

สรุปผลการดำเนินงาน
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ปี 2560



สารบัญ

	หน้า
สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2560	1 - 3
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2560	4 - 13
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้บริโภค ปี 2560	14 - 17

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2560

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างรูปธรรมในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือ การเจรจาไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาของผู้บริโภคในรอบปี 2560 ที่ผ่านมามีหลากหลายประเด็นที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ จากสถิติผู้บริโภคที่ร้องเรียนผ่านเข้ามายังศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ดังนี้

1. **ปัญหาด้านการเงินการธนาคาร** จำนวน 422 ราย ได้แก่ปัญหาหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยเฉพาะปัญหาการซื้อประกันที่เพิ่มขึ้นจากเดิม
2. **ปัญหาสินค้าและบริการทั่วไป** จำนวน 491 ราย เรื่องร้องเรียนคือ สินค้าโฆษณาเกินจริง ผู้ประกอบการไม่รับผิดชอบ
3. **ปัญหาด้านอสังหาริมทรัพย์** จำนวน 64 ราย ซึ่งส่วนมากเป็นปัญหาเรื่อง อาคารชุดและบ้านจัดสรรที่ชำรุดจากการสร้างไม่ได้มาตรฐานภายหลังการโอนกรรมสิทธิ์ การก่อสร้างไม่ตรงแบบ
4. **ปัญหาสื่อและโทรคมนาคม** จำนวน 38 ราย ปัญหาที่ร้องเรียนมากได้แก่เรื่อง การติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ในชุมชน ผู้ประกอบการล่อลวงรับที่วีดิจิตอลเล็กกิจการ
5. **ปัญหาบริการสาธารณะ** จำนวน 103 ราย ปัญหาอุบัติเหตุรถโดยสาร ซึ่งทำให้ผู้โดยสารได้รับความเสียหาย สูญเสียชีวิต และทรัพย์สิน ปัญหา ค่าไฟฟ้าแพง
6. **ปัญหาบริการสุขภาพและสาธารณสุข** จำนวน 29 ราย ได้แก่ปัญหาเรื่อง การรักษาผิดพลาดทำให้ผู้ป่วยได้รับความเสียหาย การใช้สิทธิฉุกเฉิน เป็นต้น
7. **ปัญหาอาหาร ยา เครื่องสำอาง** จำนวน 38 ราย ปัญหาอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปนเปื้อน เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เป็นต้น
8. **ปัญหาด้านอื่น ๆ** จำนวน 27 ราย ได้แก่ ปัญหาประสบอุบัติเหตุ การขอรับเงินชดเชยจากคู่กรณี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุดเนื่องจากสะดวกรวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ

ร้องเรียนผ่านจดหมายเข้ามาด้วยตนเองและอีเมล จะเป็นเคสร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่อง ร้องเรียนจำนวนมาก จึงใช้ช่องทางนี้

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ในรอบปี 2560 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น

ร้องเรียนผ่านFacebook จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้ช่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบเรื่องร้องเรียน แต่หากจะมีการร้องเรียนเพิ่มเติมจะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่มูลนิธิฯ หรือให้ส่งทางอีเมล complaint@consumerthai.org

การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ปี 2560

การแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคจนยุติ การดำเนินการไปเป็นจำนวนร้อยละ 73 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติ การดำเนินการไปจำนวน 884 เรื่อง ส่วนร้อยละ 27 เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหา ในขั้นตอนต่างๆ เช่น ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ ออกจดหมายสอบถามรายละเอียด แจ้งเรื่องหรือส่งต่อเรื่องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่าง ๆ ออกจดหมาย เพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึงคู่กรณี เป็นต้น อีกทั้งยังช่วยฟ้องร้องดำเนินคดีอีก 53 คดี โดยได้รับความร่วมมือ จากศูนย์ทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานด้านนโยบายและการแก้กฎหมาย

1. ให้ความเห็นและนำเสนอปัญหาผู้บริโภค ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ แก้ไขหรือออกประกาศในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การแก้ไขประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ให้ธุรกิจ เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...

