาพเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

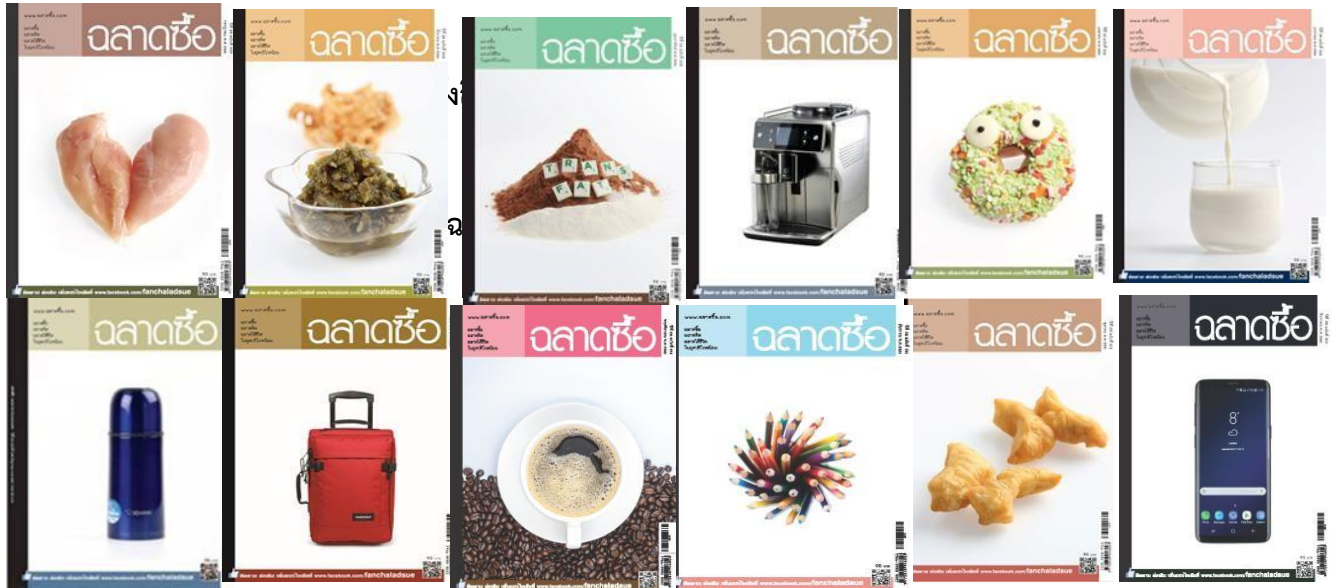
เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2563

## ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1. มีปฏิบัติการเฝ้าระวัง ปัญหาผู้บริโภคและปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ของอาสาสมัคร ผู้บริโภค ใน 48 องค์กร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2561 - 28 กุมภาพันธ์ 2562 การเฝ้าระวังการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ใน ตลาดออนไลน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ อาทิ Lazada, shopee, 24 shop, cmart, 11street, watson และการทำงานรับ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้ง 7 ด้านจำนวน 302 เรื่อง

2. การพัฒนาระดับองค์กรผู้บริโภคให้เป็นองค์กรคุณภาพขั้นพื้นฐาน 48 องค์กร และ ชั้นมีสิทธิ 14 องค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมเป็นสมาชิกสภาผู้บริโภคตามกฎหมาย การจัดตั้งจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ .... ส่งผลให้องค์กรผู้บริโภคมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทมีส่วนร่วม ในการเข้าเป็นคณะกรรมการกองทุนท้องถิ่นในระดับเขตพื้นที่เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ฯ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561



สรุปผลการดำเนินงานนิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เพื่อเผยแพร่ จำนวน 12 ฉบับ ปี 2561 มีดังนี้

