

สรุปผลการดำเนินงานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ปี 2561

สารบัญ

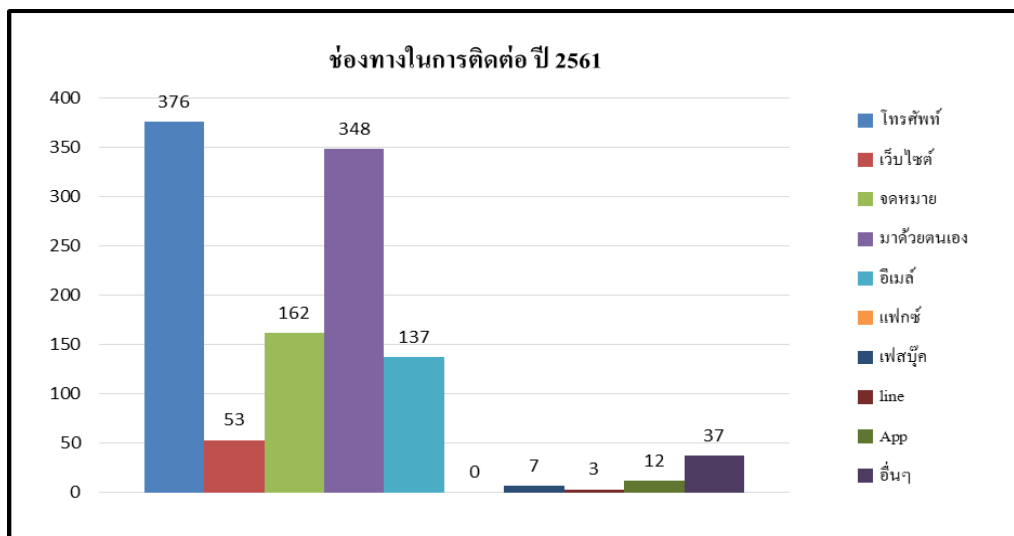
	หน้า
ระเบียบวาระที่ 3 เรื่อง แจ้งเพื่อทราบ	1
1. ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	2
1.1 สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	2
1.2 ปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านช่องทางต่างๆ	3
1.2 สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2561	3
1.4 การดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ	8
1.5 การดำเนินการด้านคดี	13
1.6 การดำเนินงานด้านนโยบายและการแก้กฎหมาย	29
1.7 สรุปผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ	29
1.8 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	30
2. ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย	31
2.1 สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย	31
2.2 โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร	31
2.3 โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนน เพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย	32
2.4 โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง	34
2.5 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ	35
2.6 โครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคคุณภาพเพื่อลดปัจจัยเสี่ยง ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร	37
2.7 การขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญร่วมกับคณะกรรมการองค์การอิสระ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (คอบช.) และภาคีเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค	38
2.8 แผนงานและงบประมาณปี พ.ศ. 2562	41

3. ฝ่ายข้อมูลและสื่อสารสาธารณะ	42
3.1 สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ฝ่ายข้อมูล	42
3.1.1 งานข้อมูล	42
3.1.2 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	43
3.1.3 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดบริการสาธารณะ	47
3.1.4 กลุ่มปัญหาร้องเรียน หมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข	50
3.1.5 กลุ่มปัญหาร้องเรียน หมวดการเงินการธนาคาร	52
3.1.6 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดสินค้าและบริการทั่วไป	56
3.1.7 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดสื่อและโทรคมนาคม	59
3.1.8 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดอสังหาริมทรัพย์	59
3.1.9 ช่องทางในการร้องเรียน	62
3.1.10 ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน	62
3.1.11 บทบาทองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศที่รับเรื่องร้องเรียน	63
3.2 สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ฝ่ายสื่อสาร	64
3.2.1 โครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ของงานสื่อสารสาธารณะ	64
3.2.2 สรุปการผลิตงาน งานสื่อสารสาธารณะ เดือน เมษายน – ธันวาคม 2561	65
3.2.3 สรุปข้อมูลเชิงลึก เฟซบุ๊กแฟนเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	65
3.2.4 สรุปข่าวเด่นเว็บไซต์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	79
3.2.5 สรุปการดำเนินงานหน้า เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชอกแซกสื่อ	86
4. ฝ่ายฉลาดซื้อ	98
4.1 กิจกรรมเผยแพร่ผลทดสอบในนิตยสารฉลาดซื้อ 12 ฉบับ	98
4.2 กิจกรรมแถลงข่าวพร้อมตัวอย่างสินค้าทดสอบเป็นประจำทุกเดือน	99
4.3 ผลตอบรับจากสังคม	100
4.4 กิจกรรมและความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	101
4.5 สรุปผลการดำเนินงานนิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เพื่อเผยแพร่จำนวน 12 ฉบับ ปี 2561	102
4.6 สมาชิกฉลาดซื้อ	104
4.7 ปัญหาและอุปสรรค	108

ระเปียบวาระที่ 3 เรื่อง แจ้งเพื่อทราบ

1.2 ปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านช่องทางต่างๆ

ตารางแสดง ปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านช่องทางต่างๆ



- 1) การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุด คือ 376 ราย เนื่องจากสะดวกรวดเร็วเสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ
- 2) การเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเอง ในรอบปี 2561 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จำนวน 348 ราย เนื่องจากเข้าถึงได้สะดวกและเป็นช่องทางที่ง่ายต่อผู้บริโภค
- 3) การร้องเรียนผ่านจดหมาย, ผ่านทางเว็บไซต์ และอีเมล ช่องทางนี้จะเป็นผู้ร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก
- 4) การร้องเรียนผ่านทาง Facebook ช่องทางนี้จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้ช่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบข้อสงสัย แต่หากจะร้องเรียนเพิ่มเติมก็จะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิหรือให้ส่งทางอีเมล complaint@consumerthai.org

1.3 สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2561

ตารางแสดง สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2561

เรื่องร้องเรียนประจำปี 2561 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	37	40	42	24	53	38	39	31	64	103	91	37	599	52.78
2	บริการสาธารณะ	39	10	1	2	76	2	2	43	30	14	7	2	228	20.09
3	สื่อและโทรคมนาคม	2	1	5	3	2	1	0	0	1	3	1	0	19	1.67
4	อสังหาริมทรัพย์	2	4	2	2	19	1	3	65	4	4	2	2	110	9.69
5	สินค้าและบริการทั่วไป	15	13	6	7	9	10	7	6	10	14	7	3	107	9.43
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	0	2	15	1.32
7	อาหารยาเครื่องสำอางผลิตภัณฑ์สุขภาพ	5	2	0	4	5	4	1	0	2	5	5	1	34	3.00
8	อื่นๆ	0	2	5	1	4	2	5	0	0	2	1	1	23	2.03
รวม		101	75	62	45	169	59	58	146	112	146	114	48	1135	100

จากสถิติปัญหาที่ผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2561 พบ ปัญหาที่สรุปได้ ดังนี้

1) หมวดการเงินการธนาคาร ปัญหาการผู้บริโภคถูกฟ้องคดีกู้ยืมสินเชื่อเนกประสงค์ เช่น กรณีการกู้เงินซื้อสามล้อ, การผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิต, บัตรเครดิตหายแล้วถูกนำไปใช้ถูกฟ้อง, การผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อรถยนต์, และการซื้อประกันคุ้มครองสินเชื่อกับพนักงานธนาคารโดนประกันบอกกล่าวสัญญาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านการเงินการธนาคาร

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	บัตรเครดิต	187	31.22
2	ธุรกิจเช่าซื้อ	104	17.36
3	สินเชื่อ	269	44.91
4	ธนาคาร	8	1.34
5	หนี้บัตรเครดิต	5	0.83
6	ประกัน	26	4.34
7	อื่นๆ	0	0.00
รวม		599	100.00

2) หมวดบริการสาธารณะ ปัญหาในหมวดนี้ เช่น ปัญหารถโดยสารสาธารณะ ผู้บริโภคโดยสารสาธารณะประสบอุบัติเหตุไม่ได้รับการชดเชยเยียวยากรณีประสบอุบัติเหตุ การซื้อตั๋วสายการบินเดินทางล่วงหน้า สายการบินปฏิเสธการเช็คอิน ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ โดยอ้างว่ามาเช็คอินช้ากว่ากำหนด เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านบริการสาธารณะ

ที่	ปัญหา	รวม	รวม	ร้อยละ
1	สาทรูปโภค			
	1.1 ประปา	3	3	1.32
	1.2 ไฟฟ้า	5	5	2.19
2	การคมนาคม			
	2.1 ขนส่งทางบก		210	92.11
	2.1.1 รถตู้โดยสาร	40		
	2.1.2 มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	14		
	2.1.3 รถทัวร์โดยสาร	139		
	2.1.4 รถรับส่งนักเรียน	14		
	2.1.5 รถเมล์	3		
	2.2 ขนส่งทางอากาศ	9	9	3.95
3	พลังงาน	1	1	0.44
รวม		228	228	100.00

3) หมวดอสังหาริมทรัพย์ ปัญหาอาคารชุด/คอนโด ปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ โครงการก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามกำหนดในสัญญา, ปัญหาอาคารชำรุดบกพร่อง การสร้างอาคารคอนโดมิเนียมขนาดใหญ่ในซอยแคบ ปัญหาธุรกิจห้องเช่า/บ้านเช่า ปัญหาที่ร้องเรียนคือถูกบอกเลิกสัญญาเช่าโดยไม่แจ้งล่วงหน้า, และค่าน้ำ-ค่าไฟมีราคาแพง เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านอสังหาริมทรัพย์

ที่	หมวดย่อย 1	รวม	ร้อยละ
1	บ้านพักอาศัยและบ้านจัดสรร	11	10.00
2	อาคารชุด/คอนโด	76	69.09
3	ธุรกิจห้องเช่า/บ้านเช่า	21	19.09
4	ที่ดิน	2	1.82
5	อาคารพาณิชย์/พื้นที่พาณิชย์	0	0.00
6	อื่นๆ	0	0.00
รวม		110	100

4) หมวดสินค้าและบริการทั่วไป ปัญหาที่พบ เช่น ปัญหารถยนต์ชำรุดบกพร่อง, การยกเลิกสัญญาจองและขอเงินคืน ปัญหาธุรกิจเสริมความงาม - กรณีขอยกเลิกสัญญาเสริมความงามจากการไม่สามารถไปใช้บริการได้ /ราคาแพง ไม่ได้รับเงินคืน เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	กลุ่มยานพาหนะ	27	25.23
2	กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	17	15.89
4	ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพและความงาม	1	0.93
5	เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย	8	7.48
6	ของใช้ในบ้าน	6	5.61
7	ผลิตภัณฑ์กีฬาและการเดินทาง	1	0.93
8	อาหารและยา	1	0.93
10	ธุรกิจออกกำลังกาย	7	6.54
11	ธุรกิจส่งสินค้าและไปรษณีย์	1	0.93
12	ธุรกิจเสริมความงาม	25	23.36
13	บริการท่องเที่ยว	1	0.93
14	บริการรับจ้าง	3	2.80
15	ธุรกิจจัดหาคนดูแลผู้สูงอายุ/เด็ก	1	0.93
16	บริการให้เช่า (ยกเว้นที่อยู่อาศัย)	1	0.93
17	บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	2	1.87
18	อื่นๆ	5	4.67
รวม		107	100.00

5) หมวดอาหาร ยา เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ อาหารหมดอายุ อาหารปนเปื้อน และได้รับความเสียหายหรืออันตรายจากการบริโภคอาหาร ด้านปัญหาเครื่องสำอาง พบเรื่องการโฆษณาเกินจริง และเครื่องสำอางที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค สำหรับปัญหาด้านยา พบการโฆษณาผิดกฎหมาย เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านอาหาร ยา เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ที่	ปัญหา	รวม	รวมทั้งหมด	ร้อยละ
1	อาหาร		29	85.29
	1.1 โฆษณาเป็นเท็จ/หลอกลวง/เกินจริง	1		
	1.2 ได้รับความเสียหาย	14		
	1.3 อาหารผิดมาตรฐาน	14		
2	ยา		2	5.88
	2.1 โฆษณาเป็นเท็จ/หลอกลวง/เกินจริง	2		
3	เครื่องสำอาง		3	8.82
	3.1 โฆษณาเป็นเท็จ/หลอกลวง/เกินจริง	2		
	3.2 เครื่องสำอางผิดมาตรฐาน	1		
รวม		34	34	100.00

6) หมวดสื่อและโทรคมนาคม พบ ปัญหาเรื่องถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยที่ไม่ได้สมัครโปรโมชั่น หรือเรียกเก็บเกินกว่าที่กำหนดไว้ในโปรโมชั่น และการตั้งเสาสัญญาณในบริเวณชุมชนโดยไม่เคยมีการรับฟังความเห็นจากผู้อยู่อาศัยในชุมชน เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านสื่อและโทรคมนาคม

ที่	ปัญหา	รวม	รวมทั้งหมด	ร้อยละ
1	โทรคมนาคม		19	100.00
	1.1 โทรศัพท์มือถือ	10		
	1.2 โทรศัพท์บ้าน	0		
	1.3 อินเทอร์เน็ต	5		
	1.4 เสาสัญญาณ	4		
รวม		19	19	100

7) หมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข พบ ปัญหาการใช้สิทธิกองทุนฉุกเฉิน ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนไม่ตั้งเบิกค่ารักษาพยาบาลกับกองทุนฉุกเฉิน ปัญหาไม่ได้รับความสะดวกจากการเข้ารับการรักษาพยาบาล เช่น แพทย์มีจำนวนน้อยต้องรอนาน หรือเมื่อเข้ารับการรักษาในกรณีแพ้ยา ให้นอนรอแพทย์โดยไม่มีพยาบาลมาดูแล เป็นต้น

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านบริการสุขภาพและสาธารณสุข

กลุ่มปัญหา		สิทธิ ข้าราชการ	สิทธิ ประกันสังคม	สิทธิบัตร ทอง	สิทธิ อื่นๆ	ชำระ เงินเอง	รวม	ร้อยละ
1	มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข					1	1	6.67
2	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิ	1	1	2			4	26.67
3	ถูกเรียกเก็บเงิน โดยไม่มีสิทธิหรือเรียกเงินเกินกว่า		1	1			2	2.00
4	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด(คุณภาพหน่วย						0	0.00
5	ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล			2			2	13.33
6	ให้คำปรึกษา การย้าย/สอบถามสิทธิ สิทธิประโยชน์		1	1			2	13.33
7	ระบบการส่งต่อ/ส่งตัว						0	0.00
8	การใช้สิทธิกองทุนฉุกเฉิน			4			4	26.67
9	อื่นๆ						0	0.00
รวม		1	3	10	0	1	15	100.00

8) หมวดอื่นๆ แบ่งตามกลุ่มปัญหาได้ดังนี้

ตารางแสดง สัดส่วนและประเภทของปัญหาร้องเรียนด้านอื่นๆ

ที่	ปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	หน่วยงานรัฐ	4	19.05
2	สิ่งแวดล้อม	3	14.29
3	อุบัติเหตุ	3	14.29
4	การเข้าพื้นที่	5	23.81
5	ถูกหลอกลวง	3	14.29
6	แรงงาน	1	4.76
7	ลิขสิทธิ์	2	9.52
	รวม	21	100.00

ปัญหาที่เกิดจากหน่วยงานรัฐ เช่น การปิดสวนสาธารณะของประชาชน, สำนักงานเขตเพิกเฉยกรณีร้องเรียนเหตุเดือดร้อนรำคาญในชุมชน ปัญหาสิ่งแวดล้อมมีกองขยะในชุมชนเกิดกลิ่นเหม็น กรณีอุบัติเหตุที่คู่กรณีไม่เยียวยาความเสียหาย เป็นต้น

ตารางแสดง สถิติเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2558 – 2561

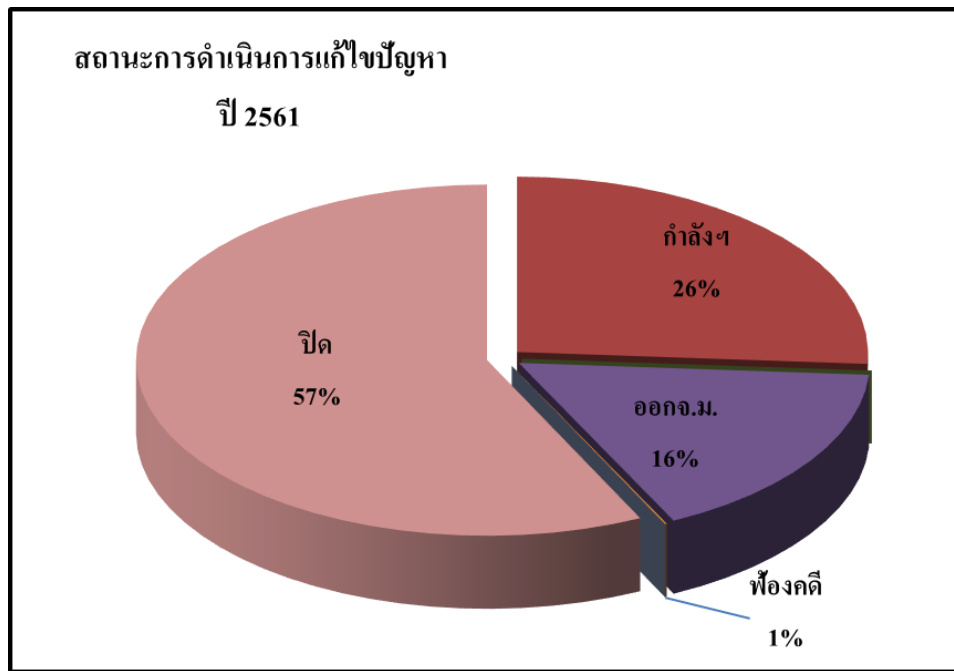
สถิติเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี 2558-2561 ศูนย์พิทักษ์สิทธิ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ปี2558	ปี2559	ปี2560	ปี2561
การเงินการธนาคาร	602	421	422	599
บริการสาธารณะ	119	145	99	228
สื่อและโทรคมนาคม	100	78	37	19
อสังหาริมทรัพย์	119	55	61	110
สินค้าและบริการทั่วไป	290	125	494	107
บริการสุขภาพและสาธารณสุข	45	32	28	15
อาหารยาเครื่องสำอางผลิตภัณฑ์สุขภาพ	31	35	38	34
อื่นๆ	16	31	34	23
รวม	1322	922	1213	1135

1.4 การดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งเป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง ทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้บริโภคที่มีปัญหาลักษณะเดียวกันรวมกลุ่มกันเพื่อเรียกร้องสิทธิ การเจรจาไกล่เกลี่ย และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

การแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคจนยุติการดำเนินการไปเป็นจำนวน ร้อยละ 57 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติการดำเนินการไปจำนวน 649 เรื่อง ส่วนร้อยละ 26 เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การติดตามผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ ออกจดหมายสอบถามรายละเอียด แจ้งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่างๆ ออกจดหมายเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึงคู่กรณี และฟ้องร้องดำเนินการทางคดี เป็นต้น

จากสถานการณ์ปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากรวมตัวกันและให้ความร่วมมือกับมูลนิธิฯ เพื่อช่วยเป็นพลังผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ออกมาตรการ กฎ ระเบียบ เพื่อแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย เป็นการยกระดับแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคให้เป็นการมีส่วนร่วม และส่งเสริมให้มีการทำงานเชิงรุก เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก และกลุ่มผู้เสียหายยังมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกฎหมายของภาคประชาชนอีกด้วย



ตารางสรุป การนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ปี 2561

สรุปการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ปี 2561

ที่	ชื่อ-นามสกุล	กรณีร้องเรียน	คู่กรณี	ความเสียหายที่เรียกร้อง (ค่าขอ)	ความเสียหายที่ เรียกร้อง (เป็น)	ผลการเจรจา
การเงินการธนาคาร						
1	นางสาวธนิศา จิรณิข	ถูกโจรกรรมเงินในบัญชีธนาคาร	ธนาคารไทยพาณิชย์	ให้คืนเงิน 2 ล้านบาท	2,000,000	850,000
2	นายวิรัช อมรศติพัฒน์	เรียกร้องค่าสินไหมกรณีทุพพลภาพถาวร	บริษัท โตเกียวมารีน ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	ขอให้ชดเชยค่าสินไหมกรณีทุพพลภาพถาวรตามกฎหมายจำนวน	200,000	ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป
สินค้าและบริการทั่วไป						
1	นายสุชาติ สิริรักษาศักดิ์	รถยนต์มีปัญหาขณะหมุนควบคุม	บริษัท ออนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด	แก้ไข/เปลี่ยนรถยนต์คันใหม่หรือให้บริษัทซื้อรถยนต์คัน		ไม่สามารถยุติได้ ต่างฝ่ายต่างใช้สิทธิของตนเอง
2		พวงมาลัยรถ พวงมาลัยด้านขวาเบา				
3	นางสาววิสา ศรีสูงศักดิ์	ศัลยกรรมใบหูได้รับความเสียหาย	คลินิกศัลยกรรมความงามเลเซอร์ (แพทย์วีชีวิต)	ค่าเสียหาย 20,000 บาท	20,000	20,000
4	MR. Alessandro Domenici	บ.ไม่คืนเงินจองรถยนต์	บริษัท มิลเลนเนียมม ออโต้กรุ๊ป จำกัด	ค่าเสียหาย 50,000 บาท	50,000	48,500
5	น.ส.ทิพย์ญาณี ธนรัตน์นิมิ โชติ	รถยนต์มีอาการแอร์มีเสียงดังผิดปกติ	บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	ขอให้คืนเงินและชดเชยความเสียหาย 139,875 บาท	139,875	ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป
6	น.ส.กนกกาญจน์ เอื้อจิรกาล	รถยนต์มีอาการเร่งไม่ขึ้นและกระตุก	บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	ขอให้คืนเงินและชดเชยความเสียหาย 625,491 บาท	625,491	ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป
7	นายสมเดช พินิจอักษร	รถยนต์เอ็มจี 3 เครื่องยนต์ดับเนื่องจากท่อน้ำชำรุด และต้องเสียค่าซ่อมเอง	บริษัท เอ็มจี เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด	ขอให้ซ่อมแซมรถยนต์ให้เป็นปกติ และชดเชยค่าเสียหาย 162,456 บาท	162,456	ผู้ร้องขอรับการซ่อม โดยได้รับส่วนลดค่าอะไหล่ 50% และส่วนลดค่าแรง 15 %
8	นางสาวสิริกัญญา พานิชชัยชาลย์	ขอยกเลิกการซื้อคอร์สเสริมความงาม	บริษัท คอสโม คลินิก จำกัด	ขอให้คืนเงินที่ซื้อคอร์ส ครั้งที่ 2 จำนวน 44,500 บาท	44,500	35,600
อาหาร ยา เครื่องสำอาง						
1	นางสาวสวิตตา โมมัยอุดม	จำหน่ายสินค้าหมดอายุ	บริษัท เอแอนด์เจ บิวตี้ โปรดักส์ จำกัด และบริษัท ยูนิ-เพรสซิเดนท์	ค่าเสียหาย 40,000 บาท	40,000	40,000
2	นางฉัฐธัญญา กนกการ	พบซากหนูในเมล็ดทานตะวัน	บริษัท โมเดอร์น ฟู้ด อินดัสตรี จำกัด บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)	หนังสือขอโทษจากบริษัท		บริษัทฯ ปฏิเสธและไม่ให้เข้าร่วมตรวจโรงงาน ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป
3	นายปกรณ์ ทรัพย์พูนเกิด และนางสาวณัฏฐา หวานแก้ว	พบปรสิตในถ้วยเดียวหลอดของแม็กซ์เวอู	บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด	หนังสือขอโทษ และค่าเสียหาย 15,029 บาท	15,029	บริษัทขอเอกสารจากผู้ร้องเพื่อประกอบการพิจารณา แต่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้
4	นางสาวสวติศรี ฉายเลิศโฉม	พบสิ่งปนเปื้อนในไก่ทอดแก้ว	บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด	ค่าเสียหาย 5,000 บาท	5,000	5,000

ที่	ชื่อ-นามสกุล	กรณีร้องเรียน	คู่กรณี	ความเสียหายที่เรียกร้อง (ค่าขอ)	ความเสียหายที่ เรียกร้อง(เป็นเงิน)	ผลการเจรจา
อสังหาริมทรัพย์						
1	นางสาวรุ่งอรุณ ลิ้มพะกัง	ปัญหาบ้านทรุดแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขตามที่รับประกัน	บริษัท พญาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)	แก้ไขปัญหามันทรุด/ชดเชยความเสียหาย	บริษัทฯ จะตรวจสอบการทรุดตัวทุก 3 เดือนเป็นจำนวน 2	อยู่ระหว่างดำเนินการ
2	นายณวิ ชันศิริ	บอกเลิกสัญญาจะซื้อจะขายอาคารชุดโครงการวิช ชิกเนเจอร์	บริษัท สยามนิวตริ จำกัด	ให้คืนเงิน จำนวน 1,261,663 บาท	1,261,663	ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป
3	นางสาวพนชนันท์ ชุนกล้า	สัญญาว่าจ้างต่อเติมบ้าน แต่ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามที่กำหนด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ช.ทินกร ก่อสร้างอินเตอร์ กรุ๊ป	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย75000 บาท	75,000	บริษัทฯ ปฏิเสธความรับผิดชอบ
4	นางสาวอรรณณ เจริญธรรมกุล และนางสาวมุกดา เจริญธรรมกุล	ถูกบอกเลิกสัญญาและให้คืนบ้านเอื้ออาทร	สำนักงานเคหะแห่งชาติ (กคช.)	ให้ชี้แจงเกี่ยวกับกรณีที่ผู้ร้องไม่ได้รับการแจ้งเรื่องการยกเลิกสัญญา ก่อนที่จะมีการขายทอดตลาด		การเคหะฯ รับจะนำข้อเสนอของผู้ร้องที่ให้ดำเนินการระบบการโทรแจ้งสิทธิ และระบบการส่งหนังสือบอกเลิกสัญญา
บริการสาธารณะ						
1	นางสาวรัตติกร ไยทอง	ประสบอุบัติเหตุจากการใช้บริการรถโดยสารขสมก.	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และ บริษัท LMG ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ค่าเสียหายเพิ่มเติม		2,116
2	นายสมาน เดิมทำรัมย์	อุบัติเหตุรถตู้ชนกับรถยนต์	บริษัท อลิอันซ์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ค่าเสียหายเพิ่มเติม		บริษัทฯ ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน
3	นางปริญา อำนาจเงินทอง	ประสบอุบัติเหตุล้มบนรถเมล์	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ให้ประกันชดเชยความเสียหายและค่ารักษาพยาบาล และ ให้ขสมก. ชดเชยความผิดฐานละเลยผู้โดยสาร		5,000
4	นายประเสริฐ ดิลกวงศ์	ประสบอุบัติเหตุถูกรถเมล์ร่วมบริการสาย ปอ. 138 เฉี่ยวชนเสียชีวิต	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ขอให้ชดเชยความเสียหาย เป็นเงินจำนวน 1,400,000 บาท	1,400,000	300,000 300,000
อื่นๆ						
1	นางสาววราภรณ์ ฉัตรชาติ	สินค้าหล่นใส่ผู้ร้อง	บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด	ค่าเสียหาย 178,302 บาท	178,302	178,302
รวม					6,217,316	1,784,518

1.5 การดำเนินการด้านคดี โดย ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และศูนย์ทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินการช่วยเหลือในกระบวนการฟ้องคดี ได้ดำเนินการภายใต้คณะกรรมการพิจารณาบังคับคดี โดยมีหัวหน้าศูนย์ทนายความและหัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิ เป็นผู้รับผิดชอบดูแล ซึ่งในปี 2561 มีคดีที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนปี 2553 จนถึงปัจจุบัน รวม 95 คดี ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ 50 คดี และสิ้นสุด 45 คดี คดีที่ผู้บริโภคขอความช่วยเหลือ ได้แก่ คดีเกี่ยวกับสัญญา เป็นต้น

คดีที่ดำเนินการในปี 2561

หมวดคดี	คดีสิ้นสุด				คดีที่กำลังดำเนินการอยู่									รวม กำลัง ดำเนิน	รวม คดีที่ สิ้นสุด	รวม ทั้งหมด	ร้อยละ
	2558	2559	2560	2561	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561				
คดีทั่วไป																	
คดีอาญา				1					1				1	2	1	23	24.21
คดีละเมิด			1	1										0	2		
สัญญา			1								8	9		17	1		
คดีผู้บริโภค																	
คดีอุบัตินเหตุรถโดยสาร	1	2	1								2	1	1	4	4	64	67.37
คดีสัญญา	5	9	10	14			1		1	2	1		6	11	38		
คดีละเมิด			2			1	2	1						4	2		
คดีกลุ่ม												2	3	5	0		
คดีปกครอง																7	7.37
คดีปกครอง (คดีสาธารณะ)					1							1	5	7	0		
คดีทรัพย์สินทางปัญญา																1	1.05
คดีลิขสิทธิ์				1										0	1		
รวม	6	11	15	17	1	1	3	1	2	2	11	13	16	50	45	95	100.00

คดีสำคัญที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ปี 2561

1) คดีปกครอง

คดีการขึ้นราคาค่าทางยกระดับดอนเมืองโทลล์เวย์	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 เพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเพิกถอนสัญญา
--	---

	สัมปทานทางหลวงฯ สืบเนื่องจาก บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ประกาศขึ้นราคา ค่าผ่านทางด่วนดอนเมืองโทลล์เวย์ ทำให้รัฐและประชาชนได้รับความเสียหาย ผลการดำเนินการ วันที่ 18 สิงหาคม 2558 ศาลปกครองกลางได้มีคำพิพากษาว่าสัญญาสัมปทานเอื้อประโยชน์ให้แก่เอกชน ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่างอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด
คดีชวยร่วมฤดี	คดีหมายเลขดำที่ อ 310/2555 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง นายแพทย์สงคราม ทรัพย์เจริญ กับ พวกรวม 24 คน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน บริษัท ลาภประทาน จำกัด ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน (ผู้ร้องสอด) วันที่ 17 กันยายน 2551 นายแพทย์สงคราม ทรัพย์เจริญ ร่วมกับประชาชนในชวยร่วมฤดี รวม 24 คน ยื่นฟ้อง ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งระงับการก่อสร้างอาคารทั้งสอง ซึ่งขัดแย้งกับกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ. 2535) ข้อ 2 ของพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในส่วนที่สูงเกิน 23 เมตร หรือพื้นที่เกิน 10,000 ตารางเมตรไว้ชั่วคราว และระงับการออกใบอนุญาตเปิดใช้อาคารไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น จากกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ออกเอกสารรับรองความกว้างของถนนชวยร่วมฤดีเกินกว่าความเป็นจริง และปล่อยให้เอกชนก่อสร้างอาคารสูงขนาดใหญ่พิเศษเกินกว่ากฎหมายกำหนด 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 เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งเพิกถอนมติการพิจารณาวินิจฉัยการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง อุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด

2) คดีละเมิด

คดีกรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารสาธารณะ (จ.จันทบุรี)	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.775/2560 ศาลจังหวัดจันทบุรี คดีระหว่าง นายเหียน หมดภัย ที่ 1 กับพวกรวม 7 คน บริษัท ขนส่ง จำกัด กับพวกรวม เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2560 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเจ้าหน้าที่มูลนิธิพร้อมทนายความ ได้พาญาติผู้เสียหายทั้ง 7 ครอบครัว ยื่นฟ้องผู้ประกอบการรถตู้ และบริษัทขนส่งจำกัด เรียกค่าเสียหายต่อศาลจังหวัดจันทบุรี โดยฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค เรียกค่าเสียหายรวมเป็นเงิน 26,374,866 ล้านบาท ผลการดำเนินการ วันที่ 4 ตุลาคม 2561 ศาลจังหวัดจันทบุรีได้มีคำพิพากษาให้บริษัท ขนส่ง จำกัด และทายาทของรถตู้ ร่วมจ่ายค่าเสียหายเป็นเงิน จำนวน 21,636,125 บาท และได้มีคำพิพากษาเชิงลงโทษเพิ่มขึ้นจากค่าเสียหายที่เรียกร้องไปอีกจำนวนครอบครัวละ 500,000 บาท ปัจจุบันคดีอยู่ ระหว่าง ระยะเวลาอุทธรณ์
คดีการได้รับความเสียหายจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 3557/2555 ศาลจังหวัดมโนบุรี คดีระหว่าง นายวิเชียร หนูมา ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน นายกฤษฎา ศรีธนาคราชกุล กับพวกรวม 3 คน คดีนี้สืบเนื่องจาก เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2554 นางกรวรรณ หนูมา ได้ไปโรงพยาบาลนวมินทร์ 9 ด้วยอาการปวดท้อง จำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นแพทย์ได้ตรวจนางกรวรรณ โดยใช้มือกดที่บริเวณท้องและแจ้งผู้ตายว่าสันนิษฐานว่าเป็นเนื้องอกขนาดใหญ่ และได้ทำการผ่าตัดโดยไม่มีการตรวจอัลตราซาวด์ก่อน ภายหลังการผ่าตัดปรากฏว่านางกรวรรณ ตั้งครรภ์ มีไข่เนื้องอก 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
คดีการใช้สิทธิเกินส่วน	คดีหมายเลขดำที่ พ.2610/2560 ศาลจังหวัดนนทบุรี คดีระหว่าง บริษัท มาสด้า เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด นายภัทรกร ทิพย์บุญรัตน์ ที่ 1 , นางสาวสุจิตรา ช่างเหลา ที่ 2 คดีนี้สืบเนื่องจาก ผู้ร้องเรียนเป็นตัวแทนกลุ่มผู้ที่ได้รับความเสียหาย จำนวน 22 ราย จากกรณีรถยนต์มาสด้า 2 มีอาการสั่นในขณะเร่งความเร็ว และเกิดอาการกระตุกในขณะที่ขับรถพบอาการผิดปกติในเรื่องระบบไฟแจ้งเตือนของรถยนต์ทั้งคัน ผู้ร้องประสงค์ให้บริษัทฯ ขยายระยะเวลาประกันและชี้แจงวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เป็นปกติ หากไม่สามารถแก้ไขได้ขอให้อำนาจ

	อ รยนต์คืน และชดเชยค่าขาดประโยชน์จากการใช้งาน แต่บริษัทฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ผู้ร้องจึงได้ไปร้องเรียนที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยื่นหนังสือต่อกรรมการโจทก์ โดยมีสื่อมวลชนไปร่วมทำข่าว ซึ่งบริษัท ฯ อ้างว่าการกระทำดังกล่าวของผู้ร้องทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายจากยอดขายรถยนต์มาสด้า 2 ฯลฯ ลดลง ต่อมา บริษัทมาสด้าฯ ได้ยื่น ฟ้องผู้ร้องเป็นคดีแพ่ง เรื่องละเมิด, ใช้สิทธิเกินส่วน, กล่าวหาหรือใส่ข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง จำนวนทุนทรัพย์ 84,920,000 บาท ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง จำเลยอุทธรณ์คำพิพากษา
--	--

3) คดีสัญญา

ผิดสัญญา, ละเลยบำรุง สาธารณูปโภค	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 5211/2558 ศาลจังหวัดมโนบุรี คดีระหว่าง นางสุนี ไชยรส ที่ 1 กับพวก 30 คน บริษัท โฮมเพลส กรุ๊ป จำกัด มหาชน เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558 นางสุนี ไชยรส ที่ 1 กับพวก 30 คน ได้ยื่นฟ้องบริษัท โฮมเพลส กรุ๊ป จำกัด มหาชน ฐานผิดสัญญา ต่อศาลจังหวัดมโนบุรี โดยเรียกร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้จำเลยดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขข้อบกพร่องน้ำเสียให้ใช้งานได้ปกติและปรับปรุงซ่อมแซมรั้วกำแพงรอบหมู่บ้าน หกจำเลยไม่ดำเนินการให้จำเลยชำระเงินค่าปรับปรุงทั้งสิ้น 4,406,294 บาท ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้ว มีคำพิพากษาให้จำเลยรับผิดชอบข้อบกพร่องน้ำเสีย ยกฟ้องกรณีรั้วกำแพง ศาลอุทธรณ์พิพากษายกอุทธรณ์ของโจทก์และของจำเลย พิพากษายืนตามศาลชั้นต้น ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง โจทก์และจำเลย ขออนุญาตฎีกา
สัญญา,ผิดสัญญาเช่าซื้อ	คดีหมายเลขดำที่ พ.1495,2478,2479, 2496,2498,2499,2544,2549 / 2559 (จำนวน 9 คดี) ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง บริษัท กมลประกันภัย หรือสัจจะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้เช่าซื้อรถยนต์ตู้โฟตอน สืบเนื่องจาก ผู้ร้องเช่าทำสัญญาเช่าซื้อรถตู้โดยสารโฟตอน ต่อมาเมื่อผู้ร้องนำรถตู้ไปใช้ พบว่ารถตู้ชำรุดบกพร่อง จึงไม่สามารถผ่อนชำระค่าเช่าซื้อรถตู้ได้ บริษัทเงินทุนฯ ได้ฟ้องผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้เช่าซื้อ และบริษัทกมลฯ ซึ่งเป็นผู้รับประกันภัยให้ชำระค่าเช่าซื้อ ศาลพิพากษาให้จำเลยร่วมกันรับผิดชอบ บริษัทกมลฯ อ้างว่าได้ชำระหนี้ตามคำพิพากษาให้แก่บริษัทเงินทุนฯ ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาแล้ว จึงรับช่วงสิทธิมาฟ้องผู้ร้องเป็นจำเลยในคดีนี้

	ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง สืบพยานโจทก์และจำเลย
สัญญา, ผิดสัญญาจ้าง ตกแต่งภายใน	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.7646/2560 ศาลแขวงนนทบุรี คดีระหว่าง บริษัท แอมทีไซน์บิวท์ จำกัด นางสาวธรรร เหล็กศิริ ที่ 1, นายศุภวัฒน์ ตันตินกุลชัย ที่ 2 สืบเนื่องจากผู้ร้องได้ตกลงว่าจ้าง บริษัท แอมทีไซน์บิวท์ จำกัด ดำเนินการออกแบบ และตกแต่งภายในบ้าน แต่บริษัทฯ ตกแต่งไม่แล้วเสร็จตามสัญญา อันเป็นการปฏิบัติผิดสัญญา ผู้ร้อง จึงไม่ชำระเงินในส่วนที่เหลือ เพราะผู้ร้องต้องจัดหาและว่าจ้างบุคคลอื่นเพื่อทำงานแทนให้แล้วเสร็จ ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องแย้งของโจทก์และฟ้องแย้งของจำเลยทั้งสอง ค่าฤชา ธรรมเนียมในส่วนฟ้องเดิมและฟ้องแย้งให้เป็นพับ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง จำเลยทั้งสองอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น
สัญญา, กรณีบริษัทฯ ประกันอุบัติเหตุการจ่ายเงิน	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.1727/2560 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง นางสาวสุภิญญา อิทธิฤทธิกุล บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน สืบเนื่องจากนายอิทธิ อิทธิฤทธิกุล ได้เอาประกันตามสัญญาประกันชีวิตกลุ่มคุ้มครอง เงินกู้จำนวนกับ บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ฯ ,เป็นผู้เอาประกันตามสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ไทยประกันชีวิตฯ และกู้เงินกับ บริษัท ธนาकर ซีไอ เอ็มพีไทยฯ โดยใช้ห้องชุดเป็นหลักประกันในการ กู้ยืมเงิน ต่อมานายอิทธิ อิทธิฤทธิกุล ได้เสียชีวิต ด้วยสาเหตุติดเชื้อในกระแสเลือดรุนแรง, ไตวาย เฉียบพลัน ผู้ร้องซึ่งเป็นน้องสาวของนายอิทธิ เป็นผู้รับผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต จึงมีสิทธิที่ จะได้รับเงินประกันชีวิตจากบริษัท ทั้งสามบริษัท แต่ปรากฏว่าบริษัท ไทยประกันชีวิต ได้อ้างว่า นายอิทธิ ผู้เอาประกันชีวิตมิได้แถลงข้อความจริง ซึ่งเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย อันเป็นผลให้สัญญาประกันภัยเป็นโมฆียะ ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ระยะเวลาอุทธรณ์
ผิดสัญญา รับขนคนโดยสาร , ละเมิด	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.5503/2560 ศาลแพ่ง คดีระหว่าง นายบุญเลิศ มงคลเสริม นายชาญ บุญราศรี ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 นายบุญเลิศ มงคลเสริม ได้ขึ้นรถยนต์ โดยสารที่ จำเลยทั้งสี่ มีผลประโยชน์ร่วมกันในการรับขนส่ง ออกจากสถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มุ่งหน้าไปทางกรุงเทพมหานคร ต่อมาพนักงานขับรถได้กลับใน จนไม่สามารถควบคุมรถได้ เป็นเหตุให้

	รถยนต์โดยสารเฉี่ยวชนกับกองดินที่อยู่บริเวณริมถนนจนพลิกคว่ำตะแคง เป็นเหตุให้นายบุญเลิศ และผู้โดยสารจำนวน 49 คน ได้รับบาดเจ็บ, ได้รับบาดเจ็บสาหัสและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ผลการดำเนินการ เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2562 ศาลชั้นต้นพิพากษาให้จำเลยที่ 1, จำเลยที่ 2, จำเลยที่ 3 ร่วมกันชำระเงิน 558,321 บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันที่ 30 พ.ย. 2558 ให้จำเลยที่ 2 และที่ 3 จ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่ม แก่โจทก์อีกเท่าหนึ่ง ตาม ม.42 รวมเป็นเงินที่ จำเลยที่ 2 และที่ 3 ต้องร่วมกันชำระให้โจทก์ 1,116,642 บาท ยกฟ้องจำเลยที่ 4 ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ระยะเวลาอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น
--	--

4) คดีอาญา

คดีฟ้องบริษัท 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 และอายัด ทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิดมูล ต่อมานายเอนริก มาร์ค เลอวิน จำเลย ที่ 2 ได้ยื่นคำร้องขอเพิกถอน การพิจารณาคดีในชั้นไต่สวนมูลฟ้อง โดยอ้างว่าการส่งหมายเรียกและสำเนาคำฟ้องให้แก่จำเลยที่ 2 ไม่ชอบ ศาลชั้นต้นได้มีคำสั่งให้เพิกถอนการพิจารณาในชั้นไต่สวนมูลฟ้องและให้ไต่สวนมูลฟ้อง สำหรับในส่วนของจำเลยที่ 2 ใหม่ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดฟังคำสั่งในชั้นไต่สวนมูลฟ้องของจำเลยที่ 2 ในวันที่ 29 มีนาคม 2562
--	--

คดีแบบกลุ่มที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ ในปี 2561

สินค้าไม่เป็นไปตาม โฆษณา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 3006/2560 คดีระหว่าง นางสาวอรกัลยา พุ่มพิง ที่ 1, นางกัลยวรรณ 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 จากการโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริงและสินค้าดังกล่าว ไม่เป็นไปตามโฆษณา
-----------------------------	--

	ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ไต่สวนคำร้องขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม
ความรับผิดชอบสินค้าไม่ ปลอดภัย	คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 2619/2560 ศาลจังหวัดสตูล คดีระหว่าง น.ส.เพชรภรณ์ คงกลิ่น ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน นางอมรรัตร์ ก่อเกียรติศิริกุล เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2560 ผู้เสียหายได้ยื่นฟ้องนางอมรรัตร์ ก่อเกียรติศิริกุล เป็นคดีผู้บริโภคและขอให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม เรียกค่าเสียหายตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ผลการดำเนินการ ศาลมีสั่งไม่อนุญาตให้โจทก์ทั้งสี่ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ให้ยกคำร้อง และให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปอย่างคดีสามัญ ศาลอุทธรณ์ภาค 9 อนุญาตให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม ต่อมาเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2562 หลังจากได้มีการดำเนินคดีในศาลชั้นต้นมานานกว่า 1 ปี 3 เดือน ศาลชั้นต้นได้พิพากษาให้จำเลยชำระเงิน แก่โจทก์ที่ 1 จำนวน 257,000 บาท โจทก์ที่ 2 จำนวน 243,000 บาท โจทก์ที่ 3 จำนวน 239,000 บาท โจทก์ที่ 4 จำนวน 242,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับถัดจากวันฟ้อง (ฟ้องวันที่ 18 กันยายน 2560) เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระเสร็จแก่โจทก์ทั้ง 4 ให้ชำระค่ารักษาพยาบาลในโอกาสแก่โจทก์ทั้งสี่ตามที่ใช้จ่ายไปจริงแต่ไม่เกิน 200,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี นับแต่วันใช้จ่ายไป โดยศาลสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขคำพิพากษาภายในกำหนด 5 ปี นับแต่วันพิพากษาให้จำเลยชำระค่าขาดรายได้ จากการที่โจทก์ไม่สามารถทำงานได้ ในระหว่างที่ต้องรักษาอาการตามจริง ไม่เกินวันละ 300 บาท เป็นเวลาไม่เกิน 90 วัน ค่าเสียหายต่อจิตใจ เป็นเงินคนละ 200,000 บาท แก่สมาชิกกลุ่มค่าเสียหายเชิงลงโทษ 200,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยนับแต่วันฟ้องจนกว่าจะชำระเสร็จ แก่โจทก์ทั้งสี่ และสมาชิกกลุ่มห้ามมิให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์เฟิร์ลลี่ อินเทนซีวท์ โลชั่น และเฟิร์ลลี่ อินเทนซีวท์ โลชั่น พลัส ให้จำเลยประกาศและรับสินค้าดังกล่าวคืนจากผู้บริโภค เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่าย และให้จำเลยทำลายสินค้าเช่นว่านี้ทั้งหมด โดยจำเลยเสียค่าใช้จ่ายเองให้จำเลยชำระเงินรางวัลจำนวน 50,000 บาท ให้แก่ทนายความฝ่ายโจทก์ให้จำเลยชำระค่าฤชาธรรมเนียมแทนโจทก์ทั้งสี่ และค่าทนายจำนวน 30,000 บาท เฉพาะค่าขึ้นศาลให้ใช้แทนโจทก์เท่าทุนทรัพย์ที่โจทก์ทั้งสี่ขณะคดี สำหรับค่าฤชาธรรมเนียมที่โจทก์ทั้งสี่ได้รับการยกเว้นนั้น ให้จำเลยนำมาชำระต่อศาลในนามของโจทก์ทั้งสี่ ค่าขออื่นนอกจากนี้ให้ยก ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การดำเนินการบังคับคดีและอุทธรณ์คำพิพากษาในประเด็นเงินรางวัลทนายความที่ศาลกำหนดให้ดำเนินไป

คดีที่อนุกรรมการฯ รับดำเนินการในปี 2561

1) คดีปกครอง

คดีฟ้องเพิกถอนมติให้ เพิ่มการพิมพ์สลากกิน แบ่งรัฐบาล	คดีหมายเลขดำที่ 2489/2561 ศาลปกครองกลาง คดีระหว่าง มูลนิธิธรรมาภรณ์ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2561 มูลนิธิธรรมาภรณ์ได้ ยื่นฟ้องสำนักงานสลากกิน แบ่งรัฐบาล ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน เป็นคดีปกครองเพื่อขอให้เพิกถอนมติให้เพิ่มการพิมพ์สลากกินแบ่ง รัฐบาล ผลการดำเนินการ อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง
คดีฟ้องให้เพิกถอนการ อนุญาตให้ก่อตั้งเสา สัญญาณโทรศัพท์	คดีหมายเลขดำที่ 169/2561 ศาลปกครองระยอง คดีระหว่าง นางสาวณัฐพัชร์ เหลืองอ่อน ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดชลบุรี ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน คดีนี้สืบเนื่องจากการกระทำของ สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดชลบุรี และคณะกรรมการ ปฏิรูปที่ดินจังหวัดชลบุรี อันเป็นหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้เป็นการกระทำการโดยไม่ ชอบด้วยกฎหมาย และละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ อีกทั้งยังกระทำการโดยไม่ สุจริตเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เพื่อให้ได้สิทธิในการตั้งเสา ส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามกฎหมายก่อให้เกิดความ เดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การพิจารณาของศาลปกครองระยอง
คดีฟ้องให้เพิกถอนการ อนุญาตให้ก่อตั้งเสา สัญญาณโทรศัพท์	คดีหมายเลขดำที่ 518/2561 ศาลปกครองกลาง คดีระหว่าง นางสาววิภาพร ตัฒชะวีระศักดิ์ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน กรณีฟ้องคดีปกครองขอให้ศาลปกครองกลางมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเกี่ยวกับการ ติดตั้งอุปกรณ์ พร้อมทั้งรื้อถอนเสาสัญญาณ โทรศัพท์และโทรคมนาคมทุกประเภท ที่ติดตั้งใกล้หมู่บ้าน เพลส แอนด์ พาร์ค อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การพิจารณาของศาลปกครองกลาง
คดีฟ้องให้เพิกถอนการ อนุญาตให้ก่อตั้งเสา สัญญาณโทรศัพท์	คดีหมายเลขดำที่ 1924/2561 ศาลปกครองกลาง คดีระหว่าง นางสุธรรม บุญมาลีตระกูล นายกเทศมนตรีตำบลศรีประจันต์

	สืบเนื่องจากผู้ร้องประสบปัญหาจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่บริเวณที่ดินคุณตลับ พลเสน บ้านศรีประจันต์ หมู่ที่ ๓ ต.ศรีประจันต์ อ.ศรีประจันต์ จ.สุพรรณบุรี โดยบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งปรากฏว่าไม่มีการทำประชาคม กับชาวบ้านใน โดยผู้ร้องมีความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพ ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การพิจารณาของศาลปกครองกลาง
คดีเพิกถอนประกาศคณะกรรมการปิโตรเลียม	คดีหมายเลขดำที่ พร.10/2561 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 5 คน คณะกรรมการปิโตรเลียม ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2561 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 5 คน ยื่นฟ้องคณะกรรมการปิโตรเลียม, คณะรัฐมนตรี, รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน ต่อศาลปกครองสูงสุด ขอให้ศาลสั่งให้มีการยกเลิกเพิกถอนประกาศคณะกรรมการปิโตรเลียม เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการสำรวจหรือผลิตปิโตรเลียมในรูปแบบของสัมปทาน สัญญาแบ่งปันผลผลิต หรือสัญญาจ้างบริการ ผลการดำเนินการ ศาลปกครองสูงสุดมีคำพิพากษายกฟ้อง โดยศาลเห็นว่า การสำรวจหรือผลิตปิโตรเลียมโดยการให้สัมปทาน สัญญาแบ่งปันผลผลิต หรือสัญญาจ้างบริการนั้นการได้ผลประโยชน์และภาระหน้าที่ของรัฐจะแตกต่างกัน ระบบสัญญาแบ่งปันผลผลิตสามารถจูงใจผู้ประกอบการได้มากกว่าสัญญาจ้างบริการ และพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 ได้ให้อำนาจคณะกรรมการปิโตรเลียมโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีมีอำนาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการว่าที่ใดสมควรดำเนินการสำรวจหรือผลิตปิโตรเลียมในรูปแบบใด
คดีเพิกถอนประกาศของอย.ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย	คดีหมายเลขดำที่ 1833/2561 คดีหมายเลขแดงที่ 1895/2561 ศาลปกครองกลาง คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 11 คน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ 1 กับพวกรวม 9 คน เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2561 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 11 คน ยื่นฟ้อง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับพวกรวม 9 คน ขอให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้เพิกถอน “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เรื่อง การถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบการนำเข้าสินค้าอาหาร ประกาศ ณ วันที่ 29 เมษายน 2559” ทั้งฉบับที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและมีผลเสียหายต่อผู้บริโภค ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง การอุทธรณ์คำพิพากษาต่อศาลปกครองสูงสุด

2) คดีสัญญา

ผิดสัญญาให้บริการการศึกษา	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.1125/2561 ศาลแพ่ง ระหว่าง นางสาวธนา อัมมัต ในฐานะส่วนตัวและในฐานะมารดาผู้แทนโดยชอบธรรมของเด็กชายชยุต วโนธาดา โรงเรียนโยธินบูรณะ เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องโรงเรียนโยธินบูรณะ เป็นคดีผู้บริโภค กรณีผิดสัญญาการให้บริการทางการศึกษา เนื่องจากปฏิบัติไม่ตรงกับเงื่อนไขรายละเอียดที่โรงเรียนได้โฆษณาไว้ และผู้ร้องได้จ่ายเงินค่าหลักสูตรที่สูงกว่าหลักสูตรปกติ เรียกค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ชำระไปทั้งหมดคืนเป็นจำนวนเงิน 420,000 บาท และเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท รวมเป็นเงินจำนวน 520,000 บาท ผลการดำเนินการ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 ศาลชั้นต้น ได้พิพากษาให้จำเลยชำระเงิน 295,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของต้นเงินดังกล่าวนับถัดจากวันฟ้องเป็นต้นไป ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง ระยะเวลาอุทธรณ์
กรณี การ คิด อัตรา ดอกเบี้ย ไม่ ตรง กับ สัญญา เข้าซื้อ	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.244/2561 คดีหมายเลขแดงที่ ผบ.455/2561 ศาลแขวงปทุมวัน คดีระหว่าง นายพชร บุญธิพัฒน์ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นคดีผู้บริโภค กรณีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยและเงินต้นการปิดบัญชีเข้าซื้อรถยนต์ของธนาคารฯ ไม่ถูกต้อง ผลการดำเนินการ เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2561 ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ โจทก์ยื่นอุทธรณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2561 ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง อุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น
กรณี ขยาย กรรม ธรรม์ ประกัน ชีวิต โดย ไม่ แจ้ง สาร สำคัญ	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.930/2561 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง นายชเนษฐวัลลภ ณีโคลัส ชุมทอง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน เป็นคดีผู้บริโภค กรณีประกันชีวิต เหตุจากฝากเงินกับธนาคารแล้วถูกชักชวนให้ทำประกันโดยแจ้งว่าจะได้รับดอกเบี้ยสูงกว่า และฝากเงินเพียง 5 ปี ผู้ร้องฝากปีแรก 600,000 บาท ต่อมาปีที่สองผู้ร้องไม่สามารถหาเงินค่าเบี้ยประกันได้ จึงไปขอเงินคืน แต่บริษัทประกันฯ อ้างว่า คืนได้

	เพียงแค่ 130,000 บาท ซึ่งผู้ร้องไม่เคยทราบเรื่องนี้มาก่อนจึงต้องดำเนินคดีเพื่อให้บริษัทประกันคืนเงินทั้งหมด ผลการดำเนินการ นัดสืบพยานโจทก์และพยานจำเลย ในเดือนเมษายน 2562
ผิดสัญญารับฝากทรัพย์ กรณีบัญชีธนาคาร ถูก โจรกรรม	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.5650/2561 ศาลแพ่ง คดีระหว่าง นางสาวธนิศา จิรพนิช บริษัท ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ 1 บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ที่ 2 เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นคดีผู้บริโภค กรณีจำเลยไม่ใช้ความระมัดระวังเช่นผู้มีวิชาชีพการธนาคารและผู้มีวิชาชีพในการประกอบกิจการรับฝากทรัพย์และการให้บริการทางการเงินอันควรพึงกระทำ เป็นเหตุให้ผู้ร้องถูกโจรกรรมข้อมูลทำให้สูญเสียเงินกว่า 1,670,200 บาท ผลการดำเนินการ ได้มีการไกล่เกลี่ย โดยจำเลย ชดใช้เงินคืนเป็นจำนวน 850,000 บาท
กรณีผิดสัญญาจ้าง บริการรักษาพยาบาล	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.5648/2561 ศาลแพ่งรัชดา คดีระหว่าง นายทวิลลิตี คงนวล ที่ 1 นางสาวนงลักษณ์ ศรีแสง ที่ 2 บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับ พวกกรม 4 คน เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องบริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการฯ กับพวก รวม 4 คน เป็นคดีผู้บริโภคกรณีผิดสัญญาจ้างบริการรักษาพยาบาล จนเป็นเหตุให้นางสาวนงลักษณ์ ทุพพลภาพถาวร เรียกค่าเสียหาย จำนวน 19,620,000 บาท ผลการดำเนินการ อยู่ระหว่างนัดสืบพยานโจทก์และพยานจำเลยในเดือนกรกฎาคม, สิงหาคม และ กันยายน 2562

3) คดีละเมิด

ละเมิดกรณีฉีดก๊าซรักษา จอประสาทตาเสื่อมผิด ข้าง	คดีหมายเลขดำที่ ผบ.344/2561 ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี คดีระหว่าง นายพงษ์ศักดิ์ ประเสริฐพรหม ที่ 1 กับพวกกรม 2 คน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้อง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรียกค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำละเมิด กรณีฉีดก๊าซรักษาจอประสาทตาเสื่อมผิดข้าง
--	--

	ผลการดำเนินการ คู่ความประนีประนอมยอมความกันได้ โดยจำเลยชำระเงินให้แก่โจทก์ จำนวน 800,000 บาท
--	--

4) คดีแบบกลุ่ม

คดีแบบกลุ่ม ผิดสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม	เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2561 กลุ่มผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องคดีสามค่ายมือถือใหญ่ คือ TRUE (TRUE) เอไอเอส (AIS) และ ดีแทค (DTAC) จำนวน 3 คดี เรียกค่าเสียหายจากการถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ประเภทเสียง) กำหนดโจทก์ผู้ฟ้องคดี เป็นแกนนำคดีละ 2 คน แบ่งตามผู้ใช้บริการแบบรายเดือนกับเติมเงิน ดังนี้ 1. คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 2023/2561 ศาลแพ่ง ถนนรัชดา คดีระหว่าง นางสาวกรรณิการ์ กิจติเวชกุล ที่ 1, นายวชิร พฤษชัยบุญย์ ที่ 2 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ 1, บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ที่ 2 2. คดีหมายเลขดำที่ ผบ. 2031/2561 ศาลแพ่ง ถนนรัชดา คดีระหว่าง นางสาวชลลดา บุญเกษม ที่ 1, นายประจวบ ทิทอง ที่ 2 บริษัท TRUE มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน 3. คดีหมายเลขดำที่ ผบ.527/2561 ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง นางสาวสารี อ๋องสมหวัง ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน บริษัท โทเทิลแอนด์เชส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ 1 กับพวกรวม 2 คน คดีนี้สืบเนื่องจากผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ 3 ค่ายมือถือ คือ AIS, DTAC, TRUE แบบระบบรายเดือน (Post - Paid) และ/หรือระบบเติมเงิน (Pre - Paid) โดยผู้ใช้บริการ ต้องจ่ายค่าบริการในแต่ละเดือน ตามรอบการเรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือ เติมเงินเพื่อเป็นค่าบริการล่วงหน้า ตลอดเรื่อยมา โดยผู้ใช้บริการไม่ทราบมาก่อนเลยว่า บริษัทผู้ให้บริการ ใช้วิธีการคำนวณค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบปิดเลขวินาทีทุกครั้งของการโทร ไม่ได้คิดค่าบริการตามเวลาที่ใช้งานจริง ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง นัดไต่สวนคำร้องขอดำเนินคดีแบบกลุ่ม ทั้ง 3 คดี
---	--

5) คดีอาญา

คดีประพฤติมิชอบใน การแบ่งแยกทรัพย์สิน ของปตท.ตามคำ พิพากษาศาลปกครอง สูงสุด	คดีหมายเลขดำที่ อท.127/2561 ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบกลาง คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค นายพรชัย รุจิประภา ที่ 1 กับพวกรวม 7 คน วันที่ 5 มิถุนายน 2561 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ยื่นฟ้องนายพรชัย ประภา, นายสถิตย์ ลิ้มพงศ์พันธุ์,นายอำนาจ ปรีมนวงศ์,นายนิพิธ อริยวงศ์,นายจตุพรหรือธนพร พรหมพันธุ์,นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์,นายสุพจน์ เหล่าสุอาภา ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดของพนักงานในองค์การหรือ หน่วยงานของรัฐ มาตรา 9 และ มาตรา 11, ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 157 มาตรา 83 ต่อศาล อาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบกลาง ขอให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ในการแบ่งแยกทรัพย์สินของปตท.ตามคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ศาลอาญาคดีทุจริตฯ พิพากษายกฟ้อง โดยศาลพิพากษาว่าโจทก์ไม่ได้รับความเสียหาย เป็นพิเศษโจทก์จึงไม่เป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (4) โจทก์จึง ไม่มีอำนาจฟ้องจำเลยทั้งเจ็ด ปัจจุบันคดีอยู่ระหว่าง อุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น
--	---

ผลการดำเนินคดีที่สิ้นสุดในปี 2561

1) คดีปกครอง

คดีแอ็บบอตตา	คดีหมายเลขดำที่ 1336/2551 คดีหมายเลขแดงที่ 1933/2554 ศาลปกครองสูงสุด คดีระหว่าง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กับพวกรวม 3 คน กระทรวงพาณิชย์ ที่ 1 กับพวกรวม 4 คน วันที่ 26 สิงหาคม 2551 มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับ มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ และเครือข่าย ผู้ติดเชื้อเอชไอวีเอดส์ประเทศไทย ยื่นฟ้อง กระทรวงพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ กรรมการค้ายาใน และคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่ง เพิกถอนคำวินิจฉัยของกรรมการค้ายาในที่ว่าวินิจฉัยว่าบริษัท แอ็บบอต ลาบอแรตอรีส จำกัด (ประเทศ ไทย) ไม่เข้าข่ายเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาด และสั่งให้กรรมการค้ายาในมีคำสั่งให้บริษัท แอ็บบอตตา มาขึ้นทะเบียนยา และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จำนวน 9 รายการ และลงโทษปรับ บริษัท แอ็บบอตตา ในอัตราสูงสุดที่กระทำละเมิด พระราชบัญญัติแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 ผลการดำเนินการ ศาลปกครองสูงสุดพิพากษายืนตามศาลปกครองกลาง ไม่เพิกถอนคำวินิจฉัย และ ปรับบริษัทแอ็บบอต เพราะบริษัทแอ็บบอต ไม่ได้ทำผิด พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้าและไม่ถือเป็น ผู้อำนาจเหนือตลาด ตามมาตรา 25 (3) และ มาตรา 28 และคำวินิจฉัยที่ออกมาชอบด้วยกฎหมาย
--------------	---