2. การให้ความคิดเห็นและข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐในการออกกฎหมาย

2.1 การจัดทำข้อเสนอต่อร่างพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ... ต่อคณะกรรมการสิทธิการ วิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. ... สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

1.2 การจัดทำข้อเสนอความคิดเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับ ...) พ.ศ. ... (การเข้าถึงและได้มาซึ่งเอกสารหรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด) ต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.3 การจัดทำความคิดเห็นต่อร่างประกาศ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

1. เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อกระทะ การซื้อบัตรคอนเสิร์ต เป็นต้น

2. เผยแพร่ประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้างให้เป็นข่าว ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เช่น กรณีการปิดตัวของสถานบริการฟิตเนส การซื้อสินค้าที่ไม่เป็นไปตามโฆษณา กรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง การใช้เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานรัฐ ได้แก่

- การเป็นคณะกรรมการกำกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร
- คณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. การร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

- ทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการรวบรวมปัญหาผู้บริโภครายไตรมาสส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครวมและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2560

ปี 2560 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครวมและพัฒนานโยบาย ได้ดำเนินการตามกรอบวิสัยทัศน์ และ ยุทธศาสตร์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคใน 2 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) พัฒนาศักยภาพและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาค ประชาชน 2) ผลักดันให้เกิดนโยบาย และ กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยการทำงานผ่าน 3 โครงการ คือ

1. โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่ม โครงการนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการที่สำคัญ คือ 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภครวมในกรุงเทพมหานครให้เป็นองค์กรคุณภาพระดับพื้นฐาน และ นำร่องพัฒนา สู่ชั้นมีสิทธิในพื้นที่ที่เข้มแข็ง 2) เพื่อพัฒนาให้องค์กรผู้บริโภครวมในกรุงเทพมหานครและเครือข่ายผู้บริโภคสามารถ พัฒนาระบบการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 3) เพื่อสร้างความ ร่วมมือและขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบกลไกเฝ้าระวังและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ที่เน้นการมีส่วนร่วม 4) เพื่อขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในระดับทุกภูมิภาค ในการพัฒนารูปแบบกลไก การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระดับประเทศ

การดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมาเกิดผลงานกิจกรรมที่สร้างความเปลี่ยนแปลงองค์กรผู้บริโภครวมที่สำคัญ ได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลองค์กรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 47 องค์กร พัฒนาให้เป็นองค์กรผู้บริโภครวมคุณภาพใน ระดับต่าง ๆ โดยใช้คู่มือ หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภครวมคุณภาพ ผลิตโดยแผนงานพัฒนาวิชาการและกลไกคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และ บุคลากร การพัฒนาในเบื้องต้นเน้นการ เพิ่มเติมข้อมูลเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดทำรายงาน การจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความ สมบูรณ์ครบถ้วน สามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรระดับขั้นพื้นฐาน และอยู่ระหว่างการคัดเลือกตัวแทนองค์กร พื้นที่ในระดับโซน มาพัฒนาสู่ระดับชั้นมีสิทธิอย่างน้อย 14 องค์กร

2. การพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภครวมและอาสาสมัครผู้บริโภครวม

- 2.1 พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครผู้บริโภครวมในระดับพื้นที่ และ ระดับภาค เพื่อสร้างความเข้าใจ การทำงานคุ้มครองผู้บริโภค การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เบื้องต้นตลอดจนเน้นการจัดการปัญหาอย่างง่ายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ มีอาสาสมัครผ่านการพัฒนา ศักยภาพ จำนวน 323 คน