<p>ฉบับที่ 203 (มกราคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หม้อทอดไร้น้ำมัน</li> <li>- พลังงานและน้ำตาลในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง</li> <li>- อะฟลาทอกซิน เอ็มวัน ในนมธรรมชาติและนมโรงเรียน</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 204 (กุมภาพันธ์ 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องโกนหนวดไฟฟ้า</li> <li>- คู่มือออนไลน์แบบถูกลิขสิทธิ์เจ้าไหนน่าใช้บริการที่สุด</li> <li>- ไขมันทรานส์ในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง</li> </ul>	

<p>ฉบับที่ 205 (มีนาคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สารกันบูดในน้ำพริก หมู่มและแกงไตปลาแห้ง, โรตีสายไหม และโลหะหนัก ตะกั่ว แคดเมียมน้ำปลาร้าปรุงสำเร็จ</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 206 (เมษายน 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องทำกาแฟแบบแคปซูล</li> <li>- ไขมันทรานส์และพลังงานในโดนัท รสช็อกโกแลต</li> <li>- โซเดียม และพลังงาน น้ำตาลจากบิสกิต-แซนวิช-แครกเกอร์</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 207 (พฤษภาคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องทำกาแฟ Manual &amp; automatic</li> <li>- ส่องฉลากลูกอมชุ่มคอ และยาอมสมุนไพรบรรเทาอาการไอฯ</li> <li>- พาราควอตในน้ำตาลทราย</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 208 (มิถุนายน 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขวดบรรจุน้ำสุญญากาศ</li> <li>- โซบูทรามินในอาหารเสริมที่กล่าวอ้างลดน้ำหนัก</li> <li>- โซเดียมในเมล็ดทานตะวัน เมล็ดแตงโม และเมล็ดฟักทองอบ</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 209 (กรกฎาคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตภัณฑ์ลดเซลล์ลูไลท์</li> <li>- การตกค้างของยาปฏิชีวนะในอกไก่และตับไก่สด</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซูเปอร์มาเก็ตไทยกับนโยบายสาธารณะด้านสังคม</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 210 (สิงหาคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกซื้อประกันสุขภาพ</li> <li>- ประกันชีวิต+ประกันสุขภาพเจ้าไหนให้ผลประโยชน์มากกว่ากัน</li> <li>- แพนด้า 2018</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 211 (กันยายน 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กระเป๋าขึ้นเครื่อง</li> <li>- โซเดียมในผลิตภัณฑ์ประเภทปลาแผ่น</li> <li>- ปลาเส้นปรุงรส</li> <li>- คนกรุงกับชีวิตหนี้</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 212 (ตุลาคม 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสียดไส้วิ่ง</li> <li>- สารกันบูดในแป้งทำขนม</li> <li>- ผลทดสอบประสิทธิภาพแผ่นฟิล์มลดความร้อนติดรถยนต์ระดับสูง</li> </ul>	
<p>ฉบับที่ 214 (พฤศจิกายน 2561)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รองเท้าสำหรับชาลุย</li> <li>- ผลไม้อบแห้งปริมาณพลังงานและน้ำตาล</li> </ul>	

<p>- โอคราท็อกซิน เอ ในผลิตภัณฑ์เมล็ดกาแฟคั่ว</p>	
<p>ฉบับที่ 215 (ธันวาคม 2561)</p> <p>- ดินสอสี</p> <p>- ส่องส่วนผสมผงปรุงรส</p> <p>- ผลทดสอบตะกั่ว แคดเมียมและปริมาณโซเดียมในผลิตภัณฑ์ สำหรับทะเลอบกรอบ</p>	
<p>ฉบับที่ 216 (มกราคม 2562)</p> <p>- สมาร์ทวอตช์</p> <p>- ปากหอมสดชื่นกับยาสีฟันสมุนไพร</p> <p>- พาราควอตใน 'ปูนาดองเค็ม' วัตถุดิบ อาหารในงานสัมตำ</p>	