2) คดีอาญา

คดีอาญา,หมิ่นประมาท	คดีหมายเลขคำที่ อ.5009/2554 ศาลอาญา คดีระหว่าง บริษัท แพลทินัม มอเตอร์เซลส์ จำกัด นายทรงพล พวงทอง ที่ 1 กับพวก 20 คน เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2554 บริษัท แพลทินัมมอเตอร์เซลส์ จำกัด ได้ยื่นฟ้อง นายทรงพล พวงทอง ที่ 1 กับพวกรวม 20 คน ผู้เข้าซื้อรถยนต์ยี่ห้อโฟตอนกับบริษัท จำนวน 19 คน และเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 1 คน ต่อศาลอาญา ฐานร่วมกันหมิ่นประมาทด้วยการโฆษณาและแจ้งความเท็จ เรียกค่าเสียหาย 5,00,000 บาท ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นพิจารณาแล้วมีคำสั่งพิพากษายกฟ้องจำเลยทั้ง 20 ราย ศาลอุทธรณ์ได้มีคำพิพากษายกอุทธรณ์ของโจทก์ พิพากษายืนตามศาลชั้นต้น โจทก์ยื่นคำร้องขออนุญาตฎีกา ศาลไม่อนุญาตให้ฎีกา คดีจึงถึงที่สุด
คดีอาญา,ละเมิดลิขสิทธิ์	คดีหมายเลขคำที่ อ.4792/2557 ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง คดีระหว่าง บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่ 1 กับพวก 5 คน เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2557 บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ได้ยื่นฟ้อง มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, นางสาวสารี อ๋องสมหวัง, นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา, นายวีรพงษ์ เกรียงสินยศ และนางสาวรสนา โตสิตระกูล เป็นคดีอาญา ต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ฐานความผิดละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่นเพื่อหากำไร จากกรณีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับจำเลยทั้ง 4 ได้จัดทำสื่อคายมาจที่มีรูปตัวการ์ตูนในรูปแบบหนังสือปะจระเข้ออกจำหน่าย เพื่อระดมทุนกองทุนปฏิรูปพลังงาน ศาลทรัพย์สินทางปัญญา พิพากษายกฟ้อง คดีสื่อคายมาจ ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ตัวก๊อตจิของ ปตท. เป็นงานสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคไม่ได้ลอกเลียนแบบ ทำซ้ำ หรือดัดแปลงตัวการ์ตูนก๊อตจิ โจทก์อุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น ต่อมาศาลอุทธรณ์พิพากษายืนตามศาลชั้นต้นให้ยกฟ้องโจทก์ โจทก์ขออนุญาตฎีกา ศาลไม่อนุญาตให้ฎีกาคดีจึงถึงที่สุด
คดีอาญา,พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	คดีหมายเลขคำที่ อ.3061/2557 ศาลอาญกรุงเทพใต้ คดีระหว่าง บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2557 บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ได้ยื่นฟ้อง นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา เป็นคดีอาญา ต่อศาลอาญกรุงเทพใต้ ฐานความผิด พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรา 14 และ 15 จากกรณีนายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา ได้นำเข้าและเผยแพร่

	ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในบัญชีผู้ใช้บริการว่า “Goosooong” และบัญชีผู้ใช้บริการว่า “Goo โกง ร่วมสืบค้นกลโกงพลังงานไทย” โดยกล่าวหาว่าเป็นการนำเข้าและเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ และปลอมเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่สร้างความเสียหายให้แก่ บริษัท ปตท.ฯ ผลการดำเนินการ ศาลชั้นต้นพิพากษายกฟ้องโจทก์ เหตุจาก พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ได้มีการแก้ไขใหม่ โดยการกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญาจะไม่เป็นความผิดตาม พ.ร.บ. คอมฯ โจทก์ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น และศาลอุทธรณ์ได้พิพากษายกฟ้องโจทก์ยืนตามศาลชั้นต้น
คดีอาญา,หมิ่นประมาท,ฟ้องเท็จ	คดีหมายเลขคำที่ อ.4180/2560 ศาลจังหวัดชลบุรี คดีระหว่าง บริษัท ผนวนท์ พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด นางสาวสุกัญญา ดวงสำรวย เมื่อประมาณเดือนกันยายน 2556 ผู้ร้องได้ซื้อห้องชุดกับบริษัทฯ ด้วยเงินสดเป็นเงินจำนวน 1,239,920 บาท เพราะมีส่วนลดการซื้อให้จำนวน 200,000 บาท ภายหลังที่ผู้ร้องได้ชำระเงินแล้ว บริษัทฯ ก็ยังไม่โอนกรรมสิทธิ์ให้กับผู้ร้อง ต่อมาผู้ร้องได้เข้าอยู่อาศัยแล้วทราบว่า ห้องชุดดังกล่าว ก่อนที่ผู้ร้องจะซื้อห้องชุดนี้บริษัทฯ ได้ขายห้องชุดนี้ให้กับผู้อื่นไปแล้ว และได้มีคำสั่งจากสำนักงานบังคับคดีมายัดห้องชุดที่ผู้ร้องได้ซื้อไว้ ผู้ร้องจึงได้ฟ้องบริษัทฯ เป็นคดีอาญาต่อศาลจังหวัดชลบุรี ภายหลังบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้ฟ้องผู้ร้องเป็นคดีอาญาในศาลเดียวกันในฐานความผิดฟ้องเท็จ,หมิ่นประมาท ผู้ร้องจึงมาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ ผลการดำเนินการ วันที่ 1 เมษายน 2561 ศาลนัดไต่สวนมูลฟ้องโจทก์ ศาลได้ให้มีการไกล่เกลี่ยซึ่งทั้งโจทก์และจำเลยตกลงกันได้วันที่ 30 พฤษภาคม 2561 ทั้งสองคดี จึงได้ตกลงถอนฟ้องทั้งสองคดี

3) สัญญา

ผิดสัญญา แปลงกรรมธรรม์ สัญญาประกันภัย ประกันภัย โดยไม่แจ้ง ทราบ	คดีหมายเลขคำที่ ผบ.3475/2558 ศาลจังหวัดสมุทรสาคร คดีระหว่าง เด็กชายพงศกร พุ่มพวง บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) คดีนี้สืบเนื่องจาก โจทก์ได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับจำเลยจำนวน 3 กรมธรรม์ ชำระเบี้ยประกันราย 3 เดือน ต่อมาโจทก์ประสบปัญหาทางการเงิน ค้างส่งเบี้ยประกัน จำนวน 2 กรมธรรม์ จำเลยจึงได้ทำการแปลงกรรมธรรม์สัญญาประกันภัยของจำเลยตามเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันภัยอัตโนมัติ โดยไม่แจ้งให้โจทก์ทราบ
--	--

	ผลการดำเนินการ ศาลชั้นมีคำพิพากษายกฟ้องโจทก์ ต่อมาโจทก์ได้ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ได้พิพากษายืนให้ยกฟ้องโจทก์ โจทก์ได้ยื่นคำร้องขออนุญาตฎีกา และยื่นฎีกา ต่อมา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2562 ศาลฎีกาได้มีคำสั่งไม่อนุญาตให้โจทก์ฎีกา คดีจึงถึงที่สุด
ผิดสัญญาให้บริการการศึกษา	คดีหมายเลขคำที่ ผบ.5412/2561 ศาลจังหวัดตลิ่งชัน ระหว่าง นางสาวศรีัญญา ชลิตตานนท์ ในฐานะส่วนตัวและในฐานะมารดาผู้แทนโดยชอบธรรมของเด็กชายชนนท์ ศุภคณ โรงเรียนอนุบาลบ้านพลอยภูมิ ที่ 1 กับพวกรวม 3 คน เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2561 ผู้ร้องได้ยื่นฟ้องโรงเรียนอนุบาลบ้านพลอยภูมิ เป็นคดีผู้บริโภค กรณีผิดสัญญาการให้บริการทางการศึกษา ผลการดำเนินการ เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2561 คู่ความสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยจำเลยตกลงคืนเงินค่าแรกเข้าและค่าเล่าเรียนให้กับโจทก์เป็นเงินจำนวน 62,000 บาท
ผิดสัญญาให้บริการทางการแพทย์	คดีหมายเลขคำที่ ผบ.18330/2560 ศาลจังหวัดมีนบุรี คดีระหว่าง โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน) นายคมเดช โพธิ์สุวรรณ สืบเนื่องจาก ผู้ร้องมีอาการปวดคอและหัวไหล่ ได้เข้ารับผ่าตัดหมอนรองกระดูกคอที่โรงพยาบาลวิภาวดี ได้รับแจ้งว่ามีค่าใช้จ่ายอยู่ประมาณ 300,000 - 400,000 บาท ในวันที่ 11 เมษายน 2560 ผู้ร้องจึงมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลวิภาวดี ภายหลังการผ่าตัดผู้ร้องมีอาการปวดแผล พยาบาลจึงให้ยาแก้ปวดแบบฉีดแก่ผู้ร้อง ซึ่งภายหลังจากฉีดยาประมาณ 5 นาที ผู้ร้องมีอาการแน่นหน้าอก ไอ กระสับกระส่าย หายใจลำบาก พยาบาลจึงขนาน้ำซิงมาให้ผู้ร้องดื่ม แต่ผู้ร้องไม่สามารถดื่มได้ และมีอาการหายใจไม่ออก จนใบหน้าเริ่มเปลี่ยนเป็นสีม่วง ชัก และฉี่ราด เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจึงนำผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่ห้องไอซียูจนผู้ร้องมีอาการดีขึ้น และสามารถออกจากโรงพยาบาลได้ ในวันที่ 18 เมษายน 2560 โรงพยาบาลได้แจ้งผู้ร้องว่า มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากการที่ต้องรักษาอาการแพ้ยาต่อ โรงพยาบาลฯ ได้ยื่น ฟ้องผู้ร้องเป็นคดีผู้บริโภค เรียกค่าเสียหาย จำนวน 214,672.33 บาท ผลการดำเนินการ โจทก์และจำเลยได้มีการตกลงกันโดยจำเลยชำระค่ารักษาพยาบาลให้แก่โจทก์จำนวน 100,000 บาท
หมวดสัญญา, เลิกสัญญาเช่าซื้อ	คดีหมายเลขคำที่ ผบ. 1459/2557 คดีหมายเลขแดงที่ ผบ. 3927/2558 ศาลแพ่ง

	คดีระหว่าง นายมงคล ปุณณณวิวัฒน์ บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ 1 กับพวกรวม 3 คน เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2558 นายมงคล ปุณณณวิวัฒน์ ได้ยื่นฟ้องบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) กับพวกรวม 3 คน ผิดสัญญา เลิกสัญญาเช่าซื้อเนื่องจากวัตถุแห่งสัญญาเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ต่อศาลแพ่ง โดยขอเรียกเงินจำนวน 1,126,135 บาท คืนและขอห้ามจำเลยที่ 1 จำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อเซฟโรเลต รุ่นครุซ รุ่น 1.8 LS/AT และให้เรียกเก็บสินค้าดังกล่าวจนกว่าจะมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสินค้าให้มีความปลอดภัย หากไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามจำเลยที่ 1 ประกอบธุรกิจผลิตหรือนำเข้าสินค้า ผลการดำเนินการ คดีนี้ศาลชั้นต้นและศาลอุทธรณ์พิพากษายกฟ้องโจทก์ โจทก์ขออนุญาตฎีกาศาลฎีกาไม่อนุญาตให้โจทก์ฎีกา คดีจึงถึงที่สุด
--	---

1.6 การดำเนินงานด้านนโยบายและการกฎหมาย

1. ให้ความเห็นและนำเสนอปัญหาผู้บริโภค ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการแก้ไขกฎกระทรวง
 - 1.1 ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2534) เรื่อง ข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ระบุหรือประกาศว่าผู้ประกอบการจัดให้มีการแถมพหหรือรางวัลด้วยการเสี่ยงโชค
 - 1.2 ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2538) เรื่อง ข้อความโฆษณาขายห้องชุดในอาคารชุดที่ยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นอาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์
 2. การให้ความคิดเห็นและข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐในการออกกฎหมาย
 - 2.1 การทำงานร่วมกับคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในการเร่งพิจารณาออกหลักเกณฑ์ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงหนี้ พ.ศ. 2558
 - 2.2 การเสนอความคิดเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติการกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงิน พ.ศ. ต่อสำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
 - 2.3 การให้ความเห็นต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่
 - 2.3.1 การให้ความเห็น เรื่องแนวนโยบายสำหรับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
 - 2.3.2 การให้ความเห็นเรื่อง แนวทางการกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน
- (Consultation Paper)

1.7 สรุปผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิ

1. เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถสามล้อสาธารณะ กลุ่มผู้เสียหายจากการซื้อรถยนต์ มาสด้า เป็นต้น

2. การทำงานเผยแพร่ประเด็นที่มีผลกระทบกับผู้บริโภคในวงกว้างให้เป็นข่าว ทำให้มีผู้เสียหายในกรณีเดียวกันเกิดความตื่นตัว และการใช้สื่อเป็นช่องทางจัดการปัญหาให้กับผู้บริโภคในเชิงนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคเป็นการส่วนรวม เช่น กรณีรถสามล้อสาธารณะที่ใช้สื่อกดดันธนาคารออมสินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายทั้งหมด เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค กับหน่วยงานรัฐ ได้แก่ การเป็นคณะกรรมการกำกับการทวงหนี้ กรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. การร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 ทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการรวบรวมปัญหาผู้บริโภครายไตรมาสส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

4.2 การทำงานร่วมกับนิติบัณฑิตอาสาในพระบรมราชูปถัมภ์กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถสามล้อสาธารณะ

1.8 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. กำลังคนทำงานน้อย/ทำหน้าที่หลายอย่าง ทำให้เกิดปัญหา

1.1 การสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารไม่ทัน เช่น กรณีผู้เสียหายจากการกู้เงินซื้อรถสามล้อเข้ามาเป็นจำนวนมากหลายร้อยราย มีรายละเอียดที่ซับซ้อน การรวบรวมข้อมูลผู้เสียหายทำได้ช้า

1.2 ไม่สามารถดึงข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลได้ทัน

2. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร ยังทำไม่ได้ต่อเนื่อง

3. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

4. มีคดีที่เป็นคดีกลุ่มใหญ่มาก มีปัญหาต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถปิดการดำเนินงานได้ภายใน 1 ปี ส่งผลต่อการปิดการดำเนินงานของศูนย์ฯ ที่ต้องเปิดคดีไว้

5. ผู้ร้องเรียนขาดความรู้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูลและเอกสาร

2. ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคนโยบาย

2.1 สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคนโยบาย

ปี 2561 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคนโยบาย ได้ดำเนินการตามกรอบวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคใน 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 2) พัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค และ 4) พัฒนาการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน โดยการทำงานผ่าน 5 โครงการหลัก และ 1 โครงการร่วม กับภาคีเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ดังนี้

2.2 โครงการพัฒนาองค์กรคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่มโครงการนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2561 งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน (6,997,100) โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการที่สำคัญ คือ

1) เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครให้เป็นองค์กรคุณภาพระดับพื้นฐาน และนำร่องพัฒนาสู่ขั้นมีสิทธิในพื้นที่ ที่เข้มแข็ง

2) เพื่อพัฒนาให้องค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและเครือข่ายผู้บริโภคสามารถพัฒนาระบบการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3) เพื่อสร้างความร่วมมือและขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบกลไกเฝ้าระวังและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เน้นการมีส่วนร่วม

และ 4) เพื่อขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในระดับทุกภูมิภาค ในการพัฒนารูปแบบกลไกการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในระดับประเทศ

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1) การขับเคลื่อนงานด้านน้ำดื่มหยอดเหรียญปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค เป็นการขับเคลื่อนเนื่องจากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการในคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในปี พ.ศ. 2558 โดยการสำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด จากการวิจัยพบว่า เกินกว่าร้อยละ 90 ที่ไม่ได้ขออนุญาตจัดตั้งอย่างถูกต้อง

ตามที่สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 9 ได้มีมติที่ 1 เรื่องน้ำดื่มปลอดภัยสำหรับประชาชน มีมติให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับน้ำดื่มหยอดเหรียญ ร่วมกันกำหนดมาตรฐานน้ำดื่มปลอดภัย รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่พบจากการสำรวจน้ำดื่มหยอดเหรียญ เป็นที่มาของการประชุมหารือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) คณะกรรมการองค์การอิสระฯ และ องค์กรภาคีเครือข่าย ทั้งนี้ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นคณะทำงานร่วมกับ สช. ในการยกร่างระเบียบวิธีควบคุมกิจการผลิตน้ำดื่มจากเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มอัตโนมัติ

จากมติดังกล่าวองค์กรผู้บริโภคได้ขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง ได้ยื่นข้อเสนอต่อกรุงเทพมหานคร เรื่องการจัดการตู้จำหน่ายน้ำดื่มหยอดเหรียญและสื่อสารสาธารณะอย่างกว้างขวาง เป็นที่สนใจของรัฐบาลและประชาชนทั่วไป ทำให้กรุงเทพมหานครมีคำสั่งให้สำนักงานกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตทำการตรวจสอบตู้จำหน่ายน้ำดื่มหยอดเหรียญ และ ได้นำเสนอประเด็นน้ำดื่มหยอดเหรียญของ

กรุงเทพมหานคร เข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการเขตสุขภาพเพื่อประชาชน เขตพื้นที่ 14 กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2561 ซึ่งสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอข้อมูลน้ำดื่มหยอดเหรียญ ในพื้นที่รับผิดชอบกรุงเทพฯ 6,429 มีใบอนุญาต 144 ตู หมายความว่า มีตู้เถื่อนที่ไม่ได้รับอนุญาตติดตั้งถึงร้อยละ 97.8 และมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำจากตู้ น้ำดื่มหยอดเหรียญที่สำรวจ พบว่า มีร้อยละ 8.5 ที่น้ำดื่มไม่ผ่านเกณฑ์ กรุงเทพมหานครจึงได้มีคำสั่งให้ดำเนินการกับตู้เถื่อนที่ไม่ได้มาตรฐานอย่างจริงจังให้เกิด การปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม และได้ติดตามมติการขับเคลื่อนตู้ น้ำดื่มหยอดเหรียญที่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคในการประชุม สมัชชาสุขภาพแห่งชาติครั้งที่ 11 ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น สำนักงานเขตบางบอน กรมอนามัย การประปา นครหลวง และคณะผู้บริหารระดับสูงกรุงเทพมหานคร ในการนำร่องขับเคลื่อนงานตู้ น้ำดื่มปลอดภัย “บางบอนโมเดล” เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2562

รูปธรรมการจัดการปัญหาตู้ น้ำดื่มหยอดเหรียญในกรุงเทพมหานคร เป็นเพียงจุดเริ่มต้นการจัดการน้ำดื่มที่ ปลอดภัยสำหรับประชาชน ซึ่งจะขยายการดำเนินงานออกไปสู่จังหวัดอื่นๆ ต่อไป เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงน้ำดื่มปลอดภัย ในราคาที่ เป็นธรรม

2) การผลักดันให้เกิดกองทุนสุขภาพท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร โดยที่ผ่านมาได้มีข้อเสนอไปยังหน่วยงาน ใหวาง แนวการบริหารจัดการที่ควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ในการเข้าถึงงบประมาณการจัดทำโครงการเพื่อการสร้าง เสริมสุขภาพป้องกันโรคโดยประชาชน การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่จะมีในกองทุนสุขภาพท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร การ เข้าถึงบริการการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรค

จากข้อเสนอองค์กรผู้บริโภคได้เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารกองทุนในระดับจังหวัด 4 คน และ เตรียมความพร้อมส่งผู้แทนเข้าร่วมในนามศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพเป็นคณะกรรมการระดับเขตพื้นที่ 50 เขต

2.3 โครงการสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายความปลอดภัยทางถนนเพื่อลดโดยสาธารณะปลอดภัย

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 30 พฤศจิกายน 2561 **งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน (14,000,000)** โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1) สร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะ ปลอดภัย

2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน เฝ้าระวัง และเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้ บริการโดยสารสาธารณะทั่วไป

3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อลดโดยสาธารณะปลอดภัย การทำงานมุ่งเน้น การพัฒนาสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายความปลอดภัยทางถนน ภาคประชาชน และผู้ประกอบการ เพื่อยกระดับคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ สนับสนุนกระบวนการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ และสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม เจริญโทษ พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งในการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จัดทำชุดความรู้ สิทธิในด้านต่างๆ เผยแพร่ต่อผู้บริโภค และทนายความที่เข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและในส่วน ภูมิภาค เพื่อพัฒนาและต่อยอดการทำงานด้านการป้องกันเฝ้าระวังรถโดยสารสาธารณะให้ปลอดภัยอย่างมีเป็นรูปธรรม

การดำเนินการของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ เครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาค รวม 32 จังหวัด ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนงานด้านรณรงค์โดยสาธารณะปลอดภัยให้มีผลครอบคลุมทั่วประเทศผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

หนึ่ง สนับสนุนการใช้สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ให้ได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายจากการประสบอุบัติเหตุโดยสาธารณะอย่างสมเหตุสมผล ด้วยการฟ้องคดีต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภคเพื่อให้เกิดมาตรการเชิงลงโทษต่อผู้ประกอบการที่ละเลยต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 โดยเครือข่ายทนายความเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ซึ่งสามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นไปขยายผลทางวิชาการ เพื่อให้มีการพัฒนามาตรฐานการชดเชยเยียวยาจากอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะให้กับผู้บริโภคที่เสียหายจากอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะให้ได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างเป็นธรรม ในช่วงที่ผ่านมาได้ช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ด้วยการฟ้องต่อศาลเป็นคดีผู้บริโภค ซึ่งได้รับการชดเชยเยียวยาตามคำพิพากษาของศาลเป็นจำนวนเงินมากกว่า 35 ล้านบาท ตัวอย่างเช่น

1. กรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารจังหวัดจันทบุรีไฟไหม้ ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 11 คน โดยมีการฟ้องและดำเนินคดีที่ศาลจังหวัดจันทบุรี ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 20 ล้านบาท
2. กรณีนางอารี แซ่เลี้ยว ผู้ประสบเหตุรถเมล์โดยสาร ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวน 5.5 ล้านบาท
3. กรณีอุบัติเหตุรถตู้โดยสารสิงห์บุรี ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 5 คน ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 3.2 ล้านบาท
4. กรณีอุบัติเหตุรถโดยสารเปรมประชา ที่มีผู้เสียหายรวมจำนวน 5 คน ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 3.2 ล้านบาท
5. กรณีนางชุดิภาณูจน์ นันตะนะ ผู้ประสบเหตุโดยสารประจำทาง ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 1.5 ล้านบาท
6. กรณีนายศุภศิษฐ์ พลสิทธิ์สุรทิน ทายาทผู้ประสบเหตุรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยร่วมกันชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงินจำนวนรวมกว่า 1.9 ล้านบาท และสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้ศาลกำหนดมาตรการเชิงลงโทษให้กับผู้ประกอบการที่ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงและละเลยต่อความปลอดภัยของผู้บริโภคได้ใน 2 กลุ่มคดี คือ กลุ่มคดีรถโดยสารเปรมประชาขนส่ง ที่ศาลอุทธรณ์ภาค 5 มีคำพิพากษาให้ บริษัท เปรมประชาขนส่งจำกัด ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจรับส่งคนโดยสารจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษให้กับผู้เสียหาย 5 ครอบครัว ละ 50,000 บาท และ กลุ่มคดีรถตู้โดยสารจังหวัดจันทบุรีไฟไหม้ ที่ศาลจังหวัดจันทบุรีมีคำพิพากษาให้ บริษัท ขนส่ง จำกัด ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจรับส่งคนโดยสารจ่ายค่าเสียหายให้ผู้เสียหาย 7 ครอบครัว ละ 500,000 บาท

สอง เกิดความร่วมมือรูปแบบการมีส่วนร่วมระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค นักกฎหมาย ทนายความอิสระ และ สภานายความในพื้นที่จังหวัดน่าน 5 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก ในการทำความร่วมมือทางกฎหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะและกรณีอื่นๆ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลคดีและวิเคราะห์คำพิพากษาคดีที่มีผลต่อสาธารณะร่วมกัน เป็นต้น

4. มาตรการหรือข้อเสนอแนะนโยบายที่หน่วยงานนำไปปรับใช้

- 1) ข้อเสนอแนะนโยบายการขับเคลื่อนให้รถโดยสารสาธารณะทุกคันต้องจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจเพิ่มเติมจากประกันภัยภาคบังคับ ได้รับการนำไปปรับใช้โดยรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกาศเป็นนโยบายเมื่อวันที่ 21

มีนาคม 2560 เรื่อง มาตรการเพิ่มความปลอดภัยในรถโดยสารสาธารณะ เพื่อการกำกับมาตรฐานความปลอดภัยของรถตู้โดยสาร และรถโดยสารสาธารณะ รวมถึงการบังคับให้รถโดยสารสาธารณะทุกคันต้องจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจเพิ่มเติมจากประกันภัยภาคบังคับ

2) ข้อเสนอแนะนโยบายการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้สัญญามาตรฐานการเช่ารถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาการชดเชยเยียวยานั้น ได้รับการนำไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดพะเยา โดยทำให้เกิดเป็นข้อตกลงร่วมกันของหน่วยงานในระดับจังหวัดและผลักดันให้เกิดเป็นนโยบายระดับจังหวัด เพื่อให้หน่วยงานของจังหวัดใช้สัญญาในการเช่ารถโดยสารทุกครั้ง

3) นโยบายการจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยโดยการดำเนินการของเครือข่ายผู้บริโภครในพื้นที่ 6 ภาค 32 จังหวัด ภายใต้การสนับสนุนโดยมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รับการนำไปปฏิบัติในระดับจังหวัด โดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภค สำนักงานขนส่งจังหวัด และโรงเรียนเป้าหมายในการขับเคลื่อนความร่วมมือ ฝักระวัง การจัดการและพัฒนากระบวนการรถรับส่งนักเรียนที่มีความปลอดภัย มีผลทำให้เกิดโรงเรียนนำร่องจำนวน 34 โรงเรียนในพื้นที่ 6 ภาค ที่เกิดแนวทางและรูปแบบการจัดการรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย โดยเป็นแนวทางการขับเคลื่อนตามบริบทและความพร้อมของโรงเรียน เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันของสังคมพื้นที่และการให้บริการรถรับส่งนักเรียนของเด็กนักเรียน ที่มีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ไม่สามารถบังคับและปฏิบัติได้จริง

4) ทิศทางการพัฒนาขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญ

หนึ่ง ขับเคลื่อนมาตรการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยระดับประเทศ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการรถรับส่งนักเรียน และข้อจำกัดทางกฎหมายที่ไม่สามารถบังคับและปฏิบัติได้จริง

สอง ผลักดันมาตรการความปลอดภัยและมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยสารในรถตู้โดยสารสาธารณะ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคในการใช้บริการ และสร้างมาตรฐานความปลอดภัยที่ใช้ได้จริง

สาม ผลักดันให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการชดเชยเยียวยา เพิ่มวงเงินความคุ้มครองด้านการประกันภัย และให้มีกองทุนชดเชยเยียวยาให้กับผู้ประสบภัยรถโดยสารสาธารณะ

และ สี่ ผลักดันข้อเสนอให้มีมาตรการความปลอดภัยรถโดยสารสองชั้น เช่น รถโดยสารสองชั้นทุกคันต้องผ่านการทดสอบความลาดเอียง การห้ามรถโดยสารสองชั้นวิ่งในเส้นทางเสี่ยงอันตราย

2.4 โครงการเสริมสร้างพลังเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย ภาคกลาง

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ระยะเวลาโครงการ 1 ตุลาคม 2559 จนถึง 40 พฤศจิกายน 2561 งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน (5,000,000) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1) สร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภคในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

2) ส่งเสริมสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในการป้องกัน ฝักระวัง และเยียวยาความเสียหาย ที่เกิดจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทั่วไป

3) การพัฒนาและผลักดันนโยบาย มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ คือ

งานป้องกัน เฝ้าระวังการบริการรถโดยสารสาธารณะและรถรับส่งนักเรียนในพื้นที่ทั้ง 5 จังหวัด หน่วยงานระดับจังหวัดได้นำมาตรการ ข้อเสนอแนะนโยบายไปปรับใช้ ดังนี้

1. เกิดความร่วมมือด้านนโยบายการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารในรถโดยสารสาธารณะและการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค สำนักงานขนส่งจังหวัด และกลุ่มผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทางในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคกลาง ในการติดสติ๊กเกอร์ณรงค์คาดเข็มขัดนิรภัยที่เบาะหลังรถตู้ทุกที่นั่ง เพื่อการพัฒนาความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในเส้นทางจาก 5 จังหวัดภาคกลางสู่กรุงเทพมหานคร

2. มาตรการการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความร่วมมือ เฝ้าระวัง การจัดการระบบ และการพัฒนารถรับส่งนักเรียนปลอดภัยด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบและรูปธรรมของโรงเรียนนำร่องในพื้นที่ภาคกลาง 5 จังหวัด จำนวน 10 โรงเรียน ประกอบด้วย

- 1) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย โรงเรียนวัดใหญ่ชัยมงคล
- 2) จังหวัดอ่างทอง 4 โรงเรียน คือ โรงเรียนสตรีอ่างทอง โรงเรียนอ่างทองปัทมโรจน์ โรงเรียนอนุบาลวัดอ่างทอง โรงเรียนวัดไชยมงคล
- 3) จังหวัดสระบุรี 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยสระบุรี โรงเรียนเทพศิรินทร์พู่แค
- 4) จังหวัดสิงห์บุรี 1 จังหวัด คือ โรงเรียนสิงห์บุรี
- 5) จังหวัดปทุมธานี 1 จังหวัด คือ โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวง

2.5 โครงการพัฒนาประสิทธิภาพกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2563 งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน (7,288,400) โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพระดับประเทศและระบบออนไลน์และ

2) เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพให้องค์กรผู้บริโภคสามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ มีดังนี้

1. การรายงานผลการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพบนสื่อออนไลน์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภค 6 ภูมิภาค พบมีจำนวน 29 ผลิตภัณฑ์ ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เคยประกาศว่าเป็นผลิตภัณฑ์อันตรายและได้เพิกถอนเลขสารบบ รวมถึงพบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการอ้างเลข อย. ปลอม ไม่มีฉลากภาษาไทย ไม่แสดงที่ตั้งผู้ผลิต ยังวางจำหน่ายในสื่อสังคมออนไลน์และร้านค้าออนไลน์ต่างๆ และ พบว่า ดารา เน็ตไอดอล มีส่วนในการโฆษณาโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง และ พบว่า มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดถึง 754 ชิ้น โดยพบในเฟซบุ๊ก 240 ชิ้น อินสตาแกรม 448 ชิ้น โลง 80 ชิ้น และร้านค้าออนไลน์ 85 ชิ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่อวดอ้างเหล่านี้มักจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผ่านการขออนุญาตจาก อย. ผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเป็นเพียงการจดแจ้งกับ อย. แต่ก็นำไปโฆษณาว่าผ่านมาตรฐาน อย. แล้ว รวมถึงมีบางผลิตภัณฑ์ที่ใส่เลข อย. ไม่ตรงกับผลิตภัณฑ์ที่โฆษณา และได้มีข้อเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคออนไลน์ โดยมีข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์กำกับดูแลให้มีการแสดงข้อมูลผู้จดทะเบียนขายสินค้าออนไลน์ โดยแสดงเป็นตราสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้บริโภคทราบ

2) ให้ สคบ. บังคับใช้กฎหมายกับผู้ขายสินค้าที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างเคร่งครัด โดยให้แก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้มีการรับจดทะเบียนผู้ขายสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยไม่มีทุนขั้นต่ำ

3) ให้รัฐมีการเก็บภาษีการขายสินค้าออนไลน์

4) กรณีร้องเรียนปัญหาผ่านช่องทางออนไลน์ ให้ อย.ใช้ระบบรับข้อพิพาททางออนไลน์ ให้เสร็จในคราวเดียวไม่ต้องเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย

ผลการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพบนสื่อออนไลน์ ได้รับความสนใจจากผู้บริโภคในโซเชียลมีเดียจำนวนมาก โดยมีผู้เข้าชมการแถลงข่าวดังกล่าวผ่านเฟซบุ๊กมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคถึง จำนวน 9,519 ครั้ง มีจำนวนการแชร์ 49 ครั้ง

จากการรายงานผลการเฝ้าระวังทำให้เกิดความร่วมมือในการยกเว้นแนวทางธุรกิจที่ดีในการขายสินค้าออนไลน์ และ มีการจัดระดมความคิดเห็นต่อร่างแนวทางดังกล่าว โดยมีหน่วยงานรัฐ เช่น อย. สคบ. กสทช. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งผู้ประกอบการตลาดออนไลน์ เช่น ลาซาด้า ช้อปปี้ วีโมลล์ วิเลฟช้อปปิ้ง เจดีเซ็นทรัล บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งเคอรี่ โลจิสติกส์ เน็ตเวิร์ก 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 ทั้งนี้ อย่างน้อยยี่ห้อของสินค้าต้องแสดงเป็นภาษาไทย