2.2 การทำความร่วมมือและหาแนวทางการสร้างกลไกการเฝ้าระวังและจัดการปัญหา ตู้น้ำดื่มแบบหยอดเหรียญในระดับ โชนพื้นที่ 6 โชน หลังจากมีการสรุปประมวลผลการสำรวจข้อมูลตู้น้ำดื่ม ทางองค์กรผู้บริโภคนครเขต ได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจตามคู่มือปฏิบัติการ จัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานเขต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ตัวอย่างของแต่ละโชนเพื่อดำเนินการหาความร่วมมือการแก้ไขปัญหาพร้อมกันระหว่าง องค์กรผู้บริโภค ผู้บริโภค ผู้ประกอบการรายย่อย หน่วยงานรับผิดชอบในพื้นที่และหน่วยงานระดับการพัฒนา นโยบายระดับชาติ โชนธนบุรีเหนือได้ดำเนินการในพื้นที่ สำนักงานเขตหนองแขม โดยการจัดเวทีความร่วมมือในวันที่ 1 พฤษภาคม 2560 ที่ผ่านมา แต่ละหน่วยงานให้ความสนใจเข้าร่วม ได้แก่ ผู้แทนฝ่ายสิ่งแวดล้อมสำนักงานเขตหนองแขม สำนักงานอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) การประสานนครหลวง สำนักงานamay กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการรายย่อยในชุมชน และองค์กรผู้บริโภคในโชนธนบุรีเหนือ และได้ข้อเสนอจากเวที คือ ผู้ประกอบการรายย่อยมีความสนใจที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดการทางกายภาพและสนใจแนวทางการขออนุญาตประกอบกิจการถูกต้องตามกฎหมาย โดยทางองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ร่วมมือกับนักวิชาการ และสำนักงานเขตจัดตั้งพื้นที่ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย และสำรวจข้อมูลอีกครั้งพร้อมทั้งทำเครื่องหมายให้ผู้บริโภคทั่วไปมั่นใจตู้น้ำดื่มที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการ (ตู้น้ำดื่มติดดาว) โชนธนบุรีใต้ โชนบูรพา โชนรัตนโกสินทร์ โชนเจ้าพระยา โชนศรีนครินทร์ ได้จัดเวทีการคืนข้อมูลการสำรวจตู้น้ำดื่มในพื้นที่ โดยมีหน่วยงานท้องถิ่น (ฝ่ายสิ่งแวดล้อมสำนักงานเขต) ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานamay กรุงเทพมหานคร การประสานนครหลวง เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลการสำรวจและข้อจำกัดในการบังคับใช้กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตการติดตั้งตู้น้ำดื่ม อาทิ ค่าธรรมเนียม กฎหมายที่ใช้ประกอบการขออนุญาต และการมีข้อมูลจำนวนตู้ และคุณภาพที่แท้จริง การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการหาเจ้าของที่แท้จริง หลัๆ ปัญหาหน่วยงานไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้จริง และในปี 2561 จะดำเนินการเชื่อมโยงตามมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติครั้งที่ 9 เพื่อนำเสนอข้อมูลสรุปผลการดำเนินการคืนข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาโดยใช้ระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่มีประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล ใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันเพื่อการคุ้มครอง

ผู้บริโภคในจังหวัด นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 30 ธันวาคม 2560 จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 460 เรื่อง เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 380 เรื่อง เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 80 เรื่อง

4. เวทีสภาผู้บริโภคระดับภาค จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเชื่อมภาคีเครือข่ายและจัดทำข้อเสนอ นโยบายแก้ไขปัญหาผู้บริโภค นั้นได้ดำเนินการแล้ว 1 ครั้ง ในประเด็น “กองทุนสุขภาพท้องถิ่น” โดยมีผู้เข้าร่วม จากสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 13 กรุงเทพมหานคร เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคกรุงเทพฯ เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เครือข่าย 9 ด้าน และเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร โดยได้ติดตาม ความก้าวหน้าของการจัดตั้งกองทุนสุขภาพท้องถิ่น และแนวทางเมื่อจัดตั้งกองทุนสุขภาพท้องถิ่นแล้ว ประชาชนสามารถจัดบริการเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคจากปัญหาสุขภาพในพื้นที่ ทั้งนี้ จากการจัด เวทีได้ข้อเสนอจากเวที ดังนี้

- เสนอให้ สปสช. และสำนักอนามัย เร่งรัดการออกระเบียบข้อบังคับ การบริหารจัดการ กองทุน เพื่อให้สามารถได้จัดกองทุนสุขภาพท้องถิ่นได้โดยเร็ว
- เสนอให้สปสช.และสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร วางแนวการบริหารจัดการที่ควรคำนึงถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการเข้าถึงงบประมาณการจัดทำโครงการเพื่อการ สร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคโดยประชาชน
- ข้อเสนอต่อองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่และเครือข่ายศูนย์ประสานงานในพื้นที่ ให้เร่งทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่กองทุนสุขภาพท้องถิ่น และคณะกรรมการบริหารจัดการกองทุนสุขภาพท้องถิ่นให้แก่นา ชุมชน ทราบเพื่อรับรองหากเกิดกองทุนท้องถิ่น

5. เวทีสภาผู้บริโภคแห่งชาติ โดยมีข้อเสนอต่อการแก้ไข พ.ร.บ. ตามมาตรา 46

5.1. แก้ไขชื่อกฎหมาย เนื่องจากการใช้ชื่อ "ร่างพรบ.องค์กรเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภค" อาจไม่สื่อให้เห็นหรือเข้าใจถึงองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวกันขององค์กรผู้บริโภค ดังนั้น หากใช้ชื่อ "สภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ" จะสื่อให้เข้าใจได้มากกว่า และแสดงให้เห็นความชัดเจนของสถานะองค์กรที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคในระดับประเทศ

5.2. แก้ไขนิยามคำว่า “องค์กรผู้บริโภค” เรื่องการกำหนดจำนวนบุคคลที่มารวมตัวกันเป็น องค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจน และ เพิ่มเติมเรื่องการไม่ถูกแทรกแซงโดยภาครัฐกิจ เป็นอิสระไม่ถูกจัดตั้งโดย ผู้ประกอบการ ซึ่งสะท้อนว่าเป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมตัวกันของผู้บริโภคอย่างแท้จริง และมีความเป็น อิสระในการทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

ทั้งนี้ ผลงานการทำงานขององค์กร จะนำไปเป็นเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติขององค์กรผู้บริโภค ในการขึ้นทะเบียนองค์กรเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการ เพิ่มเติมนิยามสิทธิผู้บริโภคให้หมายความรวมถึง สิทธิ ผู้บริโภคสากล เนื่องจากสภาผู้บริโภคแห่งชาติมีสถานะเป็นตัวแทนผู้บริโภคในระดับประเทศ ในการประสาน นโยบายและการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ

5.3. เพิ่มเติม นิยาม สิทธิผู้บริโภค

5.4. เพิ่มเติมสัดส่วน กรรมการจากผู้แทนองค์กรผู้บริโภคจากเขตพื้นที่ระดับภูมิภาค

5.5. เพิ่มเติมลักษณะต้องห้ามของกรรมการ ที่ไม่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การเมือง และภาคธุรกิจ เพื่อให้สามารถเข้ามาทำหน้าที่ตัวแทนผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่

5.6. การคัดเลือกกรรมการ แก่ไขให้สำนักงานสภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ ทำหน้าที่ขึ้นทะเบียนองค์กรผู้บริโภคเพื่อเลือกกรรมการ ส่วนสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีให้เป็นผู้รับผิดชอบขึ้น ทะเบียนองค์กรผู้บริโภค เฉพาะในการเลือกกรรมการชุดแรก

2. โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) สร้าง ความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ ปลอดภัย 2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน เฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย ที่ เกิดจากการใช้บริการโดยสารสาธารณะทั่วไป 3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค เพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

ผลการดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมาโครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อรถ โดยสาธารณะปลอดภัย เป็นความร่วมมือในการพัฒนาโครงการร่วมกันระหว่างมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 6 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคกลาง ในรูปแบบการขอสนับสนุนการจัดทำโครงการของแต่ละภูมิภาค เพื่อพัฒนาโครงการการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย โดยที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคยังคงทำหน้าที่เป็นกลไก ประสานงานหลักของเครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาคที่จะไปเชื่อมโยงกับภาคีเครือข่ายด้านต่าง ๆ ทั่วประเทศ

โดยโครงการนี้มุ่งเน้นการพัฒนาสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายความปลอดภัยทางถนน ภาค ประชาชน ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐ เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการรถ โดยสาธารณะ สนับสนุนกระบวนการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ และสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเชิง

ลงโทษ รวมทั้งพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคร่วมกันในการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จัดทำชุดความรู้สิทธิในด้านต่าง ๆ เผยแพร่ต่อผู้บริโภค และทนายความอาสาที่เข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งในส่วนกลาง และในส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาและต่อยอดการทำงานด้านการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัยอย่างมีเป็นรูปธรรม และการทำงานร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับรถรับจ้างรับส่งนักเรียนและการใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทาง รวมถึงการพัฒนาภาคีความร่วมมือในการทำงานด้านรถโดยสารสาธารณะให้เป็นกลไกภาคและระดับประเทศ ในบทบาทหน้าที่การสนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรผู้บริโภคในการพัฒนารถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัย ตลอดจนการทำงานเพื่อผลักดันนโยบายที่สำคัญ

การดำเนินงานภายใต้โครงการนี้ นอกจากประเด็นการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะปลอดภัยในพื้นที่ 6 ภูมิภาค ใน 3 ประเด็น คือ การขับเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด การไม่มีและไม่คาดเข็มขัดนิรภัย การบรรทุกผู้โดยสารเกินแล้ว โครงการยังได้เลือกประเด็นสถานการณ์ปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านรถโดยสารสาธารณะปลอดภัยที่เป็นแผนการดำเนินงานภายใต้โครงการปัจจุบัน เพื่อต่อยอดการทำงานและยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1. การผลักดันและขับเคลื่อนงานนโยบายรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย
2. ตัวแทนผู้บริโภคมีส่วนร่วมหรือเข้าเป็นคณะกรรมการความปลอดภัยทางถนนระดับจังหวัด
3. การใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารในสถาบันศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. รถโดยสารสองชั้นต้องเข้ารับทดสอบการทรงตัวทุกคันก่อนให้บริการ หรือการห้ามใช้รถโดยสารสองชั้นในเส้นทางเสี่ยง