### เราทดสอบอะไรไปบ้าง

1. เนาก๊วย (วัตถุดิบเสีย)
2. ขนมปังไส้สังขยา,เผือก (วัตถุดิบเสีย)
3. ช็อกโกแลต (ตะกั่ว แคดเมียม)
4. กาแฟ 3 in 1 (โอคราทอกซิน เอ)
5. นม,นมโรงเรียน (อะฟลาทอกซิน เอ็ม1)
6. เครื่องดื่มสุขภาพ 3 in 1 (ไขมันทรานส์)
7. น้ำพริกหนุ่ม (วัตถุดิบเสีย)
14. น้ำปลาร้าต้มสุก (ตะกั่ว, แคดเมียม)
15. โดนัท (ไขมันทรานส์)
16. น้ำตาล (พาราควอต)
17. อาหารเสริม (ไซบูทรามิน ฟุออกซิทีน)
18. กระจกน้ำร้อน/เย็นพกพา
19. เมล็ดทานตะวัน แต่งโม ฟักทอง (สิ่งแปลกปลอม)
20. फिल्मดีทรอยนต์ (ประสิทธิภาพ)

- 8. ไตปลาแห้ง (วัตถุดิบเสีย)
- 9. โรตีสายไหม(วัตถุดิบเสีย,สี)
- 10. แป้งทำขนม (วัตถุดิบเสีย)
- 11. ประกันชีวิตแบบสุขภาพ (เปรียบเทียบ)
- 12. สาหร่ายทะเลอบกรอบ (โลหะหนัก)
- 13. ปูนาดอง (พาราควอต)
- 21. ออกไก่ ตับไก่ (แอนตี้ไบโอติก)
- 22. ปลาแผ่น - ปลาเส้นปรุงรส (โซเดียม)
- 21. फिल्मดีทรอยนตร์ระดับสูง (ประสิทธิภาพ)
- 22. เมล็ดกาแฟคั่ว (ไอคราท์ออกซิน เอ)
- 23. ผงปรุงรส (ฉลาก)
- 24. ยาสีฟันสมุนไพร (ฉลาก)

จัดกิจกรรมแถลงข่าวพร้อมตัวอย่างสินค้าทดสอบเป็นประจำทุกเดือน



**กมลละ** นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค อยู่กับ แม่จ๋า คุณแม่...  
 มิ่งสาว  
 22 กุมภาพันธ์

ชาวสวน! ผลทดสอบ #นมโรงเรียนและนมจัดตรวจพบสารพิษจากเขือรา  
 แต่ #ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทยและCODEX  
 #อ่านต่อรายละเอียดผลทดสอบ <https://goo.gl/WyUDqr>

นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและโครงการเฝ้าระวังสินค้าและ  
 บริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เผยผลทดสอบปริมาณสารพิษจากเขือรา  
 อะฟลาทอกซินเอ็มวัน ในนมโรงเรียนและนมธรรมดาจากร้านค้าทั่วไป  
 จำนวน 27 ตัวอย่าง พบมีทุกตัวอย่างแต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน... ดูเพิ่มเติม



เข้าถึง 2,176,555 คน

ปรีโมโพสต์

5.4 พัน

ความคิดเห็น 2.3 พัน รายการ  
 แชร์ 1.1 หมื่น ครั้ง

ประสิทธิภาพของโพสต์ของคุณ

2,176,555 คนที่เข้าถึง

59,294 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์

34,208 ถูกใจ	4,878 ต่อโพสต์	29,330 ต่อการแชร์
143 รักเลย	14 ต่อโพสต์	129 ต่อการแชร์
346 เฉาๆ	18 ต่อโพสต์	328 ต่อการแชร์
1,378 ว้าว	369 ต่อโพสต์	1,009 ต่อการแชร์
997 เศร้า	339 ต่อโพสต์	658 ต่อการแชร์
200 โกรธ	44 ต่อโพสต์	156 ต่อการแชร์
9,929 ความคิดเห็น	3,531 บนโพสต์	6,398 บนแชร์
12,129 การแชร์	11,363 บนโพสต์	766 บนแชร์

351,592 จำนวนการคลิกโพสต์

42,440 การดูรูปภาพ	3,729 การคลิกลิงก์	305,423 การคลิกอื่นๆ
-----------------------	-----------------------	-------------------------