3) มีนโยบายความพึงพอใจ การคืนสินค้า และการเยียวยา เช่น ผู้ซื้อที่มีสิทธิบอกเลิกสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร ได้ภายใน 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

และ 7) มีช่องทางร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว เช่น แสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เห็นได้ชัดเจน มีความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางกับระยะเวลาในการให้บริการ ประสานและติดต่อได้โดยง่าย รวดเร็ว มีระบบการรายงานผลเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน มีลิงก์ร้องเรียนปัญหากับหน่วยงานรัฐ

2. เกิดรูปแบบการทำงานเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและระบบออนไลน์ร่วมกัน คือ มีแบบฟอร์มบันทึกการเฝ้าระวัง วิธีการเฝ้าระวัง เก็บหลักฐานไปในแนวทางเดียวกัน โดยเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคได้นำรูปแบบการทำงานเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและระบบออนไลน์ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ให้กับอาสาสมัครคนทำงานอื่นๆ ในพื้นที่ได้ ทำให้เกิดรูปแบบการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการใช้เครื่องมือบันทึกการเฝ้าระวังร่วมกัน และ มีการส่งต่อข้อมูลผลเฝ้าระวังต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อบริหารนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน

3. มีฐานข้อมูลองค์กรผู้บริโภค 222 องค์กรที่ร่วมพัฒนาเป็นองค์กรผู้บริโภคคุณภาพใน 42 จังหวัด และแกนนำผู้บริโภคที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในเว็บไซต์ indyconsumers.org โดยแบ่งข้อมูลองค์กรและแกนนำตามภูมิภาค 7 ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร และในแต่ละภูมิภาคจะแบ่งย่อยเป็นจังหวัด

2.6 โครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคคุณภาพเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2563 **งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน (4,394,000)** มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อพัฒนาศักยภาพกลไกโซนและองค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ
- 2) เพื่อพัฒนาองค์กรผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคให้สามารถสร้างความเข้มแข็งระบบเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในระดับพื้นที่และระบบออนไลน์
- 3) เพื่อสร้างความร่วมมือและขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่าย ในการพัฒนาสภาผู้บริโภค ให้เป็นกลไกการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สำคัญ

ผลการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายที่สร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญมี ดังนี้

1. มีปฏิบัติการเฝ้าระวัง ปัญหาผู้บริโภคและปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ ของอาสาสมัครผู้บริโภค ใน 48 องค์กร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2561 - 28 กุมภาพันธ์ 2562 การเฝ้าระวังการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ในตลาดออนไลน์ เว็บไซต์ต่างๆ Lazada, shopee, 24 shop, cmart, 11street, watson และการทำงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้ง 7 ด้านจำนวน 302 เรื่อง

2. การพัฒนาระดับองค์กรผู้บริโภคให้เป็นองค์กรคุณภาพขั้นพื้นฐาน 48 องค์กร และ ขึ้นมีสิทธิ 14 องค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมเป็นสมาชิกสภาผู้บริโภคตามกฎหมาย การจัดตั้งจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ.... ส่งผลให้องค์กรผู้บริโภคมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ มีบทบาทมีส่วนร่วมในการเข้าเป็นคณะกรรมการกองทุนท้องถิ่นในระดับเขตพื้นที่เป็นต้น

2.7 การขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญร่วมกับคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (คอบข.) และภาคีเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค

ที่ส่งผลกระทบไปสู่การพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

1. งานรับเรื่องร้องเรียนนำสู่มาตรการทางกฎหมาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ คณะกรรมการองค์การอิสระได้เสนอกรมการค้าภายใน ควบคุมราคาค่ารักษาพยาบาล ยา เวชภัณฑ์ ในโรงพยาบาลเอกชน

จากการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของเครือข่ายผู้บริโภค พบว่า กรณีด้านบริการสุขภาพผู้บริโภคถูกเอาเปรียบและได้รับผลกระทบวงกว้าง คือ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลแพง ทั้งในส่วนที่ถูกเรียกเก็บจากส่วนเกินสวัสดิการการรักษาพยาบาลประจำ หรือกรณีพันวิฤตฉุกเฉิน 72 ชั่วโมง กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินที่ไม่เข้าข่ายอาการวิกฤต ซึ่งบางรายมูลค่าเป็นจำนวนเงินหลักล้าน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระทางการเงินของผู้ป่วย บาดเจ็บได้ ซึ่งจากการเก็บสถิติงานรับเรื่องร้องเรียนบริการสุขภาพ การถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่ไม่มีสิทธิ/เรียกเก็บเกินอัตราที่กำหนด พบว่าเป็นอันดับที่ 4 ของกลุ่มเรื่องร้องเรียนด้านบริการสุขภาพ จำนวน รวม 2,647 เรื่อง พบว่า 186 เรื่องเป็นเรื่องเก็บค่ารักษาพยาบาลแพง

การทำธุรกิจด้านสุขภาพในต่างประเทศ ในบางประเทศมีมาตรการการควบคุมราคา บางประเทศมีการกำกับให้ธุรกิจด้านสุขภาพเป็นธุรกิจที่ไม่เข้าในตลาดหลักทรัพย์ อาทิ เช่น ในประเทศญี่ปุ่น ที่มีการกำกับห้ามธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเข้าในตลาดหลักทรัพย์ เรื่องเมดิคอล ฮับ มองว่าอย่างไรก็ต้องกำกับค่ารักษาพยาบาล ซึ่งสามารถดูตัวอย่างได้จากต่างประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์ที่ให้ความสำคัญกับเมดิคอลฮับมาก ก็มีการทบทวนและกำหนดเพดานราคาค่ารักษาพยาบาล ทั้งที่ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแพงกว่าโรงพยาบาลรัฐเพียง 2.5 เท่า โดยมีคำยืนยันว่าการกำกับควบคุมค่ารักษาพยาบาลเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่กระทบต่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ของโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวทางของการคิดค่ารักษาพยาบาลไว้ (Medical Fee Benchmark Guideline) หากโรงพยาบาลเอกชนคิดแพงเกินแนวทางต้องมีเหตุผลสมควร ถ้าไม่มีเหตุผลต้องคืนเงินให้ผู้บริโภค

คณะกรรมการด้านสุขภาพ (คอบข.) ได้ดำเนินการจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลายวิธี ทั้งการจัดเวทีสภาผู้บริโภค การเข้าพบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดเวทีวิชาการวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมราคา การยื่นหนังสือเพื่อเสนอข้อเสนอเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการควบคุมกำกับราคาค่ารักษาพยาบาล ซึ่งไม่มีหน่วยงานใดที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ในขณะที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบความเดือดร้อนอย่างต่อเนื่อง บริการรักษาพยาบาลเป็นการให้บริการที่ควรเป็นบริการที่เป็นธรรม เหมาะสม ซึ่งในระบบการแพทย์ฉุกเฉินก็ได้มีการกำหนดราคากลางที่ทำให้สถานพยาบาลเอกชนมีกำไร จึงสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาโครงสร้างเพื่อกำกับราคาค่ารักษาพยาบาลของสถานพยาบาลได้ และสถานพยาบาลอยู่ได้แบบมีกำไรอย่างสมเหตุสมผล โดยในวันที่ 26 ธันวาคม 2561 ที่ผ่านมามีการรับฟังและหาข้อตกลงร่วมกันทุกฝ่ายเพื่อเดินหน้าในการหาแนวทางการกำกับราคาค่ารักษาพยาบาล ยา เวชภัณฑ์ การหาหรือตั้งกลาเพื่อนำข้อมูลเข้าสู่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ซึ่งในการประชุมประจำปีคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2562 กำหนดให้บริการสุขภาพเป็นบริการควบคุมและเพิ่มเวชภัณฑ์ ให้เป็นสินค้าควบคุมเช่นเดียวกับยา รวมทั้งจะเสนอขอความเห็นชอบจาก ครม. ในวันที่ 22 มกราคม 2562 เพื่อออกมาตรการควบคุมราคายา เวชภัณฑ์ และค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนที่มีประชาชนร้องเรียนว่าค่ารักษาพยาบาลแพงไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค เพื่อพิจารณากำหนด สินค้าและบริการต่างๆ เข้าเป็นสินค้าและบริการที่ควบคุมราคา ซึ่งขณะนี้มีการชะลอการนำข้อมูลตามมติ กกร. เข้าให้ ครม.พิจารณา โดยทางอนุกรรมการจะเสนอให้กำหนดมาตรการระยะต่างๆ

1) ในระยะสั้น เรื่องราคาบริการและราคายา มีมติคุมราคายาที่ สถานพยาบาลเอกชน ให้ MARKUP % ตามต้นทุน

2) เสนอให้ คณะกรรมการกำกับราคาสินค้าและบริการ (กกร.) แต่งตั้งอนุกรรมการเพื่อดำเนินการต่อ ในเรื่องการควบคุมราคาค่ารักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์

3) กรณี บริการทางการแพทย์ ควรใช้อัตรา UCEP ในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

และในวันที่ 18 มกราคม 2562 คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ ภายใต้คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน (คอบช.) ร่วมกับภาคีเครือข่าย แลกเปลี่ยน "ภาคประชาสังคมยืนยัน เดินหน้าผลักดันให้รัฐบาลกำกับ ควบคุม ราคาค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน เพียงยอมขาดทุนกำไร เพิ่มธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม" และในวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2562 กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ได้ตั้งคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรการควบคุมกำกับราคายาเวชภัณฑ์ บริการสาธารณสุขและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับค่ารักษาพยาบาล โดยทางมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้เข้าร่วมเป็นคณะอนุกรรมการ 2 ท่าน ได้แก่ คุณสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และ ดร.ภญ.ยุพดี ศิริสินสุข นักวิชาการ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในระหว่างการพิจารณาหลักเกณฑ์

2. การผลักดันกฎหมายการจัดตั้งสภาขององค์กรผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีตัวแทนระดับประเทศ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 222 องค์กร ร่วมกับคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค ติดตามและผลักดันให้เกิดกฎหมาย ซึ่งรัฐธรรมนูญปี 2560 มาตรา 46 รับรองการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคไว้และกำหนดให้องค์กรผู้บริโภครวมตัวกันจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้งอำนาจในการเป็นตัวแทนผู้บริโภคให้มีการออกกฎหมาย โดยได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ

คณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. เป็นเจ้าภาพในการจัดทำร่างกฎหมายตามมาตรา 46 ดังกล่าว มีการยกร่างกฎหมายและจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคในภูมิภาคต่างๆ ช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2560 โดยใช้ชื่อกฎหมาย “สภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ” และได้รับหลักการผ่านคณะรัฐมนตรีในวันที่ 5 มิถุนายน 2561 และถูกส่งต่อไปพิจารณาในคณะกรรมการกฤษฎีกาคณะพิเศษ

ในการพิจารณาของคณะพิเศษ ได้แก่หลักการ และสาระของร่างกฎหมายดังกล่าวเปลี่ยนหน้าตาเป็นร่างกฎหมายการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และเสนอสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) พิจารณาเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้รับหลักการด้วยคะแนนเสียง 182 งดออกเสียง 8 และให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ 17 คน โดยมีคุณสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นตัวแทนของภาคประชาชนเป็นกรรมการ และให้พิจารณากฎหมายภายใน 45 วัน นับจากวันจัดตั้งกรรมการ

สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 222 องค์กรติดตามเรื่องนี้มาอย่างต่อเนื่อง ร่วมกัน และ พบว่า ร่างกฎหมายจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค มีหลายข้อที่องค์กรผู้บริโภคไม่เห็นด้วยและต้องต่อสู้ในชั้นกรรมาธิการ เช่น การทำให้เกิดหลายสภา ไม่เป็นเอกภาพทำให้ไม่มีพลังในการคุ้มครองผู้บริโภค การไม่กำหนดเรื่องสำนักงานให้ชัดเจน ส่งผลต่องบประมาณและการดำเนินการของสภา วิธีการจัดตั้งที่เปิดช่องให้ภาคธุรกิจตั้งองค์กรผู้บริโภคมารวมตัวเป็นสภาองค์กรของผู้บริโภคได้ เป็นต้น จึงรวมตัวและจัดเวทีวิชาการ “กฎหมายสภาองค์กรผู้บริโภคแบบไหนที่ประชาชนได้ประโยชน์” ในวันที่ 6 มกราคม 2562 ต่อเนื่องด้วยการ แลกเปลี่ยนของคอบช. วันที่ 7 มกราคม 2562 พร้อมเดินทางไปยื่นหนังสือต่อประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในวันที่ 9 และ 10 มกราคม 2562 โดยมีข้อเสนอ 4 ข้อ คือ 1) ให้ยุติการพิจารณาร่างกฎหมายการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค 2) หากพิจารณาขอให้ใช้ร่างกฎหมาย

สภาองค์กรผู้บริโภคแห่งชาติ ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำ และ 3) ให้มีตัวแทนภาคประชาชน หนึ่งในสามร่วมเป็น คณะกรรมการพิจารณากฎหมายใน สนช.

วันที่ 14 มกราคม 2562 มีการประชุมกรรมการพิจารณา ร่างกฎหมายการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค มีการแต่งตั้งคุณสารี อ๋องสมหวัง เป็นรองประธานคนที่ 1 ซึ่งได้กำหนดวันประชุมพิจารณากฎหมายไว้ 5 ครั้ง (วันที่ 21 มกราคม 28 มกราคม 4 กุมภาพันธ์ 11 กุมภาพันธ์ 18 กุมภาพันธ์) และมีมติให้เชิญตัวแทน คอบข. และตัวแทนองค์กรผู้บริโภคที่ร้องเรียน มาร่วมให้ความเห็นต่อการพิจารณาร่างกฎหมาย ในการประชุมวันที่ 21 มกราคม 2562

จากการผลักดันกฎหมายอย่างต่อเนื่อง สภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) ได้พิจารณาผ่านกฎหมาย พรบ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ....เพื่อบังคับใช้เป็นกฎหมาย เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562 ด้วยคะแนนเสียงเป็นเอกฉันท์ เห็นชอบให้ออกกฎหมาย พ.ร.บ. การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ... ด้วยคะแนนเสียง 159 จดออกเสียง 3 และ ไม่ลงคะแนนเสียง 1 เสียง โดยกฎหมายดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้ภายใน 60 วัน หลังลงราชกิจจานุเบกษา

3. การฟ้องคดีแบบกลุ่ม ได้ให้การช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย กรณี : ครีมผิวขาว ‘เพิร์ลลี่’ ศาลได้มีคำพิพากษาจ่ายค่าเสียหาย กว่า 10 ล้านบาท แก่โจทก์และสมาชิกกลุ่ม และให้ระงับการขาย พร้อมทั้งให้ทำลายสินค้าทั้งหมด

จากกรณีที่มีผู้เสียหายเข้าร้องเรียนกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) เนื่องจากใช้โลชั่นทาผิวยี่ห้อ ‘เพิร์ลลี่’ แล้วเกิดอาการผิวหนังแตกกลาย นำไปสู่ตรวจสอบและดำเนินการฟ้องร้องคดีกับบริษัทผู้ผลิตต่อศาลจังหวัดสตูล โดยยื่นฟ้องเป็นคดีแบบกลุ่ม และศาลมีคำสั่งคุ้มครองชั่วคราวเมื่อเดือนตุลาคม 2561

ต่อมาวันที่ 27 ธันวาคม 2561 ศาลได้ตัดสินให้จำเลย คือ ผู้ผลิตโลชั่นทาผิวยี่ห้อ ‘เพิร์ลลี่’ จ่ายค่าเสียหายให้กับผู้เสียหายทั้งโจทก์และสมาชิกกลุ่ม แบ่งเป็น ค่าเสียหายจากการเสียโฉมติดตัว คนละ 200,000 บาท ค่ารักษาตามที่จ่ายจริง ค่ารักษาพยาบาลในอนาคตภายในระยะเวลา 5 ปี คนละไม่เกิน 200,000 บาท ค่าขาดรายได้ไม่เกิน 400 บาทต่อวัน เป็นเวลาไม่เกิน 90 วัน และมีค่าเสียหายเชิงลงโทษสำหรับคดีนี้อีก 200,000 บาท เนื่องจากศาลเห็นว่าจำเลยเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ต้องรู้อยู่แล้วว่าผลิตสินค้ามีส่วนผสมของสารอันตราย แต่ยังผลิตและจำหน่าย จนส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย จิตใจ และอนามัยของผู้บริโภค จึงให้จ่ายค่าเสียหายเพิ่มเติมเป็นเชิงลงโทษจำเลย รวมเป็นเงินค่าเสียหาย ณ ปัจจุบันประมาณ 10 ล้านบาท และอาจเพิ่มขึ้นหากมีผู้เสียหายจากการใช้ครีมเพิร์ลลี่เข้าชื่อเป็นสมาชิกกลุ่มเพิ่ม

นอกจากนี้ ยังมีคำสั่งให้จำเลยระงับการจำหน่ายสินค้าทั้งสองสูตร ได้แก่ ‘เพิร์ลลี่ อินเทนซีฟ ไวท์โลชั่น’ และ ‘เพิร์ลลี่ อินเทนซีฟ ไวท์โลชั่น พลัส’ ส่วนที่จำหน่ายไปแล้วให้ประกาศและรับคืนจากผู้บริโภค รวมทั้งให้เรียกเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายและให้ทำลายสินค้าทั้งหมด เพราะเป็นสินค้าที่มีส่วนผสมของสารอันตราย โดยจำเลยต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

จากคดีนี้ทำให้เห็นรูปธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไปจากการดำเนินคดีแบบกลุ่ม กรณี ทำให้ผู้เสียหายจำนวนมากได้รับความเป็นธรรม จากการดำเนินคดีเพียงครั้งเดียว อีกทั้งเกิดบรรทัดฐานเรื่องค่าเสียหาย

2.8 แผนงานและงบประมาณปี พ.ศ. 2562 (ใช้งบประมาณตามโครงการปี 2562)

ตารางแสดง แผนงานและงบประมาณปี พ.ศ. 2562 (ใช้งบประมาณตามโครงการปี 2562)

กิจกรรม	งบประมาณ
เตรียมองค์กรผู้บริโภคร่วมเพื่อตั้งสภาองค์กรผู้บริโภค	2,100,000.00
คำรักษายาบาลแพง ให้มีการกำกับคำรักษายาบาล/ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของรัฐ	1,000,000.00
พัฒนาระบบขนส่งมวลชนของกทม. และพื้นที่นำร่อง 6 จังหวัด	9,869,500.00
ผลักดันให้มีประกาศนลาถ GMOs ฉบับใหม่ตามแผนการทำงานในปี 2564	500,000.00

3.1.2 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียนหมวดอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

1.1 กลุ่มอาหาร

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มอาหาร

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มปัญหา	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	กทม.	รวม	ร้อยละ
1	อาหาร	1.1 อาหารไม่บริสุทธิ์	1. การผลิต การบรรจุ หรือการเก็บรักษาไม่ถูกสุขลักษณะ	2	1	2	1	7		-	2	15	1.00
			2. มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจ็บปวย	11	6	25	52	71	6	-	52	223	14.82
			4. เสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ			3				-		3	0.20
			5. ภาชนะบรรจุประกอบด้วยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพ		1	2			1	-		4	0.27
			6. ข้อความที่สนับสนุนให้กระทำผิดกฎหมาย		1					-		1	0.07
			7.เสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ				3			-	8	11	0.73
		1.2 ขายอาหารปลอม				1			1	-		2	0.13
		1.3 อาหารผิดมาตรฐาน			2	4	1	5		-	7	19	1.26
		1.4 ฉลากผลิตภัณฑ์	1. ผลิตภัณฑ์ที่ฉลากถูกสั่งเลิกใช้แล้ว			1	4			-		5	0.33
			2. ผลิตภัณฑ์ไม่มีฉลาก			3	5			-		8	0.53

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มปัญหา	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	กทม.	รวม	ร้อยละ	
			3. ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช้ข้อความภาษาไทย/มีรายละเอียดบนฉลากไม่ครบถ้วน	1	1	5	3			-		10	0.66	
			4. แสดงวันเดือนปีวันสิ้นอายุ ไม่เป็นความจริง	1	1		16			-	1	19	1.26	
			5. ไม่ระบุชื่อ/เครื่องหมายการค้า	1						-		1	0.07	
			6. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ข้อความไม่ตรงความจริง ทำให้เข้าใจผิด ขัดต่อศีลธรรม				1	8		-		9	0.60	
		1.5 ผลิตภัณฑ์หมดอายุ		11	1	14	12	3		-	1	42	2.79	
		1.6 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอย.			1	8	5	12		-	2	28	1.86	
		1.7 โฆษณาอันเป็นเท็จหรือหลอกลวง	1. โฆษณาโอ้อวดเกินจริง	1	6	34	9	42	4	-	5	101	6.71	
			2. แสดงเครื่องหมายของผู้ผลิต สถานที่ตั้ง ไม่เป็นความจริง	1	1	2			-	-	-	4	0.27	
				3. แสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จ					2		-		2	0.13
		รวมหมวดอาหาร				29	22	104	112	150	12	-	78	507

1.2 กลุ่มร้องเรียนปัญหา ยา

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มยา

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มปัญหา	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	กทม.	รวม	ร้อยละ	
2	ยา	2.1 ยาปลอม	1. มีสิ่งที่ไม่อาจเป็นอันตรายเจือปนอยู่	-	7	9		1		-	1	18	1.20	
		2.2 ยาเสื่อมคุณภาพ			-					-	3	3	0.20	
		2.3 ขยายยาชุด(ยาหลายประเภทในซองเดียวกัน)			-	7	34	41	7	-		89	5.91	
		2.4 ขยายยาโดยไม่มีเภสัชกรปฏิบัติการ			-	8	28	166	3	1	-	3	209	13.89
		2.5 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีมีย.			-	8	1			-	1	10	0.66	
		2.6 ฉลากผลิตภัณฑ์ไม่มี			-				1	-		1	0.07	
		2.8 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ข้อความภาษาไทย				8	1			-		9	0.60	
		2.9 ยาสิ้นอายุตามที่แสดงบนฉลาก				1	1			-		2		
		2.8 โฆษณาอันเป็นเท็จหรือหลอกลวง	1. โฆษณาโอ้อวดเกินจริง	2	30	13	1	55	3	-	8	112	7.44	
			2. แสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จ	-	1	4	1	2		-	1	9	0.60	
			3. โฆษณาขยายยาโดยผิดศีลธรรม/ไม่เหมาะสม	-		1	1			-		2	0.13	
รวมหมวดยา				2	70	92	210	69	4	-	17	464	30.83	

1.3 กลุ่มร้องเรียนปัญหา เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มปัญหา	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	กทม.	รวม	ร้อยละ
3	เครื่องสำอาง	3.1 เครื่องสำอางที่ไม่ปลอดภัยในการใช้	1. การผลิต การบรรจุ ภาชนะที่บรรจุ ไม่ถูกสุขลักษณะ	-	1	2				-	3	6	0.40
			2. มีวัตถุห้ามใช้เจือปนอยู่ เช่น ปรอท ไฮโดรควิโนน ตะกั่ว สเตียรอยด์	1	9	46	2	17		-	1	76	5.05
			3. มีสารอันตรายตัวได้รวมอยู่และอาจทำให้เกิดพิษต่อผู้ใช้	-	1	15		4		-	1	21	1.40
			4. มีสิ่งที่มีอาจเป็นอันตรายเจือปนอยู่	-	9	81			1	-		91	6.05
		3.2 โฆษณาอันเป็นเท็จหรือหลอกลวง	1. โฆษณาโอ้อวดเกินจริง	1	6	19	3	16	2	-	5	52	3.46
			2. แสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จ	1	2					-	2	5	0.33
			3. แสดงเตือนที่วันสั้นอายุ ไม่เป็นความจริง	-	1	35	46	3		-		85	5.65
		3.3 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีมียอย.	1. เครื่องสำอางที่ไม่มีฉลาก	-	7	6		7		-	14	34	2.26
			2. มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายเจือปนอยู่	-		26	4	56		-	19	105	6.98

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มปัญหา	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคอีสาน	ภาคตะวันตก	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	กทม.	รวม	ร้อยละ	
		3.4 ฉลาก ผลิตภัณฑ์	1. ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ ใช้ข้อความภาษาช ไทย/มีรายละเอียด บนฉลากไม่ ครบถ้วน	-	5	26		2		-		33	2.19	
			2. ผลิตภัณฑ์ไม่มี ฉลาก	-	2					-		2	0.13	
			3. ผลิตภัณฑ์ที่ฉลาก ถูกสั่งเลิกใช้แล้ว	-		3		1		-		4	0.27	
			4. แสดง เครื่องหมายของ ผู้ผลิต สถานที่ตั้ง ไม่เป็นความเป็น จริง								1	1	0.07	
		3.5 ผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุ			-	1	5		5		-	5	16	1.06
		3.6 เครื่องสำอางปลอม			-				2		-	1	3	0.20
รวมหมวดเครื่องสำอาง				3	44	264	55	113	3	-	52	534	35.48	

รวมเรื่องร้องเรียนหมวดอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 1505 ราย

3.1.3 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดบริการสาธารณะ

ปัญหาเรื่องรถโดยสารสาธารณะเป็นกลุ่มปัญหาหนึ่งที่ถูกร้องเรียน โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ เรื่องการขูดเซี่ยเยียวากรณีที่เกิดอุบัติเหตุโดยสาร โดยเฉพาะกลุ่มรถทัวร์โดยสาร จำนวน 195 ราย และปัญหานักงานขับรถประพฤติไม่เหมาะสม เช่น ขับรถเร็วหวาดเสียว สูบบุหรี่ขณะขับรถ คอยโทรศัพท์ขณะขับรถ ทั้งนี้ เครือข่ายผู้บริโภคและมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้ร่วมกันรณรงค์เกี่ยวกับปัญหารถโดยสารสาธารณะ เพื่อให้มีการมาตรการขูดเซี่ยเยียวากรณีหรือการเพิ่มวงเงินการขูดเซี่ยเยียวากรณี และการเรียกร้องให้หน่วยงานตรวจตราผู้ประกอบการเพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานขับรถ

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดบริการสาธารณะ

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	ประเภท	มพบ.	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	รวม	ร้อยละ
สาธารณูปโภคและคมนาคม												
1	ประปา		3	3			1	1		1	9	0.97
2	ไฟฟ้า		5	3		3	6			2	19	2.04
3	ขนส่งทางบก											
		รถตู้โดยสาร	40	11		41		5	216		313	33.66
		มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	14				1		12	2	29	3.12
		รถทัวร์โดยสาร	139	16	18	10	21	8	5		217	23.33
		รถรับส่งนักเรียน	14	98	15				3		130	13.98
		รถเมล์/รถโดยสารระหว่างจังหวัด	3	62					45	7	117	12.58
		รถสองแถว		27	3	7		6	14	2	59	6.34
		รถแท็กซี่		2	5	9		3	3	1	23	2.47
		รถรับส่งพนักงาน		1				1			2	0.22
4	ขนส่งทางอากาศ		9	1		1					11	1.18
พลังงาน												
1	พลังงานแสงอาทิตย์		-	1	-	-	-	-	-	-	1	0.11
2	น้ำมันเชื้อเพลิง		-	-	-	-	-	-	-	-	0	0.00
รวม			227	225	41	71	29	24	298	15	930	100.00

ตารางแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคม

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	รถไฟ	รถโดยสาร	มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง	รถทัวร์โดยสาร	รถรับส่งนักเรียน	รถไฟฟ้า	รถเมล์	รถสองแถว	รถแท็กซี่	สามล้อเครื่อง	รถรับส่งพนักงาน	เครื่องบิน	รวม
1	หมวดย่อย คมนาคม													
	คุณภาพบริการ													
1.1	พนักงานประพฤติดัวไม่เหมาะสม (พูดไม่สุภาพ, สู้บบุหรี่ในรถ, ขับรถ)	-	176	4	7	1	-	21	22	6	-	1	-	238
1.2	ทิ้งผู้โดยสารระหว่างทาง	-	7	10	2	-	-	-	2	1	-	-	-	22
1.3	ล้มการะสูหาย/เสียหาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
1.4	ไม่เปลี่ยนคนขับในเส้นทางไกล	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1.5	รถ/เครื่องบินเสียระหว่างทาง	-		-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1.6	ห้องน้ำสกปรก/บริเวณที่นั่งหรือ ห้องผู้โดยสารสกปรก	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1.7	เข็มขัด/อุปกรณ์นิรภัยไม่ ครบถ้วน/อุปกรณ์ตัวรถไม่สมบูรณ์	-	18	-	3	4	-	2	-	-	-	-	-	27
1.8	ไม่ตรงเวลา/จอดนอกป้าย/ล่าช้า	-	2	-	2	-	-		2	-	-	-	1	7
1.9	บรรทุกเกินที่นั่ง	-	37	-	1	10		53	8	-	-	-	-	109
1.10	ค่าบริการแพงเกินจริง	-	7	8	1	-	-	3		5	-	-	-	24
2	ซื้อตั๋วโดยสาร													
2.1	ซื้อตั๋วซ้ำซ้อน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
2.2	การคืนตั๋วโดยสาร/ยกเลิกเที่ยวบิน	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	7	7
2.3	โปรโมชั่น	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
2.4	การยกเลิกตั๋ว	-		-	2	-	-	-	-	-	-	-		2
3	ใช้รถผิดประเภท	-	1	1	3	96			4	2		1		108
4	ขดเซยความเสียหายจาก อุบัติเหตุ	-	63	6	195	19		38	21	9		-	-	351
รวม		0	313	29	217	130	0	117	59	23	0	2	11	901

3.1.4 กลุ่มปัญหาร้องเรียน หมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข

ปัญหาการไม่รู้สิทธิ หรือสิทธิประโยชน์ที่มีเพิ่มสิทธิประโยชน์ขึ้น ผู้บริโภคบางกลุ่มไม่ทราบรายละเอียด ได้ขอคำปรึกษาผ่านเครือข่ายผู้บริโภคในระดับจังหวัด และภาคต่อเนื่องในปีที่ผ่านมา โดยมีผู้บริโภคขอคำปรึกษาและร้องเรียนกว่า 600 ราย ขณะที่กลุ่มปัญหาไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร/ไม่ได้รับการปฏิบัติตามสิทธิ มีผู้บริโภคร้องเรียน 29 ราย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการใช้สิทธิบัตรทองที่พบว่ามีการร้องเรียนจำนวน 25 ราย

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดบริการสุขภาพและสาธารณสุข

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	สิทธิบัตรทอง	สิทธิประกันสังคม	สิทธิราชการ	สิทธิตามพร.ร.ถ	สิทธิหน่วยงานรัฐอื่นๆ	สิทธิกองทุนท้องถิ่น	สิทธิเจ็บป่วย 3 กองทุน	ชำระเงินเอง	รวม	ร้อยละ
ม.ค. - ธ.ค. 2561											
1	ให้คำปรึกษา การย้าย/ สอบถามสิทธิ สิทธิ ประโยชน์ต่างๆ	535	21	12	14	11	1	4	2	600	85.11
2	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร/ไม่ได้รับการปฏิบัติตามสิทธิ	25	1	1	1	-	-	1	-	29	4.11
3	ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล	22	-	-	-	-	-	1	1	24	3.40
4	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	7	2	1	-	-	-	-	2	12	1.70
5	เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ / เรียกเก็บเกินอัตราที่กำหนด	14	2	1	-	-	-	-	-	17	2.41
6	ถูกเรียกเก็บเงินจากการใช้สิทธิกองทุนฉุกเฉิน	16	-	-	-	-	-	-	-	16	2.27
7	ระบบการส่งต่อ/ส่งตัวไม่ได้	5	-	-	-	-	-	-	-	5	0.71
8	ค่ารักษาพยาบาลแพง	2	-	-	-	-	-	-	-	2	0.28
รวม		626	26	15	15	11	1	6	5	705	100.00