ซึ่งในช่วงระยะเวลา 12 เดือนแรกของปี 2560 ที่ดำเนินโครงการมีความก้าวหน้าและสร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาข้อเสนอแนะนโยบายที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การสร้างความเข้มแข็งกลไกการมีส่วนร่วมเพื่อรถโดยสารปลอดภัย
 - 1.1 มีกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารสาธารณะระดับประเทศ โดยมีผู้แทนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค คณะทำงานเครือข่ายผู้บริโภคระดับภาค และระดับจังหวัด เครือข่ายนักวิชาการ และหน่วยงานด้านความปลอดภัยทางถนน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ชัดเจนในระดับประเทศและส่วนภูมิภาค เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติและยกระดับมาตรการการบังคับใช้ในระดับพื้นที่ได้

- 1.2 เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคและหน่วยงานระดับท้องถิ่นทั้ง 32 จังหวัด ที่

มีความหลากหลาย ในรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฝ้าระวังเพื่อรถโดยสารปลอดภัยระดับจังหวัด โดยมีตัวแทนร่วมจากภาคีเครือข่าย หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหา คุณภาพบริการและมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

1.3 จัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพเชิงปฏิบัติการให้กับแกนนำอาสาสมัครผู้บริโภครถโดยสารขององค์กรผู้บริโภค 6 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคกลาง โดยใช้หลักสูตรขั้นพื้นฐานและขั้นสูงเป็นชุดความรู้ในการอบรม โดยเน้นการวิเคราะห์ปัญหา วิธีแก้ไข และการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการผลักดันมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะใน ประเด็นหลัก คือ รถรับส่งนักเรียนปลอดภัย การผลักดันให้รถโดยสารสาธารณะทุกคันต้องจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ การผลักดันให้รถโดยสารสองชั้นต้องผ่านการทดสอบทรงตัวและไม่ใช้ในเส้นทางเสี่ยง และการผลักดันการใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทางในสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน เฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย

2.1 จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ด้วยการให้ข้อมูล สัมภาษณ์ และแถลงข่าวร่วมกับเครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายผู้บริโภค ในประเด็นต่าง ๆ เช่น รถตู้โดยสาร แชมป์เกิดเหตุสูงสุดประจำปี 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 เพื่อใช้เป็นข้อมูลการอบรมและพัฒนาศักยภาพของคนทำงานในระดับจังหวัด ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิของผู้ใช้บริการและระบบขนส่งอย่างถูกต้อง เพื่อการปกป้องสิทธิ

ผู้ให้บริการรถโดยสารและการเยียวยาความเสียหายที่เหมาะสมเพื่อใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนทั่วไป และเผยแพร่แก่ผู้ประสบภัยรถโดยสารสาธารณะ

2.5 จัดทำบทความประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารสาธารณะผ่านนิตยสารฉลาดซื้อคอลัมน์ บทความพิเศษฉบับละ 1 ตอน ตั้งแต่ มกราคม - ธันวาคม แล้วรวม 12 ตอน

2.6 จัดทำเครื่องมือเพื่อการสำรวจรถโดยสารสาธารณะในสามประเด็น คือ รถรับส่งนักเรียน รถตู้โดยสารประจำทาง และการเช่ารถโดยสารไม่ประจำทาง

2.6.1 การสำรวจคุณภาพการให้บริการรถรับส่งนักเรียนในพื้นที่ 6 ภูมิภาค ด้วยการจัดทำแบบสำรวจการให้บริการรถรับส่งนักเรียนสำหรับนักเรียน ผู้ปกครอง และคนขับรถรับส่งนักเรียน เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในระดับจังหวัด ระดับภาค และนำเสนอข้อเสนอระดับประเทศ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเครือข่ายเฝ้าระวังอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะพบว่า มีการเกิดอุบัติเหตุกับรถรับส่งนักเรียนขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีอัตราการเกิดเหตุความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยพบว่า รถรับส่งนักเรียนส่วนใหญ่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามกฎหมายที่กำหนด และเป็นรถรับส่งนักเรียนที่ผิดกฎหมาย คือ เป็นรถรับส่งนักเรียนที่ไม่ได้รับอนุญาตตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก และ พ.ร.บ.รถยนต์ ส่งผลให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการรถรับส่งนักเรียนต่าง ๆ ตามมา อาทิ การทำรอบของผู้ประกอบการ การบรรทุกผู้โดยสาร การขับเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด การไม่คาดเข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสาร ตลอดจนความสูญเสียและความรุนแรงที่เกิดจากอุบัติเหตุทางถนน