ความคิดเห็นเชิงลบ



## ผลตอบรับจากสังคม

สื่อมวลชนให้ความสนใจร่วมเผยแพร่ข้อมูล หลังการแถลงข่าว

ประเด็นการแถลงข่าว	ข้อเสนอ	ผลลัพธ์
สารกันบูดในขนมจีน 18 ก.ค. 60	ยกระดับคุณภาพสินค้า/ติดฉลาก แจ้งการใช้วัตถุกันเสีย	ยี่ห้อ สรจ โรงงานยโสธรเจริญ แจ้ง การปรับปรุงสินค้า
ประสิทธิภาพฟิล์มติตรถยนต์ 17 ส.ค. 60	ข้อมูล	เป็นหัวข้อพูดคุยในกลุ่มผู้ใช้
สารกันบูดในเนาก๋วย 13 ก.ย. 60	ติดฉลากแจ้งการใช้วัตถุกันเสีย	เนาก๋วยยี่ห้อ... ติดต่อขอให้ ตรวจสอบซ้ำ เนื่องจากส่งผลต่อการ ขาย
โลหะหนักในซ็อกโกแลต 4 ต.ค. 60	กำหนดค่ามาตรฐานแคดเมียมใน ต่างประเทศ	กระแสโซเชียล/อย.กำลังอยู่ระหว่าง กำหนดค่า
โอคราทอกซิน เอ /คาเฟอีน 14 พ.ย. 60	แจ้งปริมาณคาเฟอีน	ผู้บริโภคตามจำนวนมาก
ผลทดสอบสารกันบูดในขนมปังไส้ สังขยาและเผือก 14 ธ.ค. 60	ติดฉลากแจ้งการใช้วัตถุกันเสีย	ขนมปังวังหลัง นำผลไปแชร์ต่อ/ ผู้บริโภคติดตามจำนวนมาก
Poll เรื่องการซื้อของฝากจากการ	ข้อมูลเพื่อการทดสอบ	ทำทดสอบของฝาก 4 ภาค

ท่องเที่ยวของคนกรุงเทพฯ  20 ธ.ค. 60		
“ข้อปอาหารสด - แห้ง ออนไลน์ ชื่อที่ไหนแจ่มกว่ากัน”  31 ม.ค. 61	ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้า	ผู้บริโภคตามจำนวนมาก
สารพิษจากเชื้อรา นมโรงเรียนและ นมจืด  22 ก.พ. 61	เฝ้าระวัง/ข้อเสนอกำหนดค่าอะพลา ทอกซินเอ็ม1 ให้ชัดเจนในน้ำนม	ยอดเข้าชมสูงสุดในเว็บฉลาดซื้อ 2.2 ล้าน/อย. รับข้อเสนอเรื่องปรับ เกณฑ์
(Poll) พฤติกรรมชาวกรุงกับการ ช้อปปิ้งออนไลน์  6 มี.ค. 61	ข้อมูลเพื่อการทดสอบ	ทำทดสอบเรื่อง การซื้ออาหารเสริม บนห้างออนไลน์
ไขมันทรานส์ในเครื่องดื่มสำเร็จรูป ชนิดผง  29 มี.ค. 61	เร่งออกกฎหมายห้ามจำหน่าย นำเข้าผลิตภัณฑ์ที่เป็นไขมันทรานส์	มีผลให้กฎหมายปรับข้อกำหนดจาก เวลา 365 วัน เหลือ 180 วัน/ ประเด็นที่นักข่าวสนใจมาก
ผลทดสอบของดี 4 ภาค  4 เม.ย. 61	การแจ้งการใช้วัตถุกันเสียบนฉลาก	สสจ.อยุธยา ร่วมกับกรมวิทย์ฯ สุ่ม ตรวจซ้ำโรตีสายไหม
ไขมันทรานส์ในโดนัทรสช็อกโกแลต  10 พ.ค. 61	เร่งออกกฎหมายห้ามจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไขมันทรานส์	ประเด็นที่นักข่าวสนใจมาก
ไซบูทรามีน และฟลูออออกซิทีน ใน ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (ลดน้ำหนัก)	นำสินค้าออกจากหน้าร้านออนไลน์	อย. ปิดโรงงานที่ผลิตสินค้าผิด กฎหมาย สั่งให้ร้านค้าออนไลน์นำ