ตารางแบ่งตามภูมิภาค กรณีการรับเรื่องร้องเรียน ด้านบริการสุขภาพและสาธารณสุข

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	ม.ค. - ธ.ค. 2561									ร้อยละ
		มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ตะวันตก	ภาคอีสาน	ภาคใต้	กลาง	กทม.	ตะวันออก	รวม	
1	ให้คำปรึกษา การย้าย/ สอบถามสิทธิ สิทธิ ประโยชน์ต่างๆ	2	45	328	26	4	-	59	136	600	85.11
2	ไม่ได้รับความสะดวกตาม สมควร/ไม่ได้รับการปฏิบัติ ตามสิทธิ	4	2	11	1	2	-	4	5	29	4.11
3	ได้รับความเสียหายจากการ รักษาพยาบาล	2	6	6	3	3	-	1	3	24	3.40
4	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการ ให้บริการสาธารณสุข	1	1	3	1	1	-	1	4	12	1.70
5	เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มี สิทธิ / เรียกเก็บเกินอัตราที่ กำหนด	1	5	3	1	1	-	1	5	17	2.41
6	ถูกเรียกเก็บเงินจากการใช้ สิทธิกองทุนฉุกเฉิน	4		10		1	-		1	16	2.27
7	ระบบการส่งต่อ/ส่งตัวไม่ได้		1	3			-	1		5	0.71
8	ค่ารักษาพยาบาลแพง	1					-		1	2	0.28
รวม		15	60	364	32	12	0	67	155	705	100.00

3.1.5 กลุ่มปัญหาร้องเรียน หมวดการเงินการธนาคาร

ปัญหาเรื่องบัตรเครดิตยังคงเป็นเรื่องร้องเรียนที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียน มากกว่าภาคอื่น ซึ่งโดยส่วนใหญ่ ปรึกษาปัญหาหนี้บัตรเครดิต ส่วนปัญหาร้องเรียน ธุรกิจเช่าซื้อเป็นเรื่องการจัดการหนี้ค้างชำระ ซึ่งหากมีการค้างชำระเกิน 3 งวดจะถูกยึดรถ หรือถูกให้จ่ายดอกเบี้ยที่แพงเกินอัตราดอกเบี้ยที่กฎหมายกำหนด

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดการเงินการธนาคาร

ลำดับ	กลุ่มประเภท	มพป.	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	รวม	ร้อยละ
1	บัตรเครดิต	187	1	1	-	-	-	-	4	193	29.02
2	ธุรกิจเช่าซื้อ	104	15	7	2	1	-	-	1	130	19.55
3	สินเชื่อ	269	2	-			1	-	1	273	41.05
4	ธนาคาร	8	1	1			1	-	2	13	1.95
5	ประกัน						-	-			
	ประกันชีวิต	14	3		1	1	3	-	1	23	3.46
	ประกันภัย	12	9	1	1	1	1	-	1	26	3.91
6	หนี้นอกระบบ	5	1	1			-	-		7	1.05
7	อื่นๆ (หุ้น, เบี้ยบำนาญ, เงินฌาปนกิจ)	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-
	รวม	599	32	11	4	3	6	0	10	665	100.00

กลุ่มปัญหาบัตรเครดิต

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหาบัตรเครดิต

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้	97	50.26
2	ให้คำปรึกษาการปรับโครงสร้างหนี้	13	6.74
3	ถูกฟ้องคดี		
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการดำเนินคดี	56	29.02

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
	- การเจรจาประนีประนอมในชั้นศาล	1	0.52
	- สอบถามอายุความการฟ้องคดี	1	0.52
4	ถูกบังคับคดี		
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการบังคับคดี	8	4.15
	- สอบถามการยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์สิน	3	1.55
	ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมค่าติดตาม	3	1.55
5	ทวงหนี้ผิดกฎหมาย		
	- โทรศัพท์มาที่ทำงานทวงหนี้กับเพื่อน/ผู้บริหาร	5	2.59
	- โทรศัพท์หาลูกหนี้ใช้ว่าจาไม่สุภาพหยาบคาย	3	1.55
	- โทรทวงถามหนี้วันละหลายครั้ง	1	0.52
	- ทวงถามหนี้กับญาติหรือคนในครอบครัว	1	0.52
	- การคิดค่าธรรมเนียมทวงหนี้เกินจริง		
	- ส่งจดหมายที่บริษัทขอให้หักเงินเดือนส่งเจ้าหน้าที่	1	0.52
		193	100.00

กลุ่มธุรกิจเช่าซื้อ

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มธุรกิจเช่าซื้อ

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ผิดนัดชำระเช่าซื้อ	40	30.77
2	ไม่โอนกรรมสิทธิ์ยานพาหนะ (เช่าซื้อ)	5	3.85
	ไม่ให้ใบกำกับภาษีหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	2	1.54
3	ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม/ค่าติดตามทวงถาม	10	7.69
4	ให้บริการการแก้ไขหนี้	6	4.62
	ให้บริการการปรับโครงสร้างหนี้	1	0.77
5	ถูกฟ้องคดี		
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการดำเนินคดี	48	36.92

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
	- การเจรจาประนีประนอมในชั้นศาล	2	1.54
6	ถูกบังคับคดี		
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการบังคับคดี	3	2.31
	- สอบถามการยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์สิน	4	3.08
	- สอบถามขั้นตอนการขายทอดตลาด	1	0.77
	ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมค่าติดตาม	2	1.54
7	ทวงหนี้ผิดกฎหมาย		
	- โทรศัพท์มาที่ทำงานทวงหนี้กับเพื่อน/ผู้บริหาร	1	0.77
	- โทรทวงถามหนี้วันละหลายครั้ง	1	0.77
	- ทวงถามหนี้กับญาติหรือคนในครอบครัว	2	1.54
	- การคิดค่าธรรมเนียมทวงหนี้เกินจริง	1	0.77
	- ส่งคนมาทวงหนี้ในที่ทำงาน	1	0.77
8	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม/ทำให้เสียเปรียบ	2	1.54
รวม		130	100.00

กลุ่มสินเชื่อ

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มสินเชื่อ

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ให้บริการแก้ไขปัญหานี้	94	34.43
2	ให้บริการปรับโครงสร้างหนี้	3	1.10
3	ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมค่าติดตาม		
	- ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมติดตามทวงหนี้ไม่เป็นธรรม	8	2.93
4	ถูกฟ้องคดี		
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการฟ้องคดี	163	59.71
5	ถูกบังคับคดี		

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
	- ขอคำปรึกษาเรื่องการบังคับคดี	1	0.37
	- สอบถามการยึดทรัพย์/อายัดทรัพย์สิน	1	0.37
6	ทวงหนี้ผิดกฎหมาย		
	- ทวงถามหนี้กับญาติหรือคนในครอบครัว	1	0.37
	- การแสดงข้อความให้เชื่อว่าถูกดำเนินคดี/ยึดทรัพย์	1	0.37
	- ส่งคนมาทวงหนี้ในที่ทำงาน	1	0.37
	รวม	273	100.00

กลุ่มธนาคาร

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มธนาคาร

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	รวม	ร้อยละ
1	ปัญหาการทำธุรกรรมกับธนาคาร (ธนาคาร)		
	- ถูกหลอกให้โอนเงิน	1	7.69
	- ปัญหาการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม	1	7.69
	- การเรียกเก็บเงินจากกรณีบัตรหาย	2	15.38
	- ให้ปรึกษาการแก้ไขปัญหาหนี้	2	15.38
2	ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมค่าติดตาม		
	- ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมติดตามทวงหนี้ไม่เป็นธรรม	4	30.77
3	ถูกฟ้องคดี		
4	- ขอคำปรึกษาเรื่องการดำเนินคดี	1	7.69
5	- ทวงถามหนี้กับญาติหรือคนในครอบครัว	1	7.69
6	อื่นๆ	1	7.69
	รวม	13	100.00

กลุ่มธุรกิจประกันภัย

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มธุรกิจประกันภัย

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	ประกันชีวิต	ประกันภัย	รวม	ร้อยละ
1	ปัญหาการกรดยกเลิกประกัน	2	3	5	10.20
2	ประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	4	1	5	10.20
3	ถูกหลอกให้ทำประกัน	7	9	16	32.65
4	อื่นๆ (สอบถามการเคลมประกัน, การเคลมพรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ)	2	1	3	6.12
5	ประกันจ่ายค่าสินไหมไม่ครบตามสัญญา	2	3	5	10.20
6	ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ตามสัญญา	3	8	11	22.45
7	ปรึกษาการดำเนินคดีด้านประกัน	3		3	6.12
8	ประกันบอกล้างสัญญา		1	1	2.04
รวม		23	26	49	100.00

3.1.6 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดสินค้าและบริการทั่วไป

กลุ่มสินค้า ปัญหาที่ร้องเรียนมากที่สุดคือเรื่องการซื้อขายสินค้าที่ชำรุดบกพร่อง/ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นกลุ่มยานพาหนะ และอุปกรณ์ตกแต่งรถ เป็นเรื่อง รถยนต์ป้ายแดงมีปัญหาหลังการซื้อขาย เช่น แอร์เสีย เกียร์ไม่ทำงาน มีกลิ่นควันเข้าห้องผู้โดยสาร และกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เสีย ร้านไม่รับเปลี่ยนคืนเครื่องปั่นผลไม้ ไม่ได้มาตรฐาน ชำรุดหลังใช้งานเพียงครั้งเดียว

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดสินค้าและบริการทั่วไป

ลำดับ	กลุ่มปัญหา	มค. - ธค. 2561									ร้อยละ
		มพป.	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	รวม	
1. สินค้า											
1.1	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม	3	2							5	2.09
1.2	คิดราคาสูงกว่าที่แสดง/แจ้งไว้	2	2		4	1	1		2	12	5.02
1.3	ฉ้อโกง/หลอกลวง	1	4			4			2	11	4.60
1.4	ชำรุดบกพร่อง/ไม่ได้มาตรฐาน	32	20	4	2	5	1		14	78	32.64
1.5	มีปัญหาการขอเงินคืน	3								3	1.26
1.5	ราคาแพงเกินจริง	1	2			1	1		9	14	5.86
1.6	ไม่ได้รับสินค้า/ส่งสินค้าไม่ถูกต้อง	15	10	1		2		1	3	32	13.39
1.7	โฆษณาเป็นเท็จ/หลอกลวง/เกินจริง		4		1	1				6	2.51
1.8	ไม่พอใจบริการ	7	3			1				11	4.60
2. บริการ											0.00
2.1	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม	8	3	1						12	5.02
2.2	คิดราคาสูงกว่าที่แสดง/แจ้งไว้		1					1		2	0.84
2.3	ฉ้อโกง/หลอกลวง	1							1	2	0.84
2.4	ชำรุดบกพร่อง/ไม่ได้มาตรฐาน	3	1						2	6	2.51
2.5	มีปัญหาการขอเงินคืน	18								18	7.53
2.6	ราคาแพงเกินจริง	1	1			1				3	1.26
2.7	โฆษณาเป็นเท็จ/หลอกลวง/เกินจริง	1		1		1				3	1.26
2.8	ส่งสินค้าล่าช้า	1							1	2	0.84
2.9	ไม่ได้รับสินค้า/ส่งสินค้าไม่ถูกต้อง	6	1		1	1			1	10	4.18
2. 10	ไม่พอใจบริการ	3			4				2	9	3.77
รวม		106	54	7	12	18	3	2	37	239	100.00

กลุ่มปัญหาสินค้าและบริการทั่วไป

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหาสินค้าและบริการทั่วไป

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสินค้า			
1	ชำรุดบกพร่อง/ได้รับความเสียหาย	66	27.62
2	ส่งมอบผิดจากที่สั่ง/ตกลง	17	7.11
3	ไม่ได้รับสินค้า/บริการ	13	5.44
4	ราคาไม่ตรงป้าย	13	5.44
5	ถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้า/บริการ	11	4.60
6	ราคาแพงเกินจริง	9	3.77
7	โฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง	7	2.93
8	ไม่ระบุชื่อ/เครื่องหมายการค้า	6	2.51
9	ขอคืนสินค้าไม่ได้/ขอยกเลิกบริการไม่ได้	6	2.51
10	สินค้าหมดอายุ	6	2.51
11	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม/ทำให้เสียเปรียบเกินสมควร	4	1.67
12	ขอเปลี่ยนสินค้าไม่ได้/ขอเปลี่ยนบริการไม่ได้	3	1.26
13	พฤติกรรมพนักงานไม่ดี	3	1.26
14	ขอรับการเยียวยาไม่ได้	2	0.84
15	ไม่ให้ใบกำกับภาษีหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง	2	0.84
16	ไม่ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นให้เข้าใจง่าย	2	0.84
17	โฆษณาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1	0.42
18	ส่งมอบไม่ครบถ้วน	1	0.42
19	ส่งมอบล่าช้า	1	0.42
กลุ่มบริการ			
1	ขอคืนสินค้าไม่ได้/ขอยกเลิกบริการไม่ได้	18	7.53
2	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม/ทำให้เสียเปรียบเกินสมควร	13	5.44
3	ไม่ได้รับสินค้า/บริการ	10	4.18
4	พฤติกรรมพนักงานไม่ดี	8	3.35
5	ชำรุดบกพร่อง/ได้รับความเสียหาย	7	2.93
6	ราคาไม่ตรงตามป้าย	3	1.26
7	ถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้า/บริการ	2	0.84
8	โฆษณาเป็นเท็จหรือเกินจากความเป็นจริง	2	0.84

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
9	ส่งมอบผิดจากที่สั่ง/ตกลง	1	0.42
10	ส่งมอบไม่ครบถ้วน	1	0.42
11	ขอเปลี่ยนสินค้าไม่ได้/ขอเปลี่ยนบริการไม่ได้	1	0.42
รวม		239	100.00

3.1.7 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดสื่อและโทรคมนาคม

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดสื่อและโทรคมนาคม

ลำดับ	หมวดย่อย	กลุ่มประเภท	มค. - ธค. 61									ร้อยละ
			มพป.	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	
1	โทรคมนาคม	เสาสัญญาณโทรศัพท์	4	3	9	3	-	2	-	-	21	21.00
		สัญญาณโทรศัพท์	10	21	25	-	4	-	-	4	64	64.00
		สัญญาณอินเทอร์เน็ต	5	5	-	-	1	-	-	4	15	15.00
รวม			19	29	34	3	5	2	0	8	100	100.00

3.1.8 กลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน หมวดอสังหาริมทรัพย์

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนหมวดอสังหาริมทรัพย์

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	ร้อยละ
1	คอนโดมิเนียม	76	5	-	1	-	-	-	-	82	43.16
2	บ้านจัดสรร/อาคารพาณิชย์	10	6	3	1	1	54	-	-	75	39.47
3	ห้องเช่า/บ้านเช่า/หอพัก	22	4	-	-	-	-	-	-	26	13.68

4	ที่ดิน	2		1	1	3	-	-	-	7	3.68
รวม		110	15	4	2	4	54	-	-	190	100.00

กลุ่มปัญหาอาคารชุด / คอนโดมิเนียม

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหาอาคารชุด / คอนโดมิเนียม

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	ร้อยละ
1	ชำรุดหลังปลูกสร้าง	2	-	-	-	-	-	-	-	2	2.44
2	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญา	2	1	-	-	-	-	-	-	3	3.66
3	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแผนที่ได้รับอนุญาต	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1.22
4	ยกเลิกสัญญา/ผิดสัญญาจอง	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1.22
5	การบริหารของนิติบุคคลไม่โปร่งใส โกงเงินส่วนกลาง	3	1	-	-	-	-	-	-	4	4.88
6	ยังไม่มีที่ตั้งนิติบุคคล	2		-	-	-	-	-	-	2	2.44
7	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม	-	2	0	1	-	-	-	-	3	3.66
8	สาธารณูปโภคไม่ได้มาตรฐาน	61	1	-	-	-	-	-	-	62	75.61
9	กรณีอื่นๆ	4	-	-	-	-	-	-	-	4	4.88
รวม		76	5	0	1	0	0	0	0	82	100.00

กลุ่มปัญหามันจัดสรร / อาคารพาณิชย์

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหามันจัดสรร / อาคารพาณิชย์

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	ร้อยละ
1	ชำรุดหลังปลูกสร้าง	4	3	1	1	1	3	-	-	13	17.33
2	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จตามสัญญา	1	1	-	-	-	-	-	-	2	2.67

3	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแผนที่ได้รับอนุญาต	1		-	-	-	-	-	-	1	1.33
4	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม	4	2	-	-	-	-	-	-	6	8.00
5	สาธารณูปโภคไม่ได้มาตรฐาน			1	-	-	-	-	-	1	1.33
6	กรณีอื่น ๆ			1	-	-	51	-	-	52	69.33
รวม		10	6	3	1	1	54	0	0	75	100.00

กลุ่มปัญหบ้านเช่า / ห้องเช่า / หอพัก

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหบ้านเช่า / ห้องเช่า / หอพัก

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	ร้อยละ
1	หักเงินประกัน/ไม่คืนเงินประกันครบตามจำนวน	6	1	-	-	-	-	-	-	7	26.92
2	ค่าน้ำ/ค่าไฟแพงเกินจริง	11	1	-	-	-	-	-	-	12	46.15
3	ห้องพักชำรุดบกพร่อง	1		-	-	-	-	-	-	1	3.85
4	ให้ยกเลิกสัญญาเช่าก่อนกำหนด	2	1	-	-	-	-	-	-	3	11.54
5	สาธารณูปโภคไม่ได้มาตรฐาน	1	1	-	-	-	-	-	-	2	7.69
6	กรณีอื่นๆ	1	-	-	-	-	-	-	-	1	3.85
รวม		22	4	0	0	0	0	0	0	26	100.00

กลุ่มปัญหาที่ดิน

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนกลุ่มปัญหาที่ดิน

ลำดับ	ลักษณะปัญหา	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	ภาคเหนือ	ภาคอีสาน	ภาคใต้	ภาคตะวันตก	ภาคตะวันออก	ภาคกลาง	กทม.	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม	2	-	-	1	2	-	-	-	5	71.43
2	กรณีอื่นๆ	-	-	1		1	-	-	-	2	28.57
รวม		2	0	1	1	3	0	0	0	7	100.00

3.1.9 ช่องทางในการร้องเรียน

ปี 2561 การร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคมักใช้มากที่สุดเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ หรือบางรายได้เข้าร้องเรียนที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กว่า 47.35% และร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ เป็นช่องทางรวดเร็ว ได้คำตอบที่ชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องหนี้บัตรเครดิตที่ปรึกษาเรื่องการแก้ไขหนี้ ร้อยละ 31.40%

ตารางแสดงช่องทางในการร้องเรียน

ลำดับ	หมวด	มาด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย	Facebook	อีเมลล์	Line	เว็บไซต์	อื่นๆ (ผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)	App Mobile	รวม	ร้อยละ
1	การเงินการธนาคาร	267	333	16	3	33		9	1	3	665	14.63
2	บริการสาธารณะ	191	283	169	15	35	94	6	137	-	930	20.46
3	สื่อและโทรคมนาคม	70	14	3	2	4	-	3	4	-	100	2.20
4	อสังหาริมทรัพย์	136	27	12	1	7	-	7	-	-	190	4.18
5	สินค้าและบริการทั่วไป	96	50	14	8	42	4	19	2	4	239	5.26
6	บริการสุขภาพและสาธารณสุข	391	195	4	57	5	8	2	43	-	705	15.51
7	อาหาร ยา เครื่องสำอาง	897	479	6	25	19	39	13	24	3	1505	33.11
8	อื่นๆ	104	46	5	39	3	3	7	1	3	211	4.64
รวม		2152	1427	229	150	148	148	66	212	13	4545	100.00
แต่ละช่องทางคิดเป็นร้อยละ		47.35	31.40	5.04	3.30	3.26	3.26	1.45	4.66	0.29	52.65	

3.1.10 ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการของเครือข่ายผู้บริโภค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จำนวนกว่า 3,310 ร้อยละ 72.83% และยังคงมีเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการอยู่ จำนวน 1,235 ราย ร้อยละ 27.17

ตารางแสดงผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน (แยกตามภาค)

แยกตามภาค	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค		ภาคเหนือ		ภาคตะวันตก		ภาคอีสาน		ภาคใต้		ภาคกลาง		กทม.		ภาคตะวันออก		รวม	ร้อยละ
ปิดเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา	ร้องเรียน	ขอคำปรึกษา		
การเงินการธนาคาร	16	334	14	8	-	3	4	7	-	3			2	4	3	1	399	12.05
บริการสาธารณะ	64	93	107	13	4	23	21	17	20	50	81	53	6	7	21	1	581	17.55
สื่อและโทรคมนาคม	6	6	12	14	1	4	4	7	1	2			2	4		-	63	1.90
อสังหาริมทรัพย์	9	20	5	2	1	2		2	2	1			0		51	-	95	2.87
สินค้าและบริการทั่วไป	43	19	33	7	11	6	2	3	9	1	1		13	17	1	-	166	5.02
บริการสุขภาพและสาธารณสุข	7	1	17	37	17	347	5	23	1	7			2	58	12	132	666	20.12
อาหาร ยา เครื่องสำอาง	12	4	83	31	94	108	305	6	222	166	2		43	89		-	1165	35.20
อื่นๆ	6	10	8	5	9	12	5	6	2	-	3	56	10	37	4	2	175	5.29
รวม	163	487	279	117	137	505	346	71	257	230	87	109	78	216	92	136	3310	100.00
ร้อยละ	25.08	74.92	70.45	29.55	21.34	78.66	82.97	17.03	52.77	47.23	44.39	22.65	26.53	73.47	40.35	59.65		
ร้อยละผลรวมปิดเรื่องแต่ละ	19.64		11.96		19.40		12.598		14.71		5.92		8.88		6.89			100.00
ยอดรวมจำนวนเต็มปิดเรื่อง	650		396		642		417		487		196		294		228		3310	
รวมปิดเรื่องร้องเรียน	1439							ร้อยละ		43.47								
รวมปิดเรื่องขอคำปรึกษา	1871							ร้อยละ		56.53								

3.1.11 บทบาทองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศที่รับเรื่องร้องเรียน

1. งานรับเรื่องร้องเรียน และการบันทึกเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ (CRM)
2. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อย. สสจ. , รพ.สต. อบต. โรงเรียน และหน่วยงานการปกครองด้านการศึกษา เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนารับส่งนักเรียน
3. รวมกลุ่มผู้เสียหาย หรือผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่ม กลุ่มผู้เสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ กลุ่มรถสามล้อเครื่อง
4. ร่วมผลักดันให้อย.เปิดข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างทั่วถึงเพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
5. ผลักดันให้กระทรวงสาธารณสุข, สปสช. กระทรวงพาณิชย์ กรมการค้าภายใน ให้กำกับค่ารักษาพยาบาลรวมถึงค่าเวชภัณฑ์ให้ราคาเป็นกลางและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

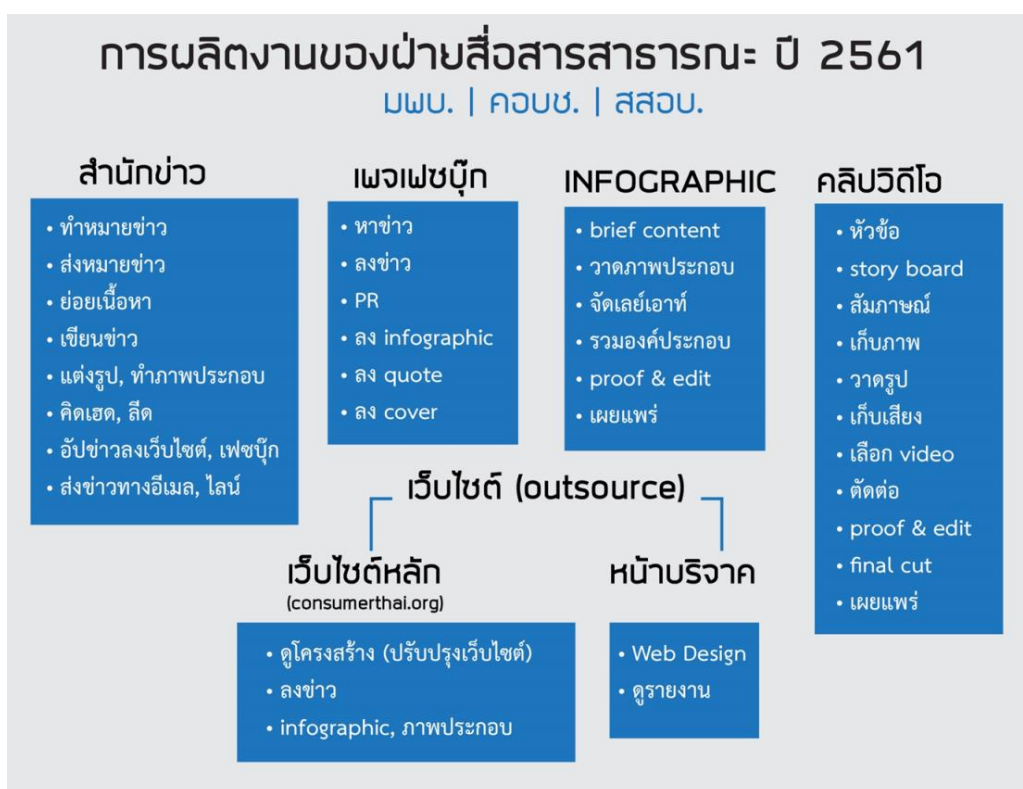
3.2 การดำเนินงานสื่อสารสาธารณะ ปี 2561

งานสื่อสารสาธารณะ คือ สื่อที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความเป็นจริง ให้ประชาชนส่วนรวมได้รับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมไทย

3.2.1. โครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ของงานสื่อสารสาธารณะ งานสื่อสารสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่ 3 คน ทำหน้าที่

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

ภาพประกอบ แสดงการผลิตงานของงานสื่อสารสาธารณะ ปี 2561



3.2.2 สรุปการผลิตงาน งานสื่อสารสาธารณะ เดือน เมษายน – ธันวาคม 2561¹

ตารางแสดงจำนวนชิ้นงาน เมษายน – ธันวาคม 2561

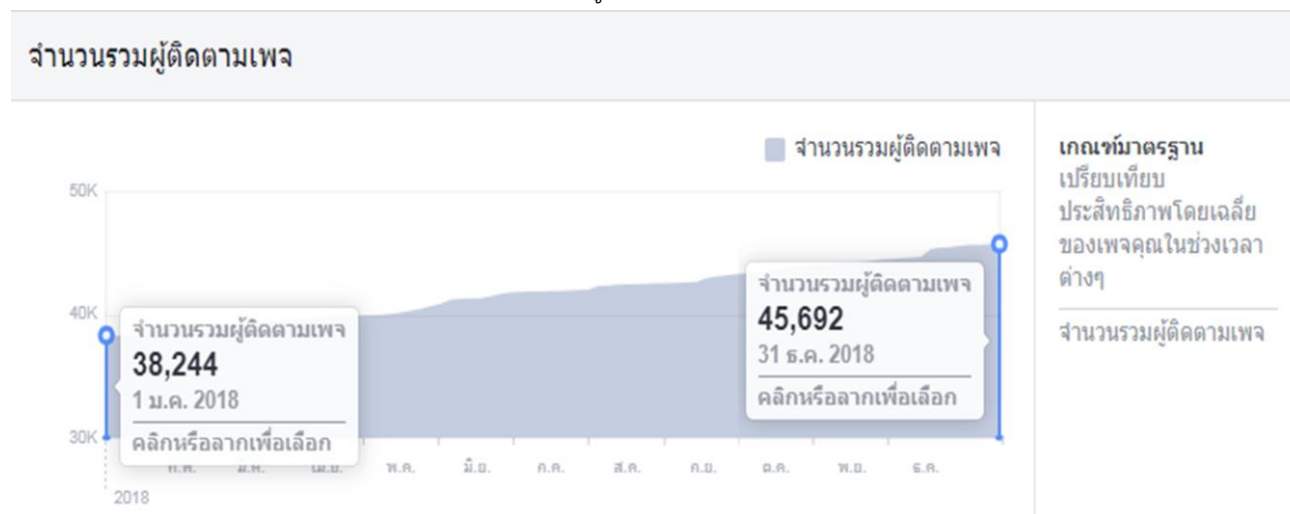
1. จำนวนข่าวที่อัปขึ้นเว็บ consumerthai.org ทั้งหมด	จำนวนข่าวทั้งหมด = 150 ชิ้น	
2. จำนวนสื่ออินโฟกราฟิก ที่ฝ่ายผลิต ทั้งหมด รวมของทุกโครงการ	102 ชิ้น	
3. จำนวน fb live ทั้งปี 2561	จำนวน FB LIVE ทั้งปี = 73 ชิ้น	
	จำนวน LIKE	4,044,959 ไลค์
	ยอดแชร์	8,088,496 แชร์
	ยอดคลิกเข้าชม	16,174,568 ครั้ง
4. ข่าวมพบ.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

3.2.3 สรุปข้อมูลเชิงลึก เฟซบุ๊กแฟนเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มกราคม ถึง ธันวาคม 2561)

สรุปยอดผู้ติดตาม เฟซบุ๊กแฟนเพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

เริ่มจากเดือนมกราคม 2561 มีจำนวนผู้ติดตามเพจ 38,244 คน จนถึงเดือนธันวาคม 2561 มีผู้ติดตามเพจสุทธิ 45,692 ยอดผู้ติดตามเพจ เพิ่มขึ้น 6,848 คน

ภาพประกอบ แสดงจำนวนรวมผู้ติดตามเพจ มกราคม – ธันวาคม 2561



วันที่มีผู้ติดตามมากที่สุด 3 อันดับแรก คือวันที่ 21 พฤษภาคม มีผู้ติดตามเพิ่ม 80 คน, วันที่ 9 พฤษภาคม มีผู้ติดตามเพิ่ม 68 คน และวันที่ 28 ตุลาคม มีผู้ติดตามเพิ่ม 61 คน ตามลำดับ

¹ ปี 2561 เจ้าหน้าที่ใหม่ 3 คน เริ่มปฏิบัติงานเดือนเมษายน

ภาพประกอบ แสดงเดือนที่มีผู้ติดตามมากที่สุด 3 อันดับแรก



อันดับแรก วันที่ 21 พฤษภาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากที่สุด มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ ดังนี้

ตารางแสดงการโพสต์ประจำวันวันที่ 21 พ.ค.2561

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
21/5/2018 17:29	http://consumerthai.org/news-consumerthai/consumers-news/food-and-drug/4182-610521paraquat.html	ลิงก์	418 แบบออร์แกนิก 418 แบบชำระเงิน 0	4 4 9 9	- ยอดผู้ติดตามและผู้ถูกใจเพิ่มขึ้น อันดับ 1 - วันที่มีผู้เข้าถึงโพสต์เพิ่มขึ้น มากที่สุด อันดับ 1
21/5/2018 15:35	ทำรบ!พาราควอต คสช.เลือกข้างไหน https://www.thairath.co.th/content/1286666	ลิงก์	434 แบบออร์แกนิก 434 แบบชำระเงิน 0	14 14 16 16	
21/5/2018 11:44	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	รูปภาพ	479 แบบออร์แกนิก 479 แบบชำระเงิน 0	84 84 61 61	

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
21/5/2018 11:36	ไม่บ่อย...ที่องค์กรผู้บริโภคมจะ ร่วมมือกับภาครัฐกิจในการ แก้ปัญหา คณะกรรมการวัตถุ อันตรายต้องยกเลิกพาราควอตโดย ยึดประโยชน์สุขภาพประชาชนเป็น หลัก ///	<u>ลิงก์</u>	564 แบบออร์แกนิก 564 แบบชำระเงิน 0	33 33 29 29	
	https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_963142				

อันดับที่สอง วันที่ 9 พฤษภาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากอันดับรอง มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ ดังนี้