2.6.2 จัดทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในพื้นที่ 4 ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก โดยดำเนินการไปแล้ว 2 ภูมิภาค ด้วยการจัดทำแบบสำรวจการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เพื่อติดตามมาตรการการบังคับใช้กฎหมายในการจัดการรถตู้โดยสารสาธารณะในประเด็นการจำกัดความเร็วของระบบ GPS การจำกัดที่นั่งโดยสารของรถตู้โดยสารเฉพาะผู้โดยสารไม่เกิน 13 ที่นั่ง การถอดเบาะท้ายด้านหลังให้เหลือ 3 ที่นั่ง การติดป้ายข้อความทางออกฉุกเฉินไว้ที่ประตูด้านหลัง รวมถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น การบรรทุกผู้โดยสารเกิน การไม่มีเข็มขัดนิรภัยและอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในรถโดยสาร เป็นต้น เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในระดับจังหวัด ระดับภาค และนำเสนอข้อเสนอระดับประเทศ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเครือข่ายเฝ้าระวังอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะในประเด็นรถตู้โดยสารสาธารณะ พบว่า ยังคงมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถตู้โดยสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง และเป็นสาเหตุสำคัญที่ต้องมีการเฝ้าระวังตรวจสอบการให้บริการ และการบังคับใช้กฎหมายของภาคประชาชนในส่วนนี้

3. พัฒนาและผลักดันนโยบายมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

3.1 เกิดความร่วมมือระดับนโยบายร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะทั้งใน

ระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในส่วนผู้ประกอบการรถโดยสารสองชั้นร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการรถขนส่ง
ทั่วไทย เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนงานในส่วนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งใน
ส่วนรถโดยสารประจำทางและรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยมาตรการระยะแรก แนวความร่วมมือระหว่าง
เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคและกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารจะเป็นการสนับสนุนเครื่องมือการจัดทำวีดีทัศน์
เสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในรถโดยสารกลุ่มสมาชิกสมาคม
ผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทยทั้งรถประจำทางและรถไม่ประจำทาง และการสนับสนุนการเลือกใช้รถโดยสาร
ไม่ประจำทางภายใต้สมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทยที่มีการระบบการจัดการและสนับสนุน
มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

3.2 เสนอมาตรการเพื่อความปลอดภัยในรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะกรณีรถตู้โดยสาร
ประจำทางเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2560

3.3 รณรงค์ให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ รถโดยสารต้องมีเข็มขัด
นิรภัย ถ้าไม่ติดตั้งปรับ 50,000 บาท ผู้โดยสารต้องรัดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ถ้าไม่คาดปรับ 5,000 บาท รถตู้
โดยสารต้องไม่มีการบรรทุกผู้โดยสารเกินกำหนด ไม่ขับเร็ว ไม่ขับประมาท รถโดยสารระยะทางไกล พนักงาน
ขับรถต้องได้พักทุก 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 เกิดระบบการให้ข้อมูลด้านสิทธิกับผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากใช้บริการรถ
โดยสารสาธารณะผ่านการส่งหนังสือขอข้อมูลถึงโรงพยาบาลทั่วประเทศ โดยตลอดการดำเนินการโครงการ
ได้รับความร่วมมือตอบรับจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในการส่งข้อมูลผู้ประสบภัย คือ ชื่อนามสกุล ที่อยู่
เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลการบาดเจ็บ เพื่อให้มูลนิธิฯ ได้ดำเนินการแจ้งสิทธิการเรียกร้องค่าเสียหายและค่า
สินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัย ทำให้ประสบภัยทราบถึงสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อการชดเชย
เยียวยาได้รวดเร็วมากขึ้น

4.2 มีคดีที่ให้ความช่วยเหลือกับผู้ประสบเหตุจำนวน 14 ราย จากอุบัติเหตุรถตู้โดยสาร

จันทบุรีไฟไหม้ที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยได้ดำเนินการฟ้องเป็นคดีผู้บริโภคต่อศาลจังหวัดจันทบุรีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย

4.3 เกิดความร่วมมือระดับนโยบายร่วมกับสภาพนายความ และมีแผนพัฒนางานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทางกฎหมายในระดับภูมิภาค โดยกำหนดพื้นที่นำร่อง 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น พะเยา สงขลา สมุทรสงคราม และฉะเชิงเทรา มีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิ

3. โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรณโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) สร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรณโดยสารสาธารณะปลอดภัย 2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน เฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้บริการรณโดยสารสาธารณะทั่วไป 3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อรณโดยสารสาธารณะปลอดภัย

ผลการดำเนินสำคัญที่ผ่านมา

1. การพัฒนากลไกและความร่วมมือในการดำเนินงานในจังหวัด ทั้งในเรื่องการพัฒนารณรับส่งนักเรียน และรณโดยสารสาธารณะ ทำให้เกิดคณะทำงานเรื่องนี้ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือดำเนินการค่อนข้างมากและครอบคลุมทั้งหน่วยงานที่กำกับประกอบการรณโดยสารสาธารณะและรณนักเรียน หน่วยงานต้นสังกัดพื้นที่ - กลุ่มเป้าหมาย เช่น สพม. สพป. ศึกษาธิการจังหวัด บริษัทขนส่งจำกัด หน่วยงานดูแลด้านอุบัติเหตุในจังหวัด เช่น ตำรวจ ศปถ. สาธารณสุข เป็นต้น และภาคประชาชน ทั้งเครือข่ายผู้บริโภค อพ.ปร. อสม. หน่วยกู้ภัย เป็นต้น ทั้งในรูปคณะทำงาน การมีบันทึกข้อตกลงการทำงานร่วม (MOU) แผนการทำงานร่วมกัน ทั้งในประเด็นรณรับส่งนักเรียน และการพัฒนารณโดยสารสาธารณะที่ปลอดภัย การขยายผลการดำเนินงานจากโรงเรียนนำร่อง/ต้นแบบ ไปสู่พื้นที่นำร่อง/ต้นแบบ
2. การสำรวจและมีข้อมูลสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ดำเนินงาน ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับงานรณรับส่งนักเรียน และรณโดยสารสาธารณะ จากการสำรวจข้อมูล และความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องรณรับส่งนักเรียน ได้มีการจัดการประชุมเพื่อคืนข้อมูลผลการสำรวจสถานการณ์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งบุคคล (ผู้ปกครอง นักเรียน ผู้ประกอบการ) และหน่วยงาน(เช่น โรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ศึกษาธิการจังหวัด สพม. สพป. ขนส่งจังหวัด เป็นต้น)

3. การพัฒนาไกลเฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหา และให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานกักกันในจังหวัด ทิมวีอาร์ อสม. ทำให้เครือข่ายผู้บริโภคร่วมกันให้ข้อมูลสิทธิของผู้ประสบเหตุโดยสาธารณะได้อย่างรวดเร็วได้ และความร่วมมือกับสำนักงานขนส่งจังหวัด ในการวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนเรื่องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

4. การทำกิจกรรมรณรงค์ให้ข้อมูลและความรู้แก่ประชาชน การดำเนินงานในช่วงเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ และการจัดกิจกรรมในชุมชน ที่มีทั้งสื่อและบุคคลพร้อมให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งโดยที่เครือข่ายผู้บริโภคดำเนินการเอง และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

และ 5. การพัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายผู้บริโภค 5 จังหวัด มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ การมีเครื่องมือสำรวจข้อมูลกลางทั้งในเรื่องสถานการณ์รถรับส่งนักเรียน และสถานการณ์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และแบบสำรวจเรื่องการใช้สัญญามาตรฐานเช่ารถโดยสารไม่ประจำทางในสถาบันศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

การดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2560

นิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เพื่อเผยแพร่จำนวน 12 ฉบับ

ฉบับ	เดือน	ปก	สื่อบุคคล	ทดสอบ ICRT	ทดสอบ	ทดสอบ
191	ม.ค.60	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป	ฉลากโภชนาการ	วันเส้นสด	ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรค	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป
192	ก.พ.60	เป้	ผลงานองค์การอิสระฯ	เป้ Daypack	กาแฟสำเร็จรูปพร้อมดื่ม	ชีสทาร์ต
193	มี.ค.60	เนื้อหมู	ประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ	เครื่องบิน	นมถั่วเหลืองพร้อมดื่ม (ฉลาก)	แอนตี้ไบโอติกในเนื้อหมู
194	เม.ย.60	แอปฯ ฟังเพลง	บทเรียนแพทย์ทีวี	สารปนเปื้อนในรูปึก (แทน ICRT)	แอปฟังเพลง	สารกันบูดในไส้ถั่วกวนสำเร็จรูป
195	พ.ค.60	ไก่ทอดเกาหลี	จัดฟันแฟชั่น	เครื่องทำกาแฟ	เลิกใช้โฟมล้างหน้าที่ผสมเม็ดปิดกันเกาะ	ไก่ทอดเกาหลี
196	มิ.ย.60	ขนมจีน	ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคในโลกดิจิทัล	ไมโครเวฟ	สารเคมีในโฟมล้างหน้า	ขนมจีนกับสารกันบูด 2
197	ก.ค.60	หุ่นยนต์ดูดฝุ่น	ปัญหาจากการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด	หุ่นยนต์ดูดฝุ่น	ส่องฉลากสบู่ผสมสารต้านแบคทีเรีย	ฟิล์มติดรถยนต์
198	ส.ค.60	เฉาก๊วย	10 ปี ทวงคืนท่อก๊าซ	รถโรงเรียน	สารกันบูดในเฉาก๊วย	น้ำตาลและพลังงานในกาแฟ 3 in 1
199	ก.ย.60	ช็อกโกแลต	อุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นเพราะอากรรพหรือพฤติกรรมเสี่ยง	แอปนำทาง	สบู่สมุนไพรสูตรสิ่ว	โลหะหนักในช็อกโกแลต
200	ต.ค.60	สบู่สมุนไพร	การซื้อขายผลิตภัณฑ์สุขภาพในเน็ต	ลิปมัน	สบู่สมุนไพรสูตรกระจ่างใส	คาเฟอีนและน้ำตาลในกาแฟ 3 in 1
201	พ.ย.60	ขนมปัง	สถานการณ์ปัจจุบันยาปฏิชีวนะ	แท็บเล็ต	HFCS	ขนมปัง ชนิดมีไส้
202	ธ.ค.60	ของฝาก	ซื้อสินค้าทางออนไลน์ซื้อง่าย แต่ห้ามจ่ายเร็ว	เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง	คนกรุงเทพฯ ซื้อ (อาหาร) อะไรเป็น “ของฝาก” เมื่อไปเที่ยว	สินค้าออนไลน์ สดใหม่แค่ไหน

ฉบับ	เดือน	ปก	สเกิป	ทดสอบ ICRT	ทดสอบ	ทดสอบ
					ต่างจังหวัด	
203	มค.61	นม	สารกันบูด เรื่องจริง บางอย่างที่คุณอาจยังไม่ จะ	หม้อทอดไร้น้ำมัน	พลังงานและน้ำตาลใน เครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิด ผง	อะฟลาทอกซินเอ็ม วันโนนมรส ธรรมชาติและนม โรงเรียน
204	กพ.61	ไขมันท รานส์ เครื่องดื่ม ปรุงสำเร็จ ชนิดผง	โซลาร์ รูฟท็อป' พุดได้ แต่ทำไมยังทำไม่ได้	เครื่องโกนหนวด ไฟฟ้า	คู่มือออนไลน์แบบถูก ลิขสิทธิ์ เจ้าไหนน่าใช้ บริการที่สุด	ไขมันทรานส์ ใน เครื่องดื่มปรุง สำเร็จชนิดผง
205	มีค.61	น้ำพริก หนุ่ม	ฉลากเขียว สัญลักษณ์ สำหรับผู้บริโภคและ สิ่งแวดล้อม	สารกันบูด ในน้ำพริก หนุ่มและแกงไตปลา แห้ง	โรตีสายไหม ของฝากออ เจ้า จากกรุงเก่าอยุธยา	โลหะหนัก ตะกั่ว แคดเมียม ใน น้ำปลาร้าปรุง สำเร็จ

หน้าปก





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 2560)	จำนวน 235,128 คน	(1 มกราคม - 30 ธันวาคม
จำนวนคนเป็นสมาชิก Line @chaladsue 2561)	จำนวน 2,144 คน	(ณ ปัจจุบัน 20 เมษายน

แผนกิจกรรมปี 2561

- ดำเนินกิจกรรมตามแผนโครงการเฝ้าระวังสินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
- นิตยสารฉลาดซื้อ แบบเล่ม / ออนไลน์ 12 ฉบับ
- เปิดบูทงานหนังสือ 2 ครั้ง (เดือน มี.ค. และ ต.ค.)