11 มิ.ย. 61	และดำเนินการลงโทษ	สินค้าออกจากหน้าเว็บ
ยาปฏิชีวนะในอกไก่และตับไก่ 19 ก.ค. 61	ยกระดับคุณภาพสินค้า	ข่าวที่ประชุม ครม. ให้อธิบดีกรมปศุสัตว์เข้าชี้แจง
การเลือกซื้อประกันสุขภาพ 18 ก.ย.61	ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้า	บ.ประกันภัยออกหนังสือชี้แจงการคิดค่า อัตราผลตอบแทน IRR
(Poll) คนกรุงกับชีวิตหนี้ 9 ต.ค.61	ข้อมูลเพื่อยกระดับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจากการเป็นหนี้	เสนอให้รัฐบาลเร่งออกมาตรการการดังนี้ 1. เสนอให้เร่งพิจารณาการออกหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย ในการทวงถามหนี้ 2. ให้คณะกรรมการจัดให้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เรื่อง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ 3. ขอให้คณะกรรมการ มีหนังสือถึงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และอธิบดีกรมการปกครอง สั่งการให้เจ้าหน้าที่ของตนถือปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ตาม พ.ร.บ.ทวงถามหนี้โดยเคร่งครัด
สารกันบูดในแป้งสาลีทำขนมอบ 21 พ.ย.61	ข้อมูลยกระดับคุณภาพสินค้า/ติดฉลากแจ้งการใช้วัตถุกันเสีย	สมาคมอุตสาหกรรมแป้งไทย มีหนังสือแจ้งว่าแป้งที่ผลิตไว้วัตถุกันเสีย
ผลทดสอบตะกั่ว แคดเมียมและปริมาณโซเดียมในผลิตภัณฑ์	ข้อมูลยกระดับคุณภาพสินค้า/ค่า	สสจ.พระนครศรีอยุธยาลงพื้นที่ตรวจโรงงานสาหร่ายอบกรอบที่มี

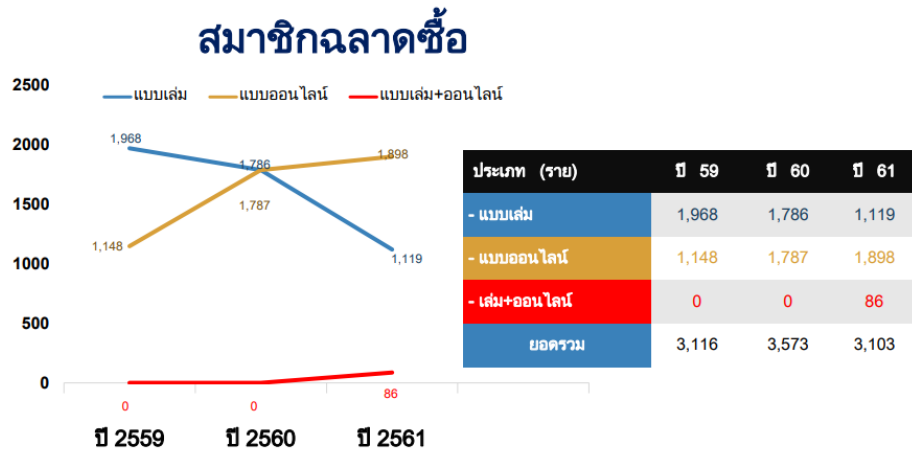


สาหร่ายทะเลอบกรอบ ธ.ค.61	มาตรฐานแคตเมียมและตะกั่ว	ค่าเกินมาตรฐาน
--------------------------	--------------------------	----------------

**กิจกรรมและความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหลังการเผยแพร่ผลทดสอบผ่านทางนิตยสารฉลาดซื้อและการสื่อสารด้านต่าง ๆ**

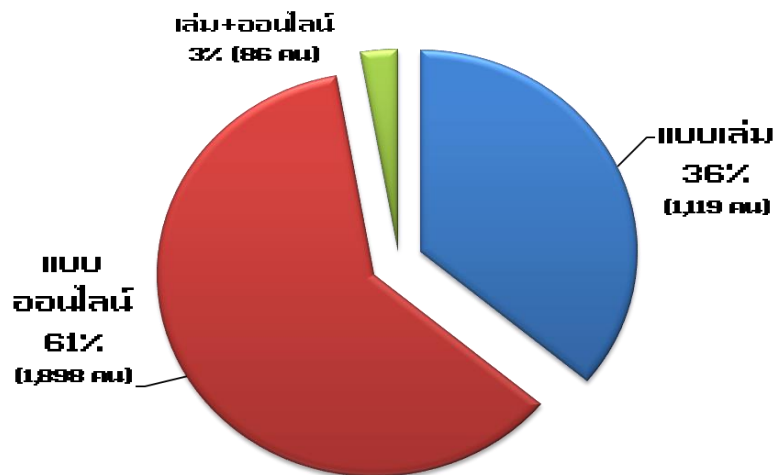
- โดนต์ ซับโล่มขอคำแนะนำเรื่องการผลิต ฟู้ดแลนด์และเทสโก้ประกาศปรับสูตรไร้ทรานส์
- เปี้ยะสมทรง เปี้ยะหมูขอให้ผู้ผลิตแบ่งไม่ใส่สารกันบูด
- เครื่องดื่มโกลด์เด็น ยินดีปรับปรุงสูตรการผลิตไร้ทรานส์
- ข้อเสนอจากเวที 28 พ.ย. 60 ผู้ประกอบการ : ผู้ผลิตต้องการรูปแบบที่ชัดเจนเรื่องการแสดง ฉลากว่าต้องทำอะไร
- มกราคม 2562 ประกาศห้ามใช้ไขมันทรานส์(ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เลขที่ 388
- พ.ศ. 2561 เรื่อง กำหนดอาหารที่ห้ามผลิต นำเข้า หรือจำหน่าย)
- ประชุมแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่าง อย.และภาคประชาชน เมื่อ 23 ก.ค. 61
- วัตถุเจือปนอาหาร
- ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและการโฆษณาอาหารเสริม
- อาหารแปรรูป (Processed foods)
- การเฝ้าระวังเรื่องสารเคมีการเกษตรในผัก ผลไม้
- เกิดความตื่นตัวของผู้ประกอบการต่าง ๆ เช่น ร้านโดนต์และเบเกอรี่ต่าง ๆ ติดป้ายประกาศไร้ทรานส์หน้าร้าน
- การลงตรวจพื้นที่แหล่งผลิตอาหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ.พระนครศรีอยุธยา ลงตรวจพื้นที่โรงงานสาหร่ายอบกรอบและร้านโรตีสายไหมในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

## สมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ



ข้อมูล 31 มกราคม 2562

### จำนวนสมาชิก ปี 2561



คนกดถูกใจเพจ FB: นิตยสารฉลาดซื้อ 165,091 คน  
ติดตาม 166,419 คน



สมาชิก [Line@chaladsue.online](https://line@chaladsue.online) 1.351 คน

## สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายฝ่ายสื่อสารสาธารณะ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2561