ตารางแสดงการโพสต์ประจำวัน ที่ 9 พ.ค. 2561

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
9/5/2018 15:44	ศาลฎีกาชี้ขาด สั่งถอนสิทธิบัตรการ ผลิตยา “ยาโรคความดันโลหิตสูง- โรคหัวใจ” แล้ว หลังสู้เป็นคดีความ ยาวนาน 7 ปี เหตุข้อมูลวิธีการผลิต ชัดเจนว่าไม่ใช่วิธีใหม่ เป็นเพียงการ ยื่นคุ้มครองกระบวนการผลิตยาเม็ด ทั่วไป ผลการตัดสินครั้งนี้ส่งผลต่อ ทั่วโลก เชื่อนานาประเทศจะยกเลิกการ ฟ้องของไทยเป็นกรณีตัวอย่างเพื่อ การขอถอนสิทธิบัตรยาได้ พร้อม ระบุกรณีนี้สะท้อนถึงความเอารัด เอาเปรียบของบริษัทยา ใช้ช่องโหว่ การจดสิทธิบัตรยาในสหรัฐฯ เป็น เครื่องมือ	<u>ลิงก์</u>	13.8K แบบออร์แกนิก 13,825 แบบชำระเงิน 0	1.9K 1,895 548 548	ยอดผู้ติดตาม และ ผู้ถูกใจ เพิ่มขึ้น อันดับ 2

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
9/5/2018 10:36	fb LIVE พรุ้งนี้ เวลา 10.30 น. โดนัทช็อกโกแลตยี่ห้อดัง กับ ไขมันทรานส์ เกินไม่เกิน เชิญพรุ้งนี้	<u>รูปภาพ</u>	1.7K แบบออร์แกนิก 1,659 แบบชำระเงิน 0	53 53 46 46	
9/5/2018 09:09	ร้องเรียนล่าสุดเข้าข่ายโฆษณาผิด กฎหมาย “กระซิบ เพิ่มขนาด แต่ง ตึง” แคมบริษัท โฆษณาว่า รอง คณบดีฝ่ายบริหาร คณะนิติศาสตร์ เป็นที่ปรึกษาบริษัท ##### ที่ ปรึกษาด้านกฎหมายบริษัทฟู้ดคริม ดอทคอม ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรอง คณบดี ฝ่ายบริหาร คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประวัติ การ ศึกษา น.บ.(เกียรตินิยมอันดับ 2) ม.ธรรมศาสตร์ , ร.บ. ม.สุโขทัย ธรรมาธิราช , น.บ.ท. , น.ม. (กฎหมายเอกชนและธุรกิจ) ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , นิติศาสตร์มหาบัณฑิตด้านกฎหมาย การค้าระหว่างประเทศ ม. อิสแอง เกลียร์ ประเทศอังกฤษ	<u>รูปภาพ</u>	975 แบบออร์แกนิก 975 แบบชำระเงิน 0	40 40 15 15	

อันดับที่สาม วันที่ 28 ตุลาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากอันดับที่สาม มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ ดังนี้

ตารางแสดงการโพสต์ประจำวันวันที่ 28 ต.ค. 2561

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
28/10/2018 16:37	สิทธิของลูกค้า เมื่อต้องออกจากงาน	<u>ลิงก์</u>	4.8K แบบบอร์ดแกนิก 4,816 แบบชำระเงิน 0	394 394 122 122	ยอดผู้ติดตาม และ ผู้ถูกใจ เพิ่มขึ้น อันดับ 3
28/10/2018 11:39	ปัจจุบันมีการซื้อคอนโดฯ ของคนไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งต่อมานำมาให้บุคคลอื่นเช่าต่อ แบบนี้ทำได้หรือไม่ ? และจะสามารถแก้ปัญหากฎหมายหรือนโยบายอย่างไรได้บ้าง (ฉลาดซื้อ ฉ.212 โดย ผศ. จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ) สัมผัสสมาชิกฉลาดซื้อ ได้ที่ https://bit.ly/2NUQEas	<u>ลิงก์</u>	1.2K แบบบอร์ดแกนิก 1,236 แบบชำระเงิน 0	47 47 13 13	
28/10/2018 16:37	สิทธิของลูกค้า เมื่อต้องออกจากงาน	<u>ลิงก์</u>	4.8K แบบบอร์ดแกนิก 4,816 แบบชำระเงิน 0	394 394 122 122	ยอดผู้ติดตาม และ ผู้ถูกใจ เพิ่มขึ้น อันดับ 3

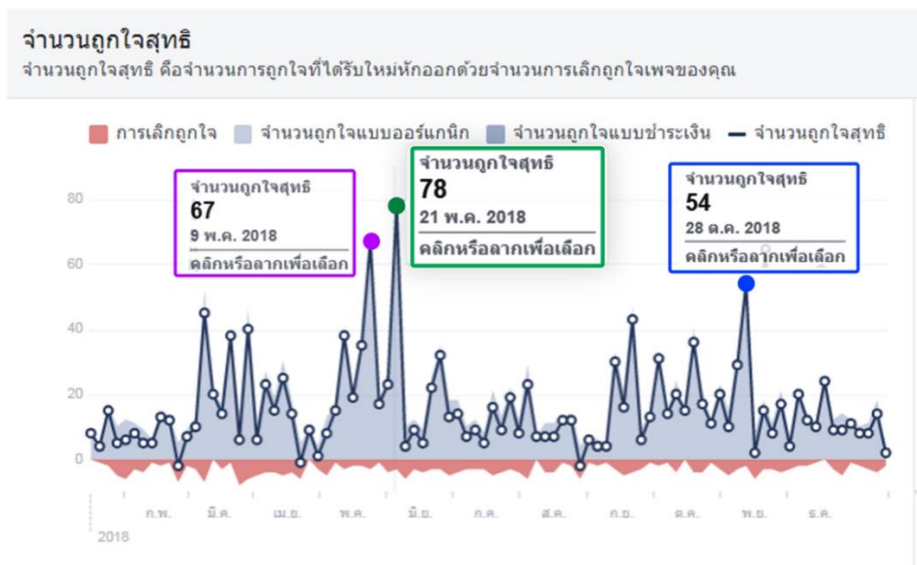
สรุปยอดผู้ถูกใจ เฟซบุ๊กแฟนเพจ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

เดือนมกราคม 2561 มีจำนวนผู้ถูกใจเพจ 37,791 คน จนถึงเดือนธันวาคม 2561 มีผู้ถูกใจเพจสุทธิ 44,722 ยอดผู้ถูกใจเพจ เพิ่มขึ้น 6,931 คน



วันที่มีผู้ถูกใจเพจ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือวันที่ 21 พฤษภาคม มีผู้ถูกใจเพิ่มขึ้น 78 คน, วันที่ 9 พฤษภาคม มีผู้ถูกใจเพิ่มขึ้น 67 คน และวันที่ 28 ตุลาคม มีผู้ถูกใจเพิ่มขึ้น 54 คน ตามลำดับ

ภาพประกอบ 5 แสดง เดือนที่มีผู้ถูกใจเพจ มากที่สุด 3 อันดับแรก

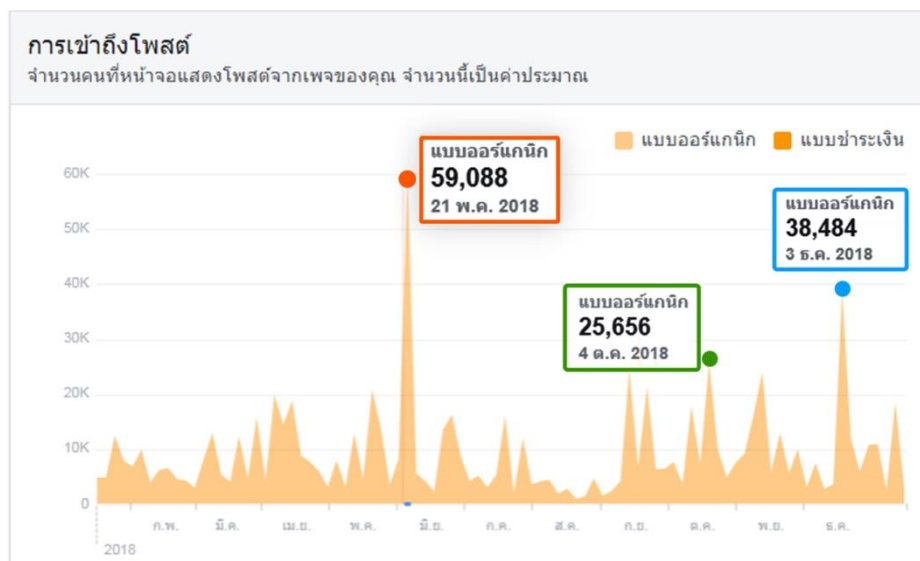


อันดับแรก วันที่ 21 พฤษภาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากที่สุด มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ ตามตารางประกอบที่ 2 แสดงการโพสต์ประจำวันที่ 21 พ.ค. 2561 **อันดับที่สอง** วันที่ 9 พฤษภาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากที่สุดอันดับรอง มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ ตามตารางประกอบที่ 3 แสดงการโพสต์ประจำวันที่ 9 พ.ค. 2561 และ **อันดับที่สาม** วันที่ 28 ตุลาคม 2561 มีผู้ติดตามเพิ่มมากที่สุดอันดับที่สาม ตามที่เสนอไปในตารางด้านบน (ตารางแสดงการโพสต์ประจำวันที่ 21 พฤษภาคม 2561, ตารางแสดงการโพสต์ประจำวันที่ 9 พฤษภาคม 2561 และ ตารางแสดงการโพสต์ประจำวันที่ 28 ตุลาคม 2561)

วันที่มีการเข้าถึงโพสต์มากที่สุด 3 อันดับแรก

วันที่มีการเข้าถึงโพสต์ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือวันที่ 21 พฤษภาคม มีผู้เข้าถึงโพสต์ 59,088 คน, อันดับที่สองวันที่ 3 ธันวาคม มีผู้เข้าถึงโพสต์ 38,484 คน และอันดับสาม วันที่ 4 ตุลาคม มีผู้เข้าถึงโพสต์ 25,656 คน

ภาพประกอบ แสดง เดือนที่มีการเข้าถึงโพสต์ มากที่สุด 3 อันดับแรก



โดยอันดับแรก วันที่ 21 พฤษภาคม 2561 เป็นวันที่มีการเข้าถึงโพสต์มากที่สุด มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ตามตารางประกอบที่ 2 แสดงการโพสต์ประจำวันที่ 21 พฤษภาคม 2561 อันดับที่สอง วันที่ 3 ธันวาคม 2561 เป็นวันที่มีการเข้าถึงโพสต์มากเป็นอันดับสอง มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ตามตารางประกอบที่ 5 แสดงการโพสต์ประจำวันที่ 3 ธันวาคม 2561 ส่วนอันดับที่สาม วันที่ 4 ตุลาคม 2561 เป็นวันที่มีการเข้าถึงโพสต์ 25,656 คน มีการนำเสนอเนื้อหาโพสต์ตามตารางประกอบที่ 6 แสดงการโพสต์วันที่ 4 ตุลาคม 2561

ตารางแสดงการโพสต์ประจำวัน ที่ 3 ธันวาคม 2561

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมี ส่วนร่วม	หมายเหตุ
3/12/2018 23:59	พิษของยาพารา.....ใครว่าธรรมดา # มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค *บทความโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ภาพประกอบโดย freepik	<u>รูปภาพ</u>	8.7K แบบออร์แกนิก 8,670 แบบชำระเงิน 0	728 728 282 282	วันที่มีคนเข้าถึง โพสต์มากที่สุด อันดับ 2
3/12/2018 22:44	“ธีระชัย” เปิดหลักฐานยันท่อก๊าซใน ทะเลเป็นสาธารณสมบัติ	<u>ลิงก์</u>	2.8K แบบออร์แกนิก 2,839 แบบชำระเงิน 0	79 79 98 98	
3/12/2018 13:24	มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	<u>รูปภาพ</u>	561 แบบออร์แกนิก 561 แบบชำระเงิน 0	18 18 4 4	
3/12/2018 11:45	ดีเคย์ 4 ธ.ค.นี้ "วันสิ่งแวดล้อมไทย" งดใช้ถุงพลาสติก เปิดรับบริจาคถุงผ้า นำไปมอบให้โรงพยาบาลใส่ยาผู้ป่วย หวังลดปริมาณขยะถุงพลาสติก	<u>ลิงก์</u>	54.5K แบบออร์แกนิก 54,511 แบบชำระเงิน 0	1.2K 1,154 1.2K 1,159	
3/12/2018 11:11	องค์กรผู้บริโภคภาคอีสาน ขับเคลื่อน รณรงค์ปลอดภัยเสนอทางนโยบาย สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	<u>ลิงก์</u>	1.2K แบบออร์แกนิก 1,236 แบบชำระเงิน 0	19 19 12 12	
3/12/2018 11:01		<u>ลิงก์</u>	731 แบบออร์แกนิก 731	19 19 6	

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมี ส่วนร่วม	หมายเหตุ
	เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้จัดการ ประชุมศึกษาและประเมินองค์กร คุณภาพภาคใต้(ตอนล่าง)		แบบชำระเงิน 0	6	
3/12/2018 10:04	infographic	<u>รูปภาพ</u>	3.5K แบบออร์แกนิก 3,461 แบบชำระเงิน 0	142 142 171 171	
3/12/2018 09:44	ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ใช้เป็นพยานได้ หรือไม่? คนส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี ในการ ติดต่อและทำธุรกรรมกันอย่าง แพร่หลาย แม้กระทั่งเรื่องของการ หยิบยืมเงินทอง เมื่อเร็วๆ นี้ มีการส่ง ต่อข้อมูลในโลกออนไลน์ “เรื่องการ แซทขอกู้ยืมเงินเท่ากับการทำสัญญา กู้ยืมเงิน” ทำให้มีการวิพากษ์วิจารณ์ ว่า ข้อมูลดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ มากน้อยเพียงใด และมีหลักกฎหมาย ที่เข้ามาใช้พิจารณาได้จริงหรือไม่	<u>ลิงก์</u>	621 แบบออร์แกนิก 621 แบบชำระเงิน 0	15 15 8 8	

ตารางแสดงการโพสต์ประจำวัน 4 ต.ค.2561

วันที่ เผยแพร่	โพสต์	ประเภท	การเข้าถึง	การมีส่วนร่วม	หมายเหตุ
4/10/2018 18:54	ศาลสั่งลงโทษ บ.ช.ส. และทนายท คนขับรถตู้ จ่ายค่าสินไหม 20 กว่า ล้านบาท ชดเชยญาติผู้เสียชีวิต คดี รถตู้จันทบุรี 25 ศพ	<u>ลิงก์</u>	12.7K แบบบอร์แกนิก 12,713 แบบชำระเงิน 0	712 712 362 362	วันที่มีผู้เข้าถึง โพสต์เพิ่มขึ้น มาก ที่สุด อันดับ 3
4/10/2018 17:01	PR บทความฉลาดซื้อ ฉบับที่ 211 การแก้ปัญหาจราจรด้วยการลดรถ สาธารณะใช้แนวทางที่จริงจังหรือ ทุกที่ของเมืองใหญ่ทั่วโลกต่าง ควบคุมปริมาณรถยนต์ส่วนตัวที่วิ่ง ในเมือง และเสริมด้วยแรงจูงใจที่ อยากให้คนมาใช้รถเมล์ เพิ่มรถเมล์ ที่มีคุณภาพเข้ามาแทน แบบนี้ ประชาชนถึงอยากจอดรถแล้วไปใช้ รถสาธารณะ	<u>ลิงก์</u>	2.2K แบบบอร์แกนิก 2,228 แบบชำระเงิน 0	85 85 39 39	
4/10/2018 16:02	ติดตาม Facebook LIVE ‘คำ พิพากษาศาลจังหวัดจันทบุรี กรณี รถตู้จันทบุรี 25 ศพ’	<u>วิดีโอ</u>	1.9K แบบบอร์แกนิก 1,885 แบบชำระเงิน 0	79 79 54 54	
4/10/2018 11:19	วิธีการร้องเรียน กรณีสินค้าชำรุด บกพร่อง หรือไม่ได้รับสินค้า Add Friend มาเป็นเพื่อนกับ ฉลาดซื้อ ที่ https://bit.ly/2NUQEas	<u>รูปภาพ</u>	12.2K แบบบอร์แกนิก 12,195 แบบชำระเงิน 0	443 443 239 239	

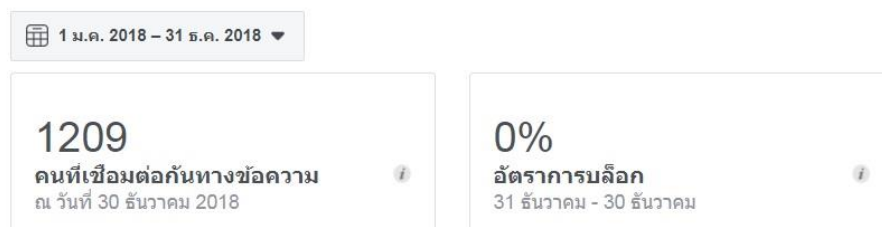
ข้อมูลเชิงลึก การรับส่งข้อความ

คนที่เชื่อมต่อกันทางกล่องข้อความ FB เพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ตลอดปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,209 คน

แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมผู้บริโภค / ผู้ร้องเรียน ที่ใช้ช่องทางทางเฟสบุ๊กในการติดต่อกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่มากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว และในจำนวน 1,209 คน ไม่มีการบล็อกรีวิวของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยดูได้จากอัตราการบล็อกร้อยละ 0.00

ภาพประกอบ แสดงข้อมูลเชิงลึกการรับส่งข้อความ 1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2561

ข้อมูลเชิงลึกการรับส่งข้อความ: 1 ม.ค. 2018 - 31 ธ.ค. 2018



เพศและอายุของแฟนเพจ ที่กดถูกใจ²

จากการประมวลข้อมูลเชิงลึกของหน้าเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเฟสบุ๊ก พบว่า แฟนเพจที่กดถูกใจมีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 53.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 47.00 โดยช่วงอายุ 25-34 มีการกดถูกใจมากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางประกอบ แสดงรายละเอียด แฟนเพจที่กดถูกใจ แยกตามช่วงอายุ และเพศ

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง กดถูกใจคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	เพศชาย กดถูกใจคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	0.16	0.06
18 - 24 ปี	4.00	3.00
25 - 34	20.00	15.00
35 - 44	18.00	16.00
45 - 54	8.00	8.00
55 - 64	3.00	3.00
65 ปี ขึ้นไป	1.00	1.00
	54.16	46.06
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	53.00	47.00

² เพศและอายุของแฟนเพจที่กดถูกใจ แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

กราฟแสดงแฟนเพจที่กดถูกใจแบ่งตามเพศและอายุ



เพศและอายุของแฟนเพจ ที่กดติดตาม³

จากการประมวลผลข้อมูลเชิงลึกของหน้าเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเฟสบุ๊ก พบว่า แฟนเพจที่กดติดตามมีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 53.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 47.00 โดยช่วงอายุ 25-34 เป็นช่วงอายุที่กดติดตามเพจมากที่สุด (ดูภาพประกอบ 9 กราฟแสดงแฟนเพจที่กดติดตามแบ่งตามเพศและอายุ) โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางแสดงรายละเอียด แฟนเพจที่กดติดตาม แยกตามช่วงอายุ และเพศ

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง กดติดตามคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	เพศชาย กดติดตามคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	0.15	0.07
18 - 24 ปี	4.00	3.00
25 - 34	19.00	15.00
35 - 44	18.00	16.00
45 - 54	8.00	8.00
55 - 64	3.00	3.00
65 ปี ขึ้นไป	1.00	1.00
	53.15	46.07
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	53.00	47.00

³ เพศและอายุของแฟนเพจที่กดติดตาม แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

กราฟแสดงแฟนเพจที่กดติดตาม แบ่งตามเพศและอายุ



เพศและอายุของแฟนเพจ ที่เข้าถึงโพสต์ ของมูลนิธิ⁴

จากการประมวลผลข้อมูลเชิงลึกของหน้าเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเฟสบุ๊ก พบว่า แฟนเพจที่เข้าถึงโพสต์ มีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 46.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 54.00 โดยช่วงอายุ 25-34 เป็นช่วงอายุที่เข้าถึงโพสต์มากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

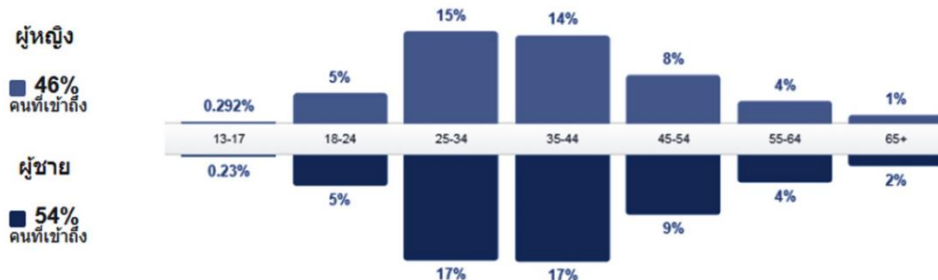
ตารางแสดงรายละเอียด แฟนเพจที่เข้าถึงโพสต์ของมูลนิธิฯ แยกตามช่วงอายุ และเพศ

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง เข้าถึงโพสต์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	เพศชาย เข้าถึงโพสต์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	0.30	0.20
18 - 24 ปี	5.00	5.00
25 - 34	15.00	17.00
35 - 44	14.00	17.00
45 - 54	8.00	9.00
55 - 64	4.00	4.00
65 ปี ขึ้นไป	1.00	2.00
	47.30	54.20
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	46.00	54.00

กราฟแสดงแฟนเพจที่เข้าถึงโพสต์ของมูลนิธิฯ แบ่งตามเพศและอายุ

⁴ เพศและอายุของแฟนเพจที่เข้าถึงโพสต์ แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

The number of people who had any content from your Page or about your Page enter their screen screen, grouped by age and gender. This number is an estimate.



เพศและอายุของแฟนเพจ ที่ผู้มีส่วนร่วม⁵

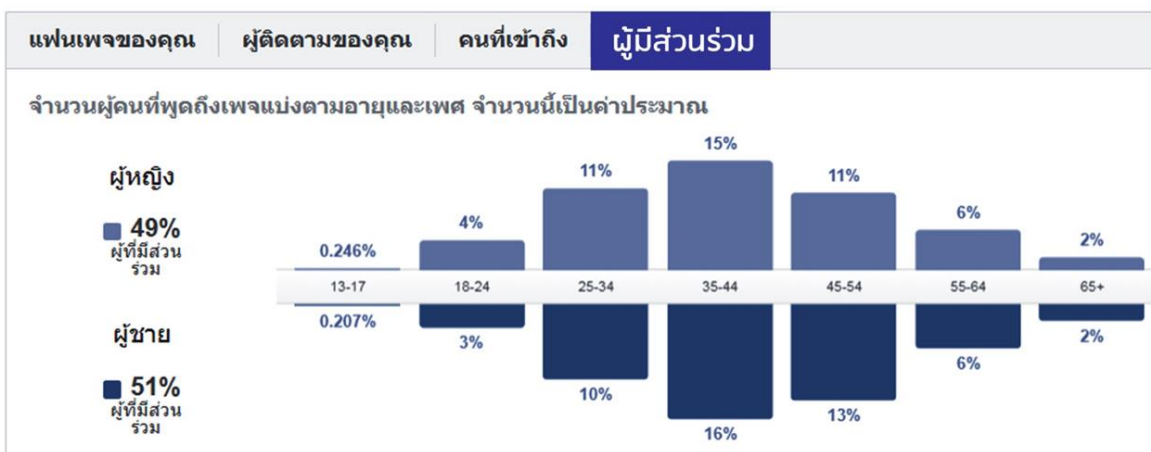
จากการประมวลข้อมูลเชิงลึกของหน้าเพจมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเฟสบุ๊ก พบว่า แฟนเพจผู้มีส่วนร่วม มีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 49.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 51.00 โดยช่วงอายุ 35-44 เป็นช่วงอายุที่มีส่วนร่วมมากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางประกอบ 10 แสดงรายละเอียด แฟนเพจผู้มีส่วนร่วม แยกตามช่วงอายุ และเพศ

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง ผู้มีส่วนร่วม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	เพศชาย ผู้มีส่วนร่วม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	0.25	0.21
18 - 24 ปี	4.00	3.00
25 - 34	11.00	10.00
35 - 44	15.00	16.00
45 - 54	11.00	13.00
55 - 64	6.00	6.00
65 ปี ขึ้นไป	2.00	2.00
	49.25	50.21
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	49.00	51.00

⁵ เพศและอายุของแฟนเพจผู้มีส่วนร่วม แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

กราฟแสดงแฟนเพจ ผู้มีส่วนร่วม แบ่งตามเพศและอายุ



3.2.4 สรุปข่าวเด่นเว็บไซต์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค www.consumerthai.org

การสรุปข่าวเด่นสรุปข่าวเด่นเว็บไซต์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค www.consumerthai.org ใช้หลักเกณฑ์คือ ดูสถิติจากยอดผู้เข้าชมในเดือนนั้นๆ ว่าข่าวใดมีสถิติผู้เข้าชมสูงสุด แล้วจึงคัดเลือกมาเป็นข่าวเด่นประจำเดือน

ข่าวเด่นประจำเดือน มกราคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 03 มกราคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 28,625

หัวข้อข่าว : ผู้เช่าหอพักเฮ!! สคบ.คุมค่าน้ำ-ค่าไฟ ห้ามเก็บเพิ่ม 20% ฝ่าฝืนปรับ 1 แสน

ข่าวดีผู้เช่าหอพัก สคบ.เตรียมออกประกาศควบคุมอัตราค่าน้ำ-ค่าไฟ โดยผู้ประกอบการหอพักจะเรียกเก็บเพิ่มได้ไม่เกิน 20% จากอัตราที่การไฟฟ้าฯ และการประปาฯ เรียกเก็บ ฝ่าฝืนโทษหนัก ปรับ 1 แสนบาท

(ข่าว) ผู้เช่าหอพักเฮ!! สคบ. คุมค่าน้ำ-ค่าไฟ ห้ามเก็บเพิ่ม 20% ฝ่าฝืนปรับ 1 แสน

ผู้เช่าหอพักเฮ!!สคบ.คุมค่าน้ำ-ค่าไฟ ห้ามเก็บเพิ่ม 20%ฝ่าฝืนปรับ 1 แสน

เขียนโดย ศูนย์ข่าวผู้บริโภค วันที่ 03 มกราคม 2561

348 Shares f Share t Tweet e Email < Share



ข่าวเด่นประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561

ยอดผู้เข้าชม : 47,166

หัวข้อข่าว : นมโรงเรียนและนมจัดตรวจพบสารพิษจากเชื้อรา แต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทย และ CODEX
นิตยสารฉลาดซื้อ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เผยผลทดสอบปริมาณสารพิษจากเชื้อราอะฟลาทอกซินเอ็มวัน ในนมโรงเรียนและนมรสธรรมชาติจากร้านค้าทั่วไป จำนวน 27 ตัวอย่าง พบมีทุกตัวอย่างแต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

(ข่าว) นมโรงเรียนและนมจัดตรวจพบสารพิษจากเชื้อรา แต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทย และ CODEX

นมโรงเรียนและนมจัดตรวจพบสารพิษจากเชื้อรา แต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทยและCODEX

เผยแพร่เมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2561

Share Tweet Email Share



ข่าวเด่นประจำเดือน มีนาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 2 มีนาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 18,059

หัวข้อข่าว : ‘เครือข่ายเกษตรกรทางเลือก’ เตือนหาก กรม.ไฟเขียวนำเข้าข้าวสาลีเสรี ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรไทยแน่ ลั่นอย่าอ้างประโยชน์ชาติ

เกษตรกรปศุสัตว์กว่า 100 คนรวมตัวกันที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมถึงนายกรัฐมนตรี หลังขาดทุนจากราคาข้าวโพดสูงเกินจริง อันเป็นผลจากรัฐมนตรีกระทรวงพาณิชย์ใช้นโยบายรัฐเอื้อประโยชน์กลุ่มพ่อค้าพืชไร่

(ข่าว) ‘เครือข่ายเกษตรกรทางเลือก’ เตือนหาก กรม.ไฟเขียวนำเข้าข้าวสาลีเสรี ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรไทยแน่ ลั่นอย่าอ้างประโยชน์ชาติ

‘เครือข่ายเกษตรกรทางเลือก’ เตือนหาก กรม.ไฟเขียวนำเข้าข้าวสาลีเสรี
ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรไทยแน่ ลั่นอย่าอ้างประโยชน์ชาติ

เผยแพร่เมื่อ 02 มีนาคม 2561

Share Tweet Email Share



ข่าวเด่นประจำเดือน เมษายน 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 18 เมษายน 2561

ยอดผู้เข้าชม : 35,408

หัวข้อข่าว : สปสช. ชี้ แผนปฏิรูประบบสาธารณสุขตัดขาดประชาชน

บอร์ด สปสช. เผย แผนปฏิรูประบบสาธารณสุขตัดขาดประชาชน และมองการจัดบริการสุขภาพให้ประชาชนเป็นภาระของประเทศ

(ข่าว) สปสช. ชี้ แผนปฏิรูประบบสาธารณสุขตัดขาดประชาชน

สปสช. ชี้ แผนปฏิรูประบบสาธารณสุขตัดขาดประชาชน

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) วันที่ 18 เมษายน 2561

f Share t Tweet e Email < Share



ข่าวเด่นประจำเดือน พฤษภาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 4 พฤษภาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 98,405

หัวข้อข่าว : 'เพิร์ลลี่' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม

หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ มพบ. ระบุ ศาลรับฟ้องคดีครีมทาผิวขาว 'เพิร์ลลี่' นับเป็นคดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ที่ศาลรับเป็นคดีแบบกลุ่ม

(ข่าว) 'เพิร์ลลี่' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม

'เพิร์ลลี่' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) วันที่ 04 พฤษภาคม 2561

f Share t Tweet e Email < Share



ข่าวเด่นประจำเดือน มิถุนายน 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 22 มิถุนายน 2561

ยอดผู้เข้าชม : 39,207

หัวข้อข่าว : ยึดทรัพย์ บขส. 2.78 ล้าน จ่ายหนี้ค่าพิพาทฯ 5 ผู้บาดเจ็บรถตู้โดยสารสิงห์บุรี

ผู้เสียหายจากอุบัติเหตุรถตู้โดยสาร 5 ราย พร้อมเจ้าพนักงานบังคับคดี บุกยึดทรัพย์ บริษัท ขนส่ง จำกัด จ่ายเงินตามคำพิพากษารวม 2.78 ล้าน

(ข่าว) สปสช. ชี้ แผนปฏิรูประบบสาธารณสุขตัดขาดประชาชน

ยึดทรัพย์ บขส. 2.78 ล้าน จ่ายหนี้ค่าพิพาทฯ 5 ผู้บาดเจ็บรถตู้โดยสารสิงห์บุรี
โดยสารสิงห์บุรี

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (บกพ.) วันที่ 22 มิถุนายน 2561

187 Shares [Share](#) [Tweet](#) [Email](#) [Share](#)



www.consumerthai.org [มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค](#)

ข่าวเด่นประจำเดือน กรกฎาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 12 กรกฎาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 51,635

หัวข้อข่าว : ยึดทรัพย์ บขส. 2.78 ล้าน จ่ายหนี้ค่าพิพาทฯ 5 ผู้บาดเจ็บรถตู้โดยสารสิงห์บุรี

กลุ่มผู้ซื้อรถยนต์มาสด้า รุ่น ซีเอ็กซ์ - 5 ดีเซล พร้อมหัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ มพบ. เข้าแจ้งความดำเนินคดีอาญากับบริษัทที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพฤติการณ์ที่อาจจะเข้าข่ายหลอกลวงหรือฉ้อโกงผู้บริโภค

(ข่าว) ยึดทรัพย์ บขส. 2.78 ล้าน จ่ายหนี้ค่าพิพาทฯ 5 ผู้บาดเจ็บรถตู้โดยสารสิงห์บุรี

ผู้ซื้อมาสด้า ซีเอ็กซ์-5 ดีเซล เข้าแจ้ง บก.ปคบ. หลังพบเครื่องยนต์มีปัญหา

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (บกพ.) วันที่ 12 กรกฎาคม 2561

3.5k Shares [Share](#) [Tweet](#) [Email](#) [Share](#)



ข่าวเด่นประจำเดือน สิงหาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 8 สิงหาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 34,495

หัวข้อข่าว : 15 พ.ย. นี้! ศาลแพ่งนัดไต่สวนคดีกลุ่ม ‘กระทะโคเรียดึง’ ที่เหลืออีก 5 ราย

ศาลแพ่ง อนุญาตเลื่อนไต่สวนคดี ‘กระทะโคเรียดึง’ เนื่องจากนาย มพบ. ต้องการสืบพยานอีก 5 ราย พร้อมนัดไต่สวนอีกครั้ง 15 พฤศจิกายน นี้

(ข่าว) 15 พ.ย. นี้! ศาลแพ่งนัดไต่สวนคดีกลุ่ม ‘กระทะโคเรียดึง’ ที่เหลืออีก 5 ราย

15 พ.ย. นี้! ศาลแพ่งนัดไต่สวนคดีกลุ่ม ‘กระทะโคเรียดึง’ ที่เหลืออีก 5 ราย

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) วันที่ 08 สิงหาคม 2561

24 Shares



ข่าวเด่นประจำเดือน กันยายน 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 28 กันยายน 2561

ยอดผู้เข้าชม : 35,434

หัวข้อข่าว : มพบ. ร่วมกับ รสนา ร้อง ป.ป.ช. ไต่สวน จนท. ศุลกากร เหตุเอื้อประโยชน์ให้เซฟรอน
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ร่วมกับ รสนา โตสิตระกูล ยื่นหนังสือต่อ ป.ป.ช. ให้ไต่สวนเจ้าหน้าที่ศุลกากร เหตุเอื้อ
ประโยชน์ให้เซฟรอน

(ข่าว) มพบ. ร่วมกับ รสนา ร้อง ป.ป.ช. ไต่สวน จนท. ศุลกากร เหตุเอื้อประโยชน์ให้เซฟรอน

มพบ. ร่วมกับ รสนา ร้อง ป.ป.ช. ไต่สวน จนท. ศุลกากร เหตุเอื้อ ประโยชน์ให้เซฟรอน

เขียนโดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค วันที่ 28 กันยายน 2561

1.4k Shares



ข่าวเด่นประจำเดือน ตุลาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 6 ตุลาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 34,037

หัวข้อข่าว : คும்ครองชั่วคราว! ศาลสั่งห้ามขายเพิร์ลลี่ตั้งแต่ 3 ต.ค. จนกว่าจะพิพากษา

ศาลมีคำสั่งคும்ครองชั่วคราวคดีเพิร์ลลี่ ห้ามจำหน่ายตั้งแต่ 3 ต.ค. จนกว่าจะมีคำพิพากษา พร้อมนัดสืบพยานรอบสอง 31 ต.ค. และ 7 พ.ย. นี้

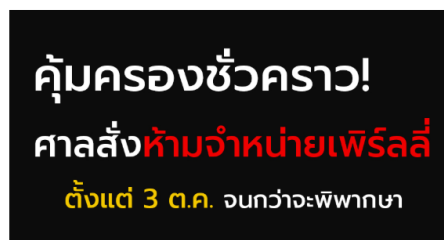
(ข่าว) คும்ครองชั่วคราว! ศาลสั่งห้ามขายเพิร์ลลี่ตั้งแต่ 3 ต.ค. จนกว่าจะพิพากษา

คும்ครองชั่วคราว! ศาลสั่งห้ามขายเพิร์ลลี่ตั้งแต่ 3 ต.ค. จนกว่าจะพิพากษา

เขียนโดย บุญธิ์เพื่อผู้บริโภค วันที่ 06 ตุลาคม 2561

378 Shares

[Share](#) [Tweet](#) [Email](#) [Share](#)



ข่าวเด่นประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561

ยอดผู้เข้าชม : 39,391

หัวข้อข่าว : ศาลยกฟ้อง กรณีมาสต้าเรียกค่าเสียหายจากลูกค้ากว่า 84 ล้าน

ศาลมีคำสั่งคும்ครองชั่วคราวคดีเพิร์ลลี่ ห้ามจำหน่ายตั้งแต่ 3 ต.ค. จนกว่าจะมีคำพิพากษา พร้อมนัดสืบพยานรอบสอง 31 ต.ค. และ 7 พ.ย. นี้

(ข่าว) ศาลยกฟ้อง กรณีมาสต้าเรียกค่าเสียหายจากลูกค้ากว่า 84 ล้าน

ศาลยกฟ้อง กรณีมาสต้าเรียกค่าเสียหายจากลูกค้ากว่า 84 ล้าน

เขียนโดย บุญธิ์เพื่อผู้บริโภค วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561

6.6k Shares

[Share](#) [Tweet](#) [Email](#) [Share](#)



ข่าวเด่นประจำเดือน ธันวาคม 2561

วันที่เผยแพร่ : วันที่ 7 ธันวาคม 2561

ยอดผู้เข้าชม : 14,003

หัวข้อข่าว : มพบ. จี้ ปปง. ชี้แจงกรณียกคำร้องการยื่นคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย ‘แคลิฟอร์เนีย ว้าว’

มพบ. จี้ ปปง. ชี้แจงกรณีส่งจดหมายยกคำร้องการยื่นคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย ‘แคลิฟอร์เนียว้าว’ พร้อมขอให้ ปปง.

ทบทวนการพิจารณาเรื่องดังกล่าวเป็นการเร่งด่วน

(ข่าว) มพบ. จี้ ปปง. ชี้แจงกรณียกคำร้องการยื่นคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย ‘แคลิฟอร์เนีย ว้าว’

มพบ. จี้ ปปง. ชี้แจงกรณียกคำร้องการยื่นคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย ‘แคลิฟอร์เนีย ว้าว’

เผยแพร่โดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค วันที่ 07 ธันวาคม 2561



สรุปข่าวเด่นประจำปี 2561

จากการคัดเลือกข่าวเด่นประจำเดือน มกราคม – ธันวาคม 2561 ทำให้เห็นว่าในแต่ละช่วงเดือนนั้นๆ ผู้บริโภคมีความสนใจในประเด็นการนำเสนอข่าวของมูลนิธิฯ ประเด็นใดบ้าง และเมื่อประมวลยอดการวิ หรือ ยอดการเข้าชมข่าวเด่นประจำเดือนแล้ว ทำให้พบว่า ข่าวที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดย อันดับที่หนึ่ง คือข่าว “‘เพิร์ลลี่’ คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม” ยอดวิว 98,405 อันดับที่สอง คือข่าว “ผู้ซื้อมาสต้า ซีเอ็กซ์-5 ดีเซล เข้าแจ้ง บก.ปคบ. หลังพบเครื่องยนต์มีปัญหา” ยอดวิว 51,635 และ อันดับสาม คือข่าว “โรงเรียนและนมจี๊ด ตรวจพบสารพิษจากเชื้อรา แต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทย และ CODEX” ยอดวิว 47,166

ภาพประกอบ สรุปข่าวเด่นประจำปี 2561 ที่มียอดผู้เข้าชมมากที่สุด 3 อันดับ

สรุปข่าวเด่นประจำปี 2561 ที่มียอดผู้เข้าชมมากที่สุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1 ยอดวิว 98,405

'เฟิร์ลลี่' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม

เขียนโดย บุญธิษฐ์เพื่อผู้บริโภค (นพบ.) วันที่ 04 พฤษภาคม 2561

Share Tweet Email < Share



อันดับที่ 2 ยอดวิว 51,635

ผู้ซื้อบาสต้า ซีเอ็กซ์-5 ดีเซล เข้าแจ้ง บก.ปคบ. หลังพบเครื่องยนต์มีปัญหา

เขียนโดย บุญธิษฐ์เพื่อผู้บริโภค (นพบ.) วันที่ 12 กรกฎาคม 2561

Share Tweet Email < Share



อันดับที่ 3 ยอดวิว 47,166

นมโรงเรียนและนมโรงเรียนพบสารพิษจากเชื้อรา แต่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานไทยและCODEX

เขียนโดย บุญธิษฐ์เพื่อผู้บริโภค (นพบ.) วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2561

Share Tweet Email < Share



ที่มาข้อมูล www.consumerthai.org

3.2.5 สรุปการดำเนินงานหน้า เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

จำนวนผู้กดถูกใจเพจ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

จากการสรุปข้อมูลเชิงลึกของหน้าเพจ พบว่า เดือนมกราคม 2561 มีจำนวนถูกใจเพจ 22,606 คน และในเดือนธันวาคมมีจำนวนถูกใจเพจ 29,176 คน ดังนั้นในปี 2561 จึงมีจำนวนผู้กดถูกใจเพจเพิ่มขึ้น 6,570 คน

ภาพประกอบ แสดงการถูกใจเพจชกแซกสือ มกราคม – ธันวาคม 2561



จำนวนผู้ติดตามเพจ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

เดือนมกราคม 2561 มีจำนวนผู้ติดตามเพจ 23,177 คน และในเดือนธันวาคมมีจำนวนผู้ติดตามเพจ 30,136 คน ดังนั้นในปี 2561 จึงมีจำนวนผู้ติดตามเพจ เพิ่มขึ้น 6,959 คน

ภาพประกอบ แสดงจำนวนรวมผู้ติดตามเพจชกแซกสือ มกราคม – ธันวาคม 2561



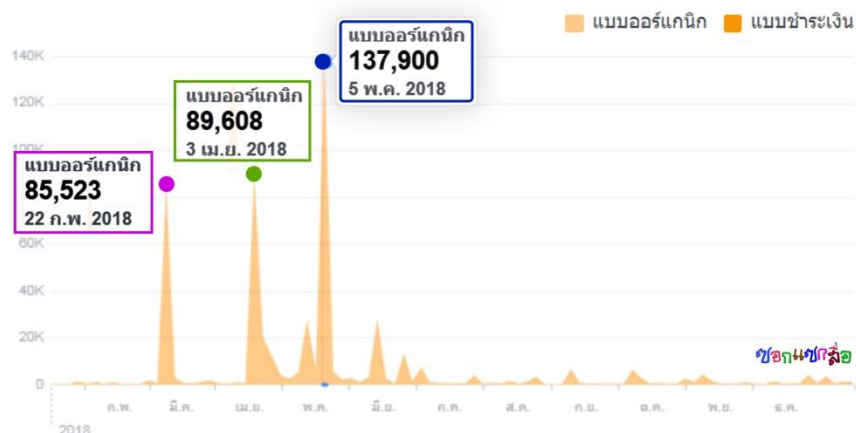
เดือนที่มีคนเข้าถึงโพสต์มากที่สุด เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

5 พฤษภาคม 2561 มีคนเข้าถึงโพสต์มากที่สุด 137,900 คน อันดับที่สอง 3 เมษายน 2561 จำนวนคนที่เข้าถึงโพสต์ 89,608 คน และอันดับสาม 22 กุมภาพันธ์ 2561 มีคนเข้าถึงโพสต์ 85,523 คน

ภาพประกอบ แสดงเดือนที่มีคนเข้าถึงโพสต์มากที่สุด เพลงชอกแซกสือ มกราคม – ธันวาคม 2561

การเข้าถึงโพสต์

จำนวนคนที่หน้าจอแสดงโพสต์จากเพลงของคุณ จำนวนนี้เป็นค่าประมาณ



เพศและอายุของแฟนเพลง ที่กตัญใจ⁶ เฟซบุ๊กแฟนเพลง ชอกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

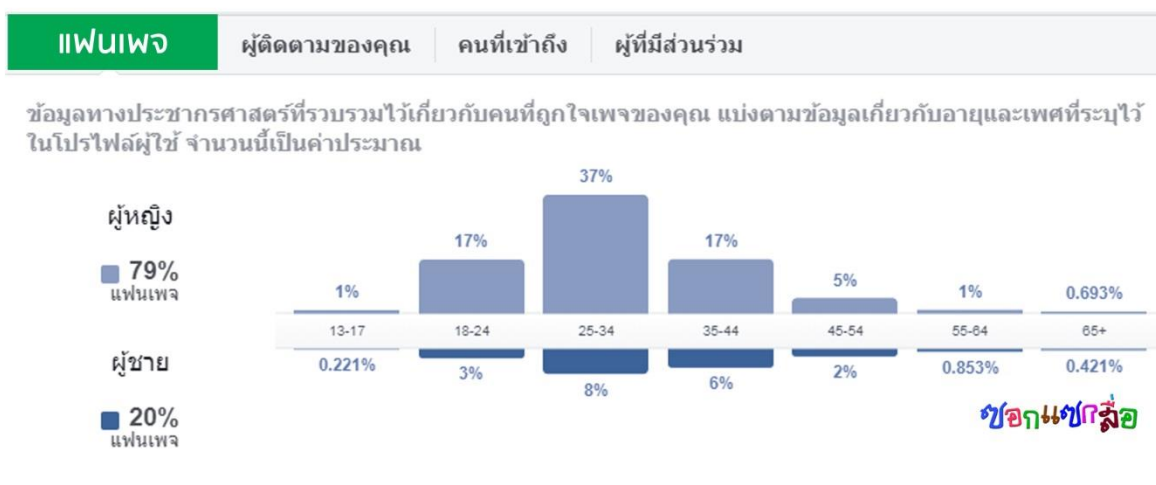
จากการประมวลข้อมูลเชิงลึกของ เฟซบุ๊กแฟนเพลง ชอกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) โดยเฟสบุ๊ก พบว่า แฟนเพลงที่กตัญใจมีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 79.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 20.00 โดยช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นช่วงอายุที่กตัญใจมากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางแสดงรายละเอียด คนที่กตัญใจ แยกตามช่วงอายุ และเพศ เฟซบุ๊กแฟนเพลง ชอกแซกสือ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง กตัญใจคิดเป็น สัดส่วนร้อยละ	เพศชาย กตัญใจคิดเป็น สัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	1.00	0.22
18 - 24 ปี	17.00	3.00
25 - 34	37.00	8.00
35 - 44	17.00	6.00
45 - 54	5.00	2.00
55 - 64	1.00	0.85
65 ปี ขึ้นไป	0.69	0.42
รวม	78.69	20.49
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	79.00	20.00

⁶ เพศและอายุของแฟนเพลงที่กตัญใจ แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

กราฟแสดงแฟนเพจที่กดถูกใจ แบ่งตามเพศและอายุ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)



เพศและอายุของผู้ติดตาม⁷ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

จากการประมวลข้อมูลเชิงลึกของ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) โดยเฟสบุ๊ก พบว่า ผู้ติดตามเพจ มีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 79.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 20.00 โดยช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นช่วงอายุที่ติดตามเพจมากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางแสดงรายละเอียด แฟนเพจที่กดถูกใจ แยกตามช่วงอายุ และเพศ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง กดถูกใจคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ	เพศชาย กดถูกใจคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
13 - 17 ปี	1.00	0.22
18 - 24 ปี	17.00	3.00
25 - 34	37.00	8.00
35 - 44	17.00	6.00
45 - 54	5.00	2.00
55 - 64	1.00	0.87
65 ปี ขึ้นไป	0.69	0.41
	78.69	20.50
เฟสบุ๊ก สรุปค่าประมาณการ	79.00	20.00

⁷ เพศและอายุของผู้ติดตามเพจ แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ๊ก จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

กราฟแสดงผู้ติดตามเพจ แบ่งตามเพศและอายุ เพชบุรีกแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)



เพศและอายุของคน que เข้าถึงโพสต์⁸ เพชบุรีกแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

จากการประมวลข้อมูลเชิงลึกของ เพชบุรีกแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) โดยเฟสบุ้ค พบว่า คนที่เข้าถึงโพสต์ มีสัดส่วนเป็นหญิงร้อยละ 77.00 และเป็นชายสัดส่วนร้อยละ 23.00 โดยช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นช่วงอายุที่เข้าถึงมากที่สุด โดยแบ่งสัดส่วนร้อยละตามอายุและเพศ ตามนี้

ตารางแสดงรายละเอียดคนที่เข้าถึงโพสต์ แยกตามช่วงอายุ และเพศ เพชบุรีกแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

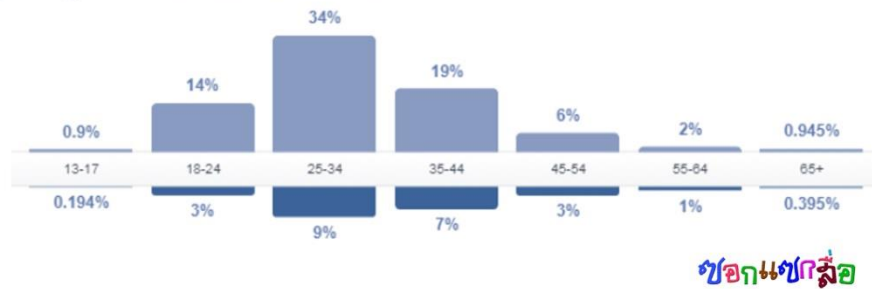
ช่วงอายุ (ปี)	เพศหญิง ที่เข้าถึง คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ	เพศชาย ที่เข้าถึง คิดเป็น สัดส่วน ร้อยละ
13 - 17 ปี	0.90	0.19
18 - 24 ปี	14.00	3.00
25 - 34	34.00	9.00
35 - 44	19.00	7.00
45 - 54	6.00	3.00
55 - 64	2.00	1.00
65 ปี ขึ้นไป	0.95	0.40
	76.85	23.59
เฟสบุ้ค สรุปค่าประมาณการ	77.00	23.00

กราฟแสดงคนที่เข้าถึงโพสต์ แบ่งตามเพศและอายุ เพชบุรีกแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

⁸ เพศและอายุคนที่เข้าถึงโพสต์ แบ่งตามเพศและอายุที่ระบุไว้ในโปรไฟล์เฟสบุ้ค จึงเป็นค่าโดยประมาณการเท่านั้น

ผู้หญิง
77%
คนที่เข้าถึง

ผู้ชาย
23%
คนที่เข้าถึง



การสรุปโพสต์ที่มีการเข้าถึงมากที่สุดของหน้าแฟนเพจชอกแซกสื่อนั้น ใช้วิธีการดูข้อมูลประสิทธิภาพของโพสต์ โดยเลือกจากโพสต์ที่มีการเข้าถึงมากที่สุดในแต่ละเดือนของปี 2561

แบบสอบถามงานวิจัย ‘การพัฒนาการกำกับดูแลโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเกินจริง’ มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์
จำนวน 101,353 คน

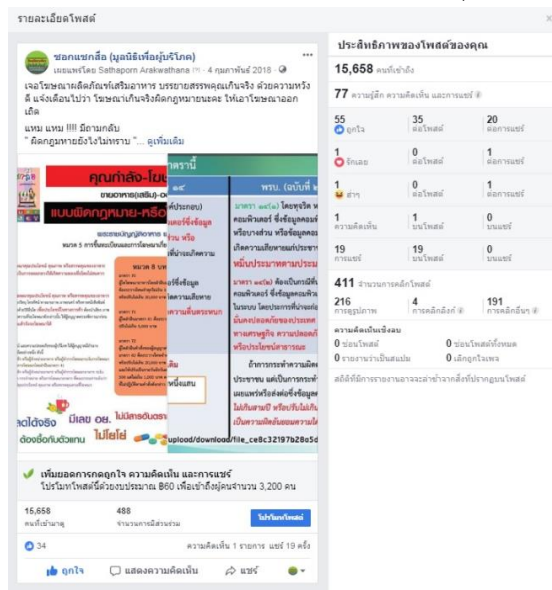
[illegible]

91

- โปสเตอร์ขอดนิยมนประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

Infographic บทลงโทษการโฆษณาและขายผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 15,658 คน

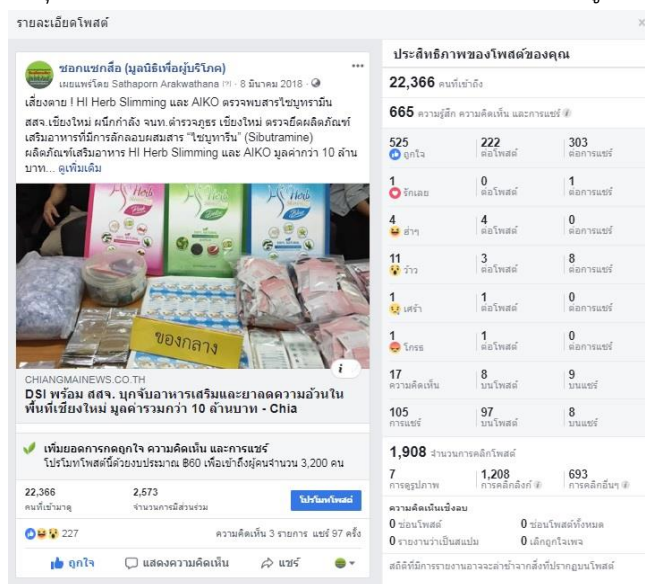
(Infographic) บทลงโทษการโฆษณาและขายผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย



- โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน มีนาคม 2561

ข่าว DSI พร้อม สสจ. บุกจับอาหารเสริม และยาลดความอ้วน ในพื้นที่เชียงใหม่ มูลค่ารวมกว่า 10 ล้านบาท มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 22,366 คน

(ข่าว) DSI พร้อม สสจ. บกจับอาหารเสริม และยาลดความอ้วน ในพื้นที่เชียงใหม่ มูลค่ารวมกว่า 10 ล้านบาท



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน เมษายน 2561

ข่าว กสทช.สั่งระงับโฆษณา 'คอร์ดีฟลัส-หลินจือโกะ' โฆษณาเกินจริง มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 11,464 คน

(ข่าว) กสทช.สั่งระงับโฆษณา 'คอร์ดีฟลัส-หลินจือโกะ' โฆษณาเกินจริง

รายละเอียดโพสต์

ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Sathaporn Arakwathana · 12 เมษายน 2018

ใครที่อยากเห็นโฆษณา คอร์ดีฟลัส กับ หลินจือโกะ ถ้วยปัสมาที่ #ชอกแซกสื่อ ได้เลยละ แจ้งด้วยมาจากช่องโหว่ วันทีเท่าไร ช่วยกันกระจายข่าวละ

เห็นด้วยจ้ะ โฆษณาเกินจริง รักษาโรคไม่ได้ อย่างหนึ่งคือ อย่างหนึ่งก็ เพราะอยากหาจากราย... ดูเพิ่มเติม

กสทช. สั่งระงับโฆษณา หลินจือโกะ คอร์ดีฟลัส โฆษณาเกินจริง

CONSUMERHAI.ORG
กสทช.สั่งระงับโฆษณา 'คอร์ดีฟลัส-หลินจือโกะ' โฆษณาเกินจริง - มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

เพิ่มยอดการกดถูกใจ ความคิดเห็น และการแชร์
เมื่อคุณโพสท์นี้ด้วยประมาณ 860 เพื่อเข้าถึงผู้คนจำนวน 3,200 คน

11,464 คนที่เข้ามาดู 569 จำนวนการมีส่วนร่วม

66 ความคิดเห็น 9 รายการ แชร์ 34 ครั้ง

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

ประสิทธิภาพของโพสต์ของคุณ

11,464 คนที่เข้าถึง

171 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์ #

117 ถูกใจ	67 ต่อโพสท์	50 แชร์
2 รักเลย	1 ต่อโพสท์	1 แชร์
1 น่า	0 ต่อโพสท์	1 แชร์
1 ขำ	0 ต่อโพสท์	1 แชร์
14 ความคิดเห็น	12 บนโพสท์	2 บนแชร์
36 การแชร์	34 บนโพสท์	2 บนแชร์

398 จำนวนการคลิกโพสท์

0 การดูภาพ	116 การคลิกลิงก์ #	282 การคลิกอื่นๆ #
------------	--------------------	--------------------

ความคิดเห็นเชิงลบ

0 ขอบโพสท์	0 ขอบโพสท์ทั้งหมด
0 รายงานว่าเป็นสแปม	0 เลิกถูกใจเพจ

สถิติวิธีการรายงานอาจจะมีค่าจากสิ่งนี้ปรากฏบนโพสท์

• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน พฤษภาคม 2561

ข่าว 'เฟิร์ลลี' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 196,919 คน

(ข่าว) 'เฟิร์ลลี' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม

รายละเอียดโพสต์

ชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)
เผยแพร่โดย Sathaporn Arakwathana · 5 พฤษภาคม 2018

ยังจำได้มั๊ย ชาวสงป 59 ที่มีใช้โลชั่นยี่ห้อเฟิร์ลลี แล้วผิวแตกลาย ลายจนเห็นเส้นเลือดชัดเจน ผู้เสียหายตระเวนหาสื่อมวลชน ร้องเรียน อย., สคบ., บก.ปคบ., กสทช., สสจ.ในพื้นที่ ลงทุนควักกระเป๋า ส่งกรมทรัพย์สินทางปัญญา ไอ้โลชั่นตัวลายนะ มีสารประกอบอันตรายไว้ที่ห้อง หน่วยงานกำกับดูแลออกแพชชั่นหาย ไม่ดำเนินการใดๆ มีหน้าเข้า ยังไม่ออกเลขจดแจ้งออกจากรบม ยังคงมีขายเกลื่อนตลาด (เช็คข้อมูลเว็บ อย.ล่าสุด 4 พค.61)... ดูเพิ่มเติม

'เฟิร์ลลี' คดีผู้บริโภค คดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบบกลุ่ม - มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
ร้องทุกข์หนึ่งครั้ง ดีกว่าบนพันครั้ง

CONSUMERHAI.ORG

เพิ่มยอดการกดถูกใจ ความคิดเห็น และการแชร์
โพสท์นี้ด้วยประมาณ 860 เพื่อเข้าถึงผู้คนจำนวน 3,200 คน

196,919 คนที่เข้ามาดู 19,460 จำนวนการมีส่วนร่วม

504 ความคิดเห็น 28 รายการ แชร์ 179 ครั้ง

ถูกใจ แสดงความคิดเห็น แชร์

ประสิทธิภาพของโพสต์ของคุณ

196,919 คนที่เข้าถึง

3,446 ความรู้สึก ความคิดเห็น และการแชร์ #

2,913 ถูกใจ	499 ต่อโพสท์	2,414 แชร์
19 รักเลย	1 ต่อโพสท์	18 แชร์
14 น่า	0 ต่อโพสท์	14 แชร์
25 ขำ	7 ต่อโพสท์	18 แชร์
15 เสร้า	8 ต่อโพสท์	7 แชร์
1 โกรธ	1 ต่อโพสท์	0 แชร์
268 ความคิดเห็น	105 บนโพสท์	163 บนแชร์
192 การแชร์	179 บนโพสท์	13 บนแชร์

16,014 จำนวนการคลิกโพสท์

350 การดูภาพ	978 การคลิกลิงก์ #	14,686 การคลิกอื่นๆ #
--------------	--------------------	-----------------------

ความคิดเห็นเชิงลบ

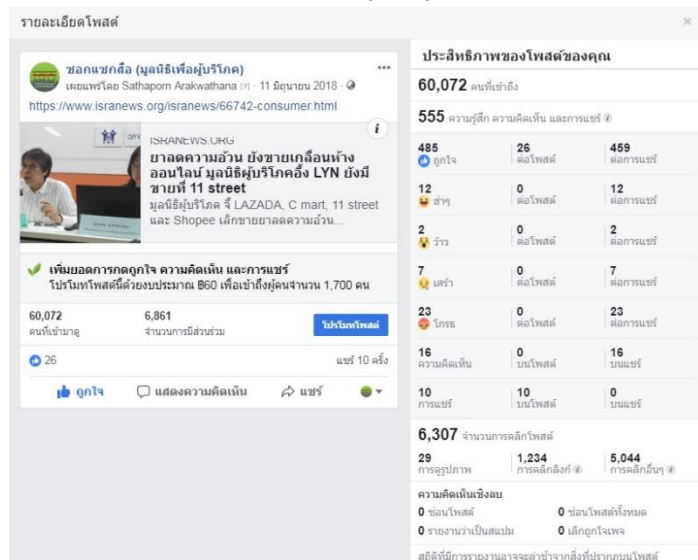
0 ขอบโพสท์	1 ขอบโพสท์ทั้งหมด
0 รายงานว่าเป็นสแปม	0 เลิกถูกใจเพจ

สถิติวิธีการรายงานอาจจะมีค่าจากสิ่งนี้ปรากฏบนโพสท์

• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน มิถุนายน 2561

งานแถลงข่าว “ยาลดความอ้วน ยังเกลื่อนห้างออนไลน์ มุลนิธิผู้บริโภคอึ้ง LYN ยังมีขายที่ 11 street” มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 60,072 คน

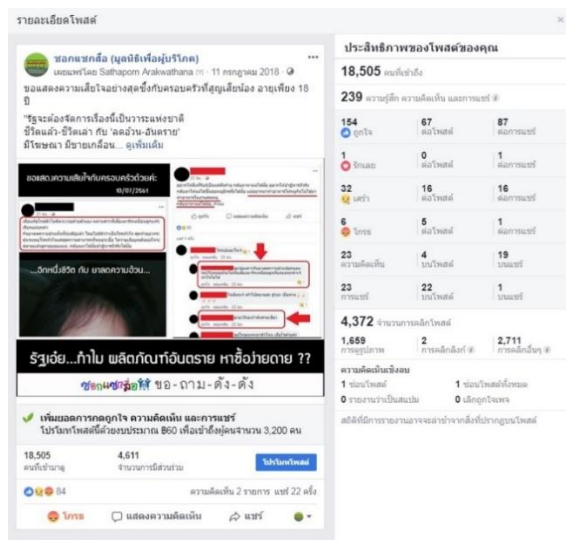
(ข่าว) “ยาลดความอ้วน ยังเกลื่อนห้างออนไลน์ มุลนิธิผู้บริโภคอึ้ง LYN ยังมีขายที่ 11 street”



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน กรกฎาคม 2561

ข่าวจากเฟซบุ๊กของญาติผู้เสียชีวิต “อายุเพียง 18 ปี สั่งซื้อลดความอ้วนมากินแล้วเสียชีวิต รัฐต้องจัดการเรื่องนี้...” มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 18,505 คน

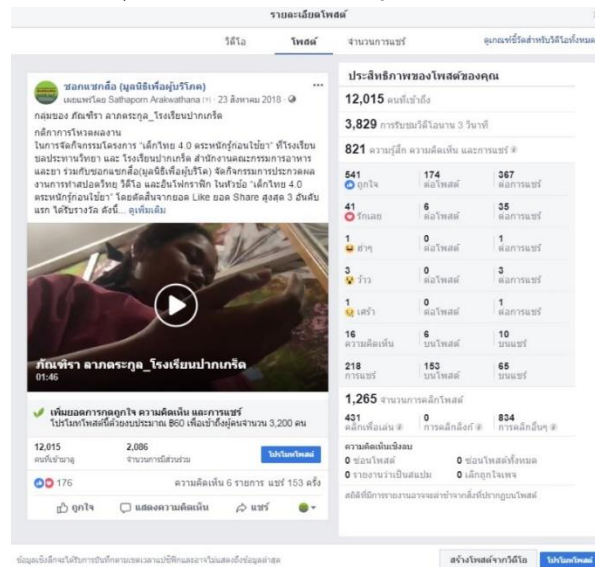
(ข่าว) “อายุเพียง 18 ปี สั่งซื้อลดความอ้วนมากินแล้วเสียชีวิต รัฐต้องจัดการเรื่องนี้...”