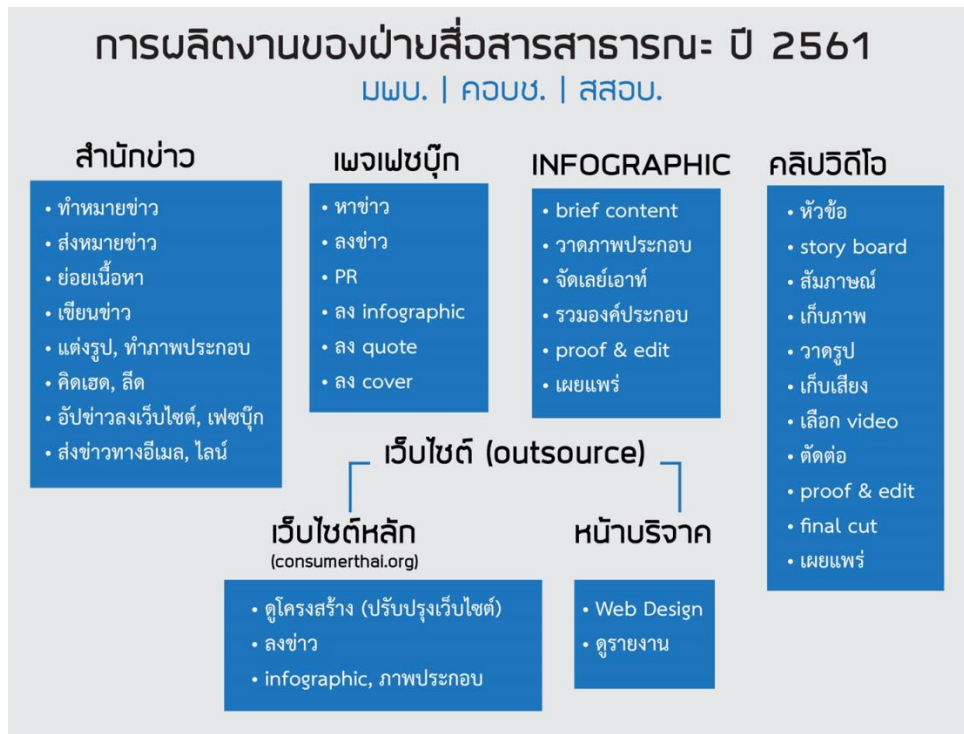
ฝ่ายสื่อสารสาธารณะ คือ สื่อที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเป็นจริง ให้ประชาชนส่วนรวม ได้รับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมไทย

1. โครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารสาธารณะ ฝ่ายสื่อสารสาธารณะ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีเจ้าหน้าที่ 3 คน ทำหน้าที่

- สำนักข่าว ส่งต่อเสียงผู้บริโภคให้สังคมได้รับรู้
- ผลิตสื่อ infographic และ ภาพประกอบข่าว
- ดูแลเว็บไซต์ 1 เว็บไซต์, Facebook Fanpage 2 Pages คือ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค), Twitter
- เผยแพร่ข้อมูล สร้างภาพลักษณ์องค์กร

(ดูภาพประกอบ 1 แสดงการผลิตงานของฝ่ายสื่อสารสาธารณะ ปี 2561 )

ภาพประกอบ 1 แสดงการผลิตงานของฝ่ายสื่อสารสาธารณะ ปี 2561



2. สรุปการผลิตงาน ฝ่ายสื่อสารสาธารณะ เดือน เมษายน - ธันวาคม 2561

ตารางประกอบ 1 แสดงจำนวนชิ้นงาน เมษายน - ธันวาคม 2561

1. จำนวนข่าวที่อัปโหลดขึ้นเว็บไซต์ consumerthai.org ทั้งหมด	จำนวนข่าวทั้งหมด = 150 ชิ้น	
2. จำนวนสื่ออินโฟกราฟิก ที่ฝ่ายผลิต ทั้งหมด รวมของทุกโครงการ	102 ชิ้น	
3. จำนวน Facebook LIVE ทั้งปี 2561	จำนวน FB LIVE ทั้งปี = 73 ชิ้น	
	จำนวน LIKE	4,044,959 ไลค์
	ยอดแชร์	8,088,496 แชร์
	ยอดคลิกเข้าชม	16,174,568 ครั้ง
4. ข่าวมพบ. ที่เผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ	295 ชิ้น (เดือนเมษายน - เดือนธันวาคม)	