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน สิงหาคม 2561

ศิลปการผลิตสื่อ ชุด “เด็กไทย 4.0 ตระหนักรู้ก่อนใช้ยา” โรงเรียนปากเกร็ด มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 12,015 คน

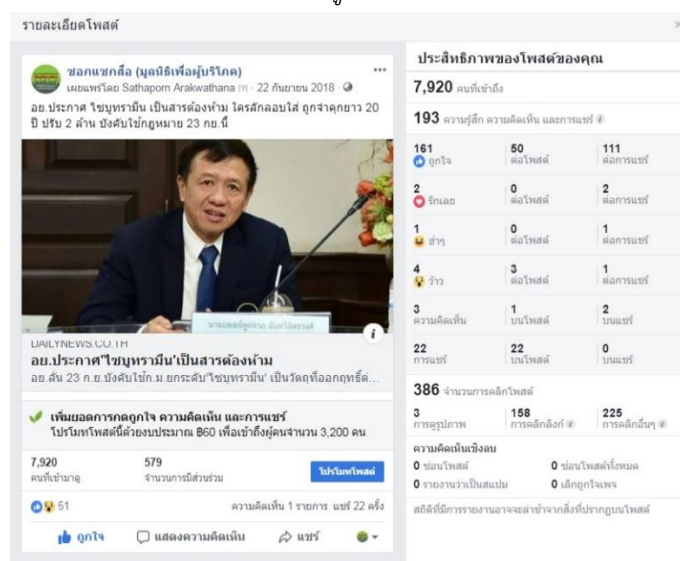
(ศิลปการผลิตสื่อ) ชุด “เด็กไทย 4.0 ตระหนักรู้ก่อนใช้ยา” โรงเรียนปากเกร็ด



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน กันยายน 2561

ข่าว “อย.ประกาศ”ไซบูทรามิน”เป็นสารต้องห้าม” มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 7,920 คน

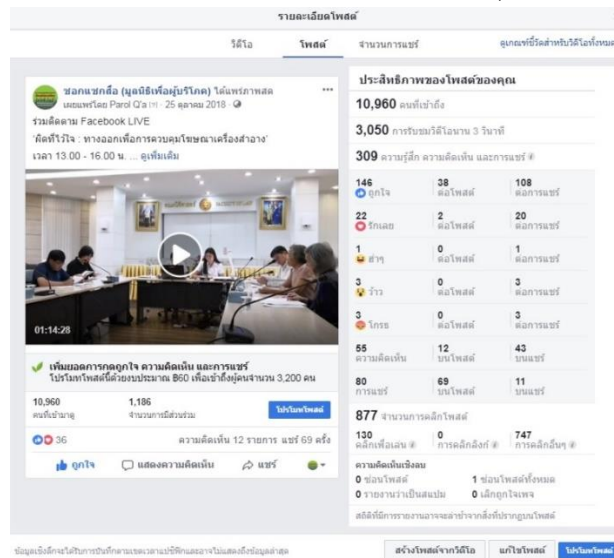
(ข่าว) “อย.ประกาศ”ไซบูทรามิน”เป็นสารต้องห้าม”



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน ตุลาคม 2561

Facebook LIVE เสนวนา ‘ผิตที่ไวใจ : ทางออกเพื่อการควบคุมโฆษณาเครื่องสำอาง’ วันที่ 25 ตุลาคม 2561 เวลา 13.00 - 16.00 น. ณ ห้องประชุมจิตติ ดิงศรัทีย คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 10,960 คน

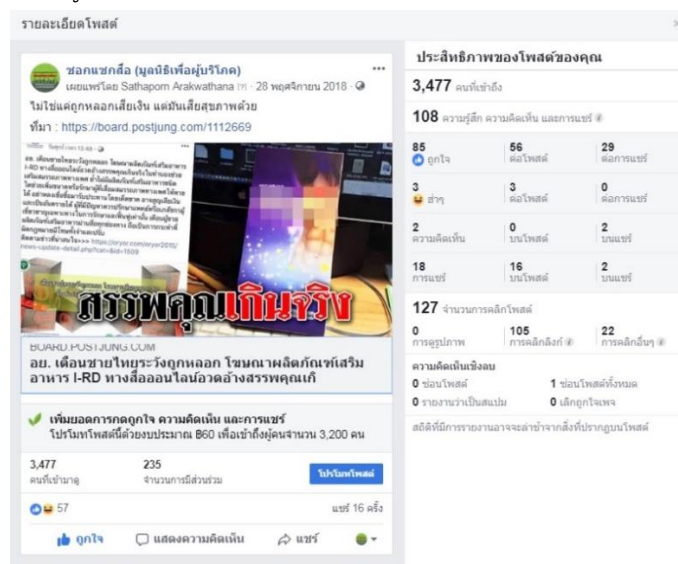
(Facebook LIVE) เสนวนา ‘ผิตที่ไวใจ : ทางออกเพื่อการควบคุมโฆษณาเครื่องสำอาง’



• โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

ข่าว “อย. เตือนขายไทยระวังถูกหลอก โฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร I-RD ทางสื่อออนไลน์อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง” มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 10,960 คน

ข่าว “อย. เตือนขายไทยระวังถูกหลอก โฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร I-RD ทางสื่อออนไลน์อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง”



- โพสต์ยอดนิยมประจำเดือน ธันวาคม 2561

‘วิ่งหนีโรค ลดน้ำหนัก 40 กก. เบาหวาน ความดัน ไช้มัน หัวใจ หายเกลี้ยง ! มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 5.787 คน

‘วิ่งหนีโรค ลดน้ำหนัก 40 กก. เบาหวาน ความดัน ไชมัน หัวใจ หายเกลี้ยง!’



โพสต์ยอดนิยม ประจำปี 2561 เฟซบุ๊กแฟนเพจ ซอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)

จากประสิทธิภาพของโพสต์ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2561 ของหน้าเพจชอกแซกสื่อ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) พบว่าผู้บริโภคที่เข้าถึงเพจชอกแซกสื่อ นั้น มีความสนใจเป็นพิเศษเฉพาะข่าวผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยโพสต์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง ข่าว 'เพิร์ลลี่' คดีผู้บริโภคคดีแรกในประเทศไทย ศาลรับฟ้องแบกกลุ่ม มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 196,919 คน อันดับสอง แบบสอบถามงานวิจัย ‘การพัฒนาการกำกับดูแลโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเกินจริง’ มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 101,353 คน, และโพสต์อันดับสามที่มีผู้บริโภคสนใจ คือ งานแถลงข่าว “ยาลดความอ้วน ยังเคลื่อนไหวออนไลน์ มูลนิธิผู้บริโภคอึ้ง LYN ยังมีขายที่ 11 street” มีผู้ให้ความสนใจเข้าถึงโพสต์ จำนวน 60,070

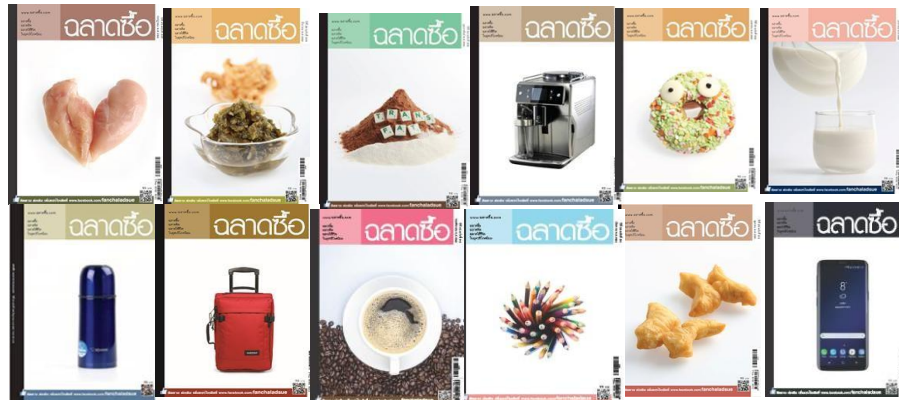
4. ฝ่ายตลาดซื้อ

สรุปผลการดำเนินงานปี 2561 ฝ่ายตลาดซื้อ

[illegible]

สรุปผลการดำเนินงานโครงการเฝ้าระวังสินค้าและบริการด้านสุขภาพ ปี 2561 มีดังนี้

4.1 กิจกรรมเผยแพร่ผลทดสอบในนิตยสารฉลาดซื้อ 12 ฉบับ



เราทดสอบอะไรไปบ้าง

1. ฉោก้วย (วัตถุกันเสีย)
2. ขนมนึ่งไส้สังขยา,เผือก (วัตถุกันเสีย)
3. ซ็อกโกแลต (ตะกั่ว แคดเมียม)
4. กาแฟ 3 in 1 (โอคราทอกซิน เอ)
5. นม,นมโรงเรียน (อะฟลาทอกซิน เอ็ม1)
6. เครื่องดื่มสุขภาพ 3 in 1(ไขมันทรานส์)
7. น้ำพริกหนุ่ม (วัตถุกันเสีย)
8. ไตปลาแห้ง (วัตถุกันเสีย)
9. โรตีสายไหม (วัตถุกันเสีย,สี)
10. แป้งทำขนม (วัตถุกันเสีย)
11. ประกันชีวิตแบบสุขภาพ (เปรียบเทียบ)
12. สาหร่ายทะเลอบกรอบ (โลหะหนัก)
13. ปูนาดอง (พาราควอต)
14. น้ำปลาร้าต้มสุก (ตะกั่ว, แคดเมียม)
15. โดนัท (ไขมันทรานส์)
16. น้ำตาล (พาราควอต)
17. อาหารเสริม (ไซบูทรามิน พูออกซีทีน)
18. กระตักน้ำร้อน/เย็นพกพา
19. เมล็ดทานตะวัน แต่งโม ฟักทอง (สิ่งแปลกปลอม)
20. ฟิล์มดิรยอนด์ (ประสิทธิภาพ)
21. ออกไก่ ดับไก่ (แอนตี้ไบโอติก)
22. ปลาแผ่น-ปลาเส้นปรุงรส (โซเดียม)
21. ฟิล์มดิรยอนด์ระดับสูง (ประสิทธิภาพ)
22. เมล็ดกาแฟคั่ว (โอคราท็อกซิน เอ)
23. ผงปรุงรส (ฉลาก)
24. ยาสีฟันสมุนไพร (ฉลาก)

4.3 ผลตอบรับจากสังคม

ตารางแสดงผลการตอบรับจากผู้บริโภค หน่วยงาน ร้านค้า ห้าง และบริษัทต่างๆ

ประเด็นการแถลงข่าว	ข้อเสนอ	ผลลัพธ์
สารกันบูดในขนมจีน 18 ก.ค. 60	ยกระดับคุณภาพสินค้า/ติดตามแจ้งการใช้วัตถุดิบเสีย	อีหื้อ สธจ โรงงานยโสธรเจริญ แจ้งการปรับปรุงสินค้า
ประสิทธิภาพฟิล์มดีตรอยนต์ 17 ส.ค. 60	ข้อมูล	เป็นหัวข้อพูดคุยในกลุ่มผู้ใช้
สารกันบูดในเนากีว 13 ก.ย. 60	ติดตามแจ้งการใช้วัตถุดิบเสีย	เนากีวอีหื้อ... ติดต่อขอให้ตรวจสอบซ้ำ เนื่องจากส่งผลต่อการขาย
โลหะหนักในซ็อกโกแลต 4 ต.ค. 60	กำหนดค่ามาตรฐานแคดเมียมในต่างประเทศ	กระแสโซเชียล/อย.กำลังอยู่ระหว่างกำหนดค่า
โอคราทอกซิน เอ /คาเฟอีน 14 พ.ย. 60	แจ้งปริมาณคาเฟอีน	ผู้บริโภคตามจำนวนมาก
ผลทดสอบสารกันบูดในขนมปังไส้สังขยาและเผือก 14 ธ.ค. 60	ติดตามแจ้งการใช้วัตถุดิบเสีย	ขนมปังวังหลัง นำผลไปแจ้งต่อ/ผู้บริโภคติดตามจำนวนมาก
Poll เรื่องการซื้อของฝากจากการท่องเที่ยวของคนกรุงเทพฯ 20 ธ.ค. 60	ข้อมูลเพื่อการทดสอบ	ทำทดสอบของฝาก 4 ภาค
“ซื้ออาหารสด-แห้ง ออนไลน์ ซื้อที่ไหนเจ๋งกว่ากัน” 31 ม.ค. 61	ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้า	ผู้บริโภคตามจำนวนมาก
สารพิษจากเชื้อรา นมโรงเรียนและนมจืด 22 ก.พ. 61	เฝ้าระวัง/ข้อเสนอกำหนดค่าอะฟลาทอกซินเอ็ม1 ให้ชัดเจนในน้ำนม	ยอดเข้าชมสูงสุดในเว็บตลาดซื้อ 2.2 ล้าน/อย. รับข้อเสนอเรื่องปรับเกณฑ์
(Poll) พฤติกรรมชาวกรุงกับการซื้อปิ้งออนไลน์ 6 มี.ค. 61	ข้อมูลเพื่อการทดสอบ	ทำทดสอบเรื่อง การซื้ออาหารเสริมบนห้างออนไลน์
ไขมันทรานส์ในเครื่องดื่มสำเร็จรูปชนิดผง 29 มี.ค. 61	เร่งออกกฎหมายห้ามจำหน่าย นำเข้าผลิตภัณฑ์ที่เป็นไขมันทรานส์	มีผลให้กฎหมายปรับข้อกำหนดจากเวลา 365 วัน เหลือ 180 วัน/ประเด็นที่นักข่าวสนใจมาก
ผลทดสอบของดี 4 ภาค 4 เม.ย. 61	การแจ้งการใช้วัตถุดิบเสียบนฉลาก	สสจ.อยุธยา ร่วมกับกรมวิทยาศาสตร์ฯ สุ่มตรวจข้าวไรตาสายไหม
ไขมันทรานส์ในโดนัทรสช็อกโกแลต 10 พ.ค. 61	เร่งออกกฎหมายห้ามจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไขมันทรานส์	ประเด็นที่นักข่าวสนใจมาก
ไซบูทรามิน และฟลูออกซิทีน ในผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (ลดน้ำหนัก) 11 มิ.ย. 61	นำสินค้าออกจากหน้าร้านออนไลน์และดำเนินการลงโทษ	อย. ปิดโรงงานที่ผลิตสินค้าผิดกฎหมาย สั่งให้ร้านค้าออนไลน์นำสินค้าออกจากหน้าเว็บ
ยาปฏิชีวนะในไก่และตับไก่	ยกระดับคุณภาพสินค้า	ข่าวที่ประชุม ครม. ให้อธิบดีกรมปศุสัตว์เข้าชี้แจง

19 ก.ค. 61		
การเลือกซื้อประกันสุขภาพ 18 ก.ย. 61	ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้า	บ.ประกันภัยออกหนังสือชี้แจงการคิดค่า อัตราผลตอบแทน IRR
(Poll) คนกรุงกับชีวิตหนี้ 9 ต.ค. 61	ข้อมูลเพื่อยกระดับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจากการเป็นหนี้	เสนอให้รัฐบาลเร่งออกมาตรการ ดังนี้ 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/ติดตามแจ้งการใช้วัตถุกันเสีย	สมาคมอุตสาหกรรมแป้งไทย มีหนังสือแจ้งว่าแป้งที่ผลิตไว้วัตถุกันเสีย
ผลทดสอบตะกั่ว แคดเมียมและปริมาณโซเดียมในผลิตภัณฑ์สำหรับทะเลบกรอบ ธ.ค. 61	ข้อมูลยกระดับคุณภาพสินค้า/ค่ามาตรฐานแคดเมียมและตะกั่ว	สสจ.พระนครศรีอยุธยาลงพื้นที่ตรวจโรงงานสาหร่ายอบกรอบที่มีค่าเกินมาตรฐาน

4.4 กิจกรรมและความเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหลังการเผยแพร่ผลทดสอบผ่านทางนิตยสารฉลาดซื้อและการสื่อสารด้านต่างๆ

- โดนัท ซับโล่มขอคำแนะนำเรื่องการผลิต ฟู้ดแลนด์และเทสโก้ประกาศปรับสูตรไร้ทรานส์
- เบียะสมทรง เบียะหมขอให้ผู้ผลิตแป้งไม่ใส่สารกันบูด
- เครื่องดื่มโกล์เด็น 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)
- การเฝ้าระวังเรื่องสารเคมีเกษตรในผัก ผลไม้
- เกิดความตื่นตัวของผู้ประกอบการต่างๆ เช่น ร้านโดนัทและเบเกอรี่ต่างๆ ติดป้ายประกาศไร้

ทรานส์หน้าร้าน

- การลงตรวจพื้นที่แหล่งผลิตอาหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สสจ.พระนครศรีอยุธยาตรวจพื้นที่โรงงานสาหร่ายอบกรอบและร้านโรตีสายไหมในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

4.5 สรุปผลการดำเนินงานนิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เพื่อเผยแพร่จำนวน 12 ฉบับ ปี 2561 มีดังนี้

ตารางแสดงผลการดำเนินงานนิตยสารฉลาดซื้อ ปี 2561

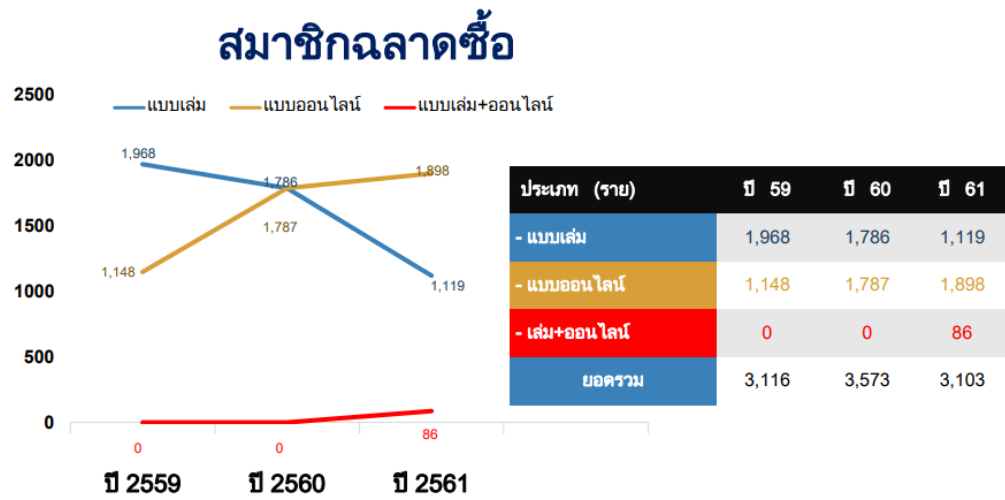
ฉบับที่ 203 (มกราคม 2561) - หม้อทอดไร้น้ำมัน - พลังงานและน้ำตาลในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง - อะฟลาทอกซินใน เอ็มวัน ในนมรสธรรมชาติและนมโรงเรียน	
ฉบับที่ 204 (กุมภาพันธ์ 2561) - เครื่องโกนหนวดไฟฟ้า - คู่มือออนไลน์แบบถูกลิขสิทธิ์เจ้าไหนน่าใช้บริการที่สุด - ไขมันทรานส์ในเครื่องดื่มปรุงสำเร็จชนิดผง	
ฉบับที่ 205 (มีนาคม 2561) - สารกันบูดในน้ำพริก หมู่มและแกงโตปลาแห้ง, โรตีสายไหม และโลหะหนัก ตะกั่ว แคดเมียม น้ำปลาร้าปรุงสำเร็จ	
ฉบับที่ 206 (เมษายน 2561) - เครื่องทำกาแฟแบบแคปซูล - ไขมันทรานส์และพลังงานในโดนัท รสช็อกโกแลต - โซเดียม และพลังงาน น้ำตาลจากบิสกิต-แซนวิช-แครกเกอร์	
ฉบับที่ 207 (พฤษภาคม 2561) - เครื่องทำกาแฟ Manual & automatic - ส่องฉลากลูกอมชุ่มคอ และยาอมสมุนไพรบรรเทาอาการไอ - พาราควอตในน้ำตาลทราย	
ฉบับที่ 208 (มิถุนายน 2561) - ขวดบรรจุน้ำสุญญากาศ - ไซบูทรามินในอาหารเสริมที่กล่าวอ้างลดน้ำหนัก - โซเดียมในเมล็ดทานตะวัน เมล็ดแดงโม และเมล็ดฟักทองอบ	
ฉบับที่ 209 (กรกฎาคม 2561) - ผลิตภัณฑ์ลดเซลลูไลท์ - การตกค้างของยาปฏิชีวนะในอกไก่และตับไก่สด - ซูเปอร์มาเก็ตไทยกับนโยบายสาธารณสุขด้านสังคม	
ฉบับที่ 210 (สิงหาคม 2561) - การเลือกซื้อประกันสุขภาพ - ประกันชีวิต+ประกันสุขภาพเจ้าไหนให้ผลประโยชน์มากกว่ากัน - แอปพลิเคชัน 2018	

ฉบับที่ 211 (กันยายน 2561) - กระเป๋าขึ้นเครื่อง - โซเดียมในผลิตภัณฑ์ประเภทปลาแผ่น - ปลาเส้นปรุงรส - คนกรุงกับชีวิตนี้	
ฉบับที่ 212 (ตุลาคม 2561) - เสียดไส้วิ่ง - สารกันบูดในแป้งทำขนม - ผลทดสอบประสิทธิภาพแผ่นฟิล์มลดความร้อนติดรถยนต์	
ฉบับที่ 214 (พฤศจิกายน 2561) - รองเท้าสำหรับชาลุย - ผลไม้อบแห้งปริมาณพลังงานและน้ำตาล - โอคราที่ออกซิน เอ ในผลิตภัณฑ์เมล็ดกาแฟคั่ว	
ฉบับที่ 215 (ธันวาคม 2561) - ดินสอสี - ส่องส่วนผสมผงปรุงรส - ผลทดสอบตะกั่ว แคดเมียมและปริมาณโซเดียมในผลิตภัณฑ์สำหรับห่อของทอดกรอบ	
ฉบับที่ 216 (มกราคม 2562) - สมาร์ท วอทช์ - ปากหอมสดชื่นกับยาสีฟันสมุนไพร - พาราควอตใน 'ปูนแดงเค็ม' วัตถุอันตรายในจานส้มตำ	

4.6 สมาชิกตลาดซื้อ

จำนวนสมาชิกนิตยสาร

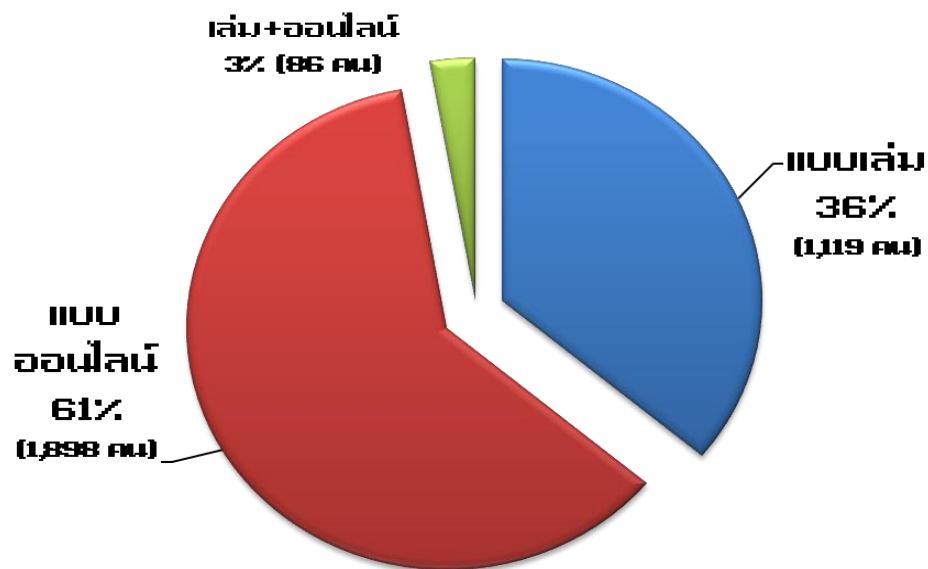
ภาพประกอบ แสดงจำนวนสมาชิกนิตยสารตลาดซื้อ ปี 2559 - 2561



ข้อมูล 31 มกราคม 2562

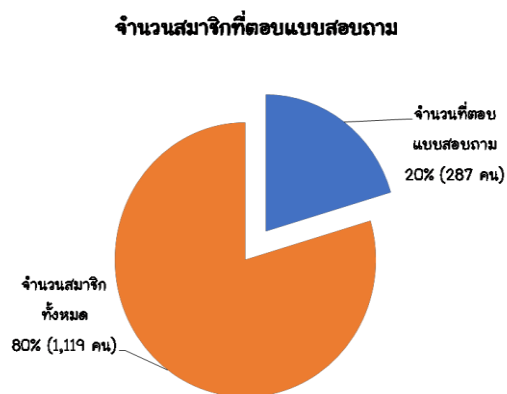
กราฟแสดงจำนวนสมาชิกนิตยสารตลาดซื้อ ปี 2561 โดยแบ่งเป็นรูปแบบเล่น และออนไลน์

จำนวนสมาชิก ปี 2561

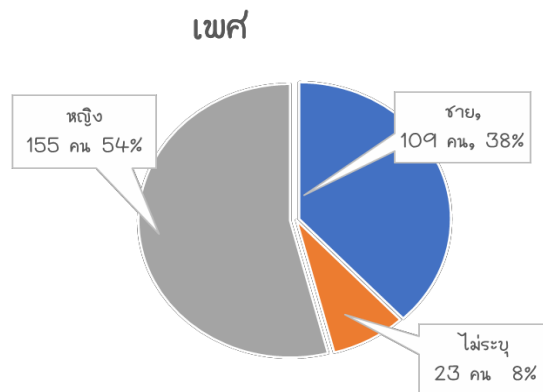


สรุปผลแบบสอบถาม (สมาชิกแบบเต็ม)

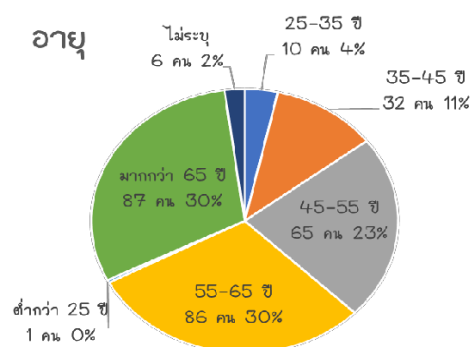
กราฟแสดงจำนวนและร้อยละ ของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ ที่ตอบแบบสอบถาม



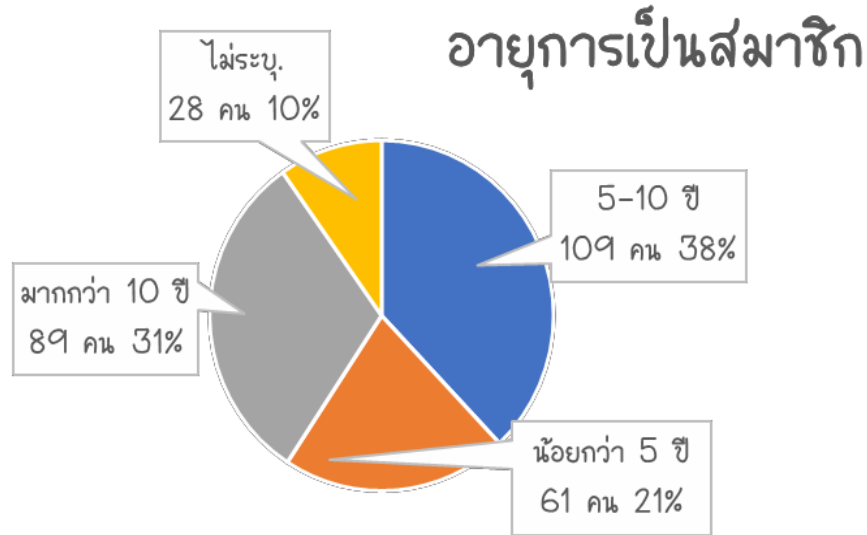
กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งตามเพศ



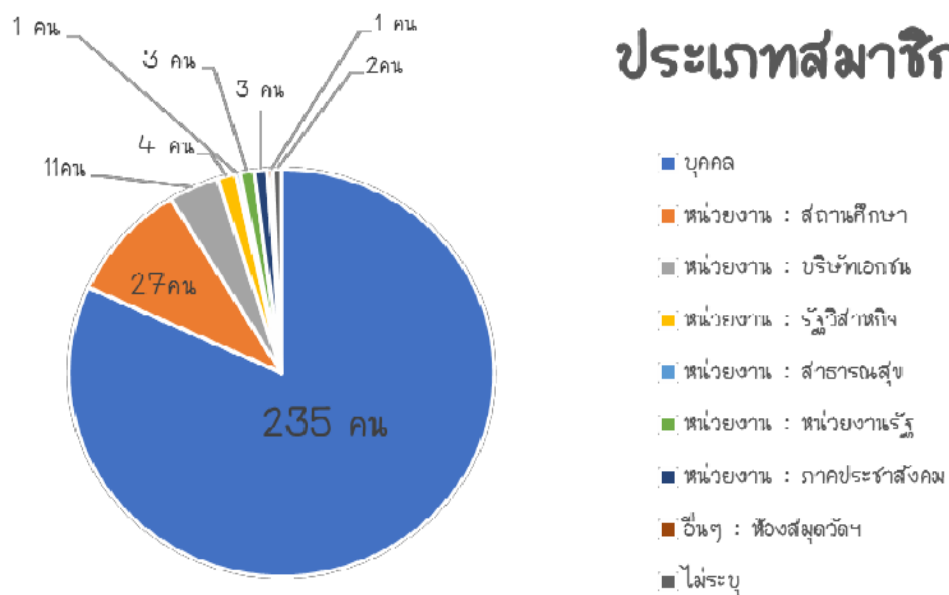
กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งตามอายุ



กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งตามอายุการเป็นสมาชิก



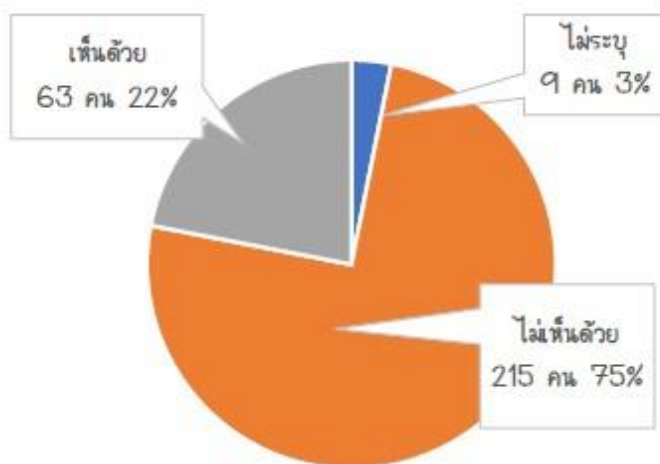
กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งตามประเภทสมาชิก



คำถาม

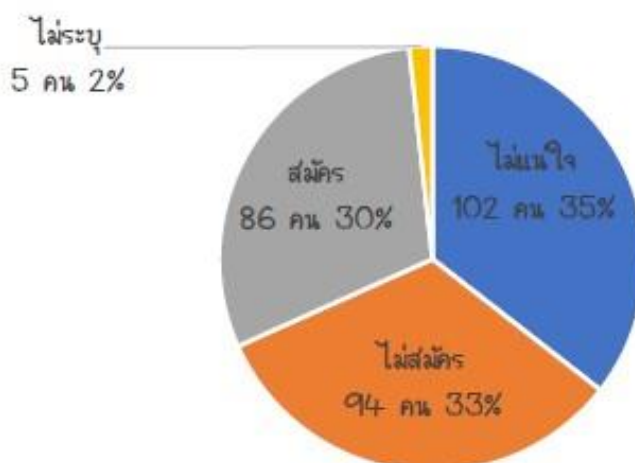
1) ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากนิตยสารฉลาดซื้อ จะยกเลิกการจัดพิมพ์ในรูปแบบเล่ม (บนกระดาษ)

กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม
'เห็นด้วยหรือไม่หากนิตยสารฉลาดซื้อ จะยกเลิกการจัดพิมพ์ในรูปแบบเล่ม'



2) ท่านจะสมัครต่ออายุสมาชิก ฉลาดซื้อ หรือไม่ หากเราเปลี่ยนรูปแบบเป็นนิตยสารออนไลน์ (อ่านจากคอมพิวเตอร์มือถือ หรือแท็บเล็ต)

กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม
'จะสมัครต่ออายุสมาชิก ฉลาดซื้อ หรือไม่ หากเราเปลี่ยนรูปแบบเป็นนิตยสารออนไลน์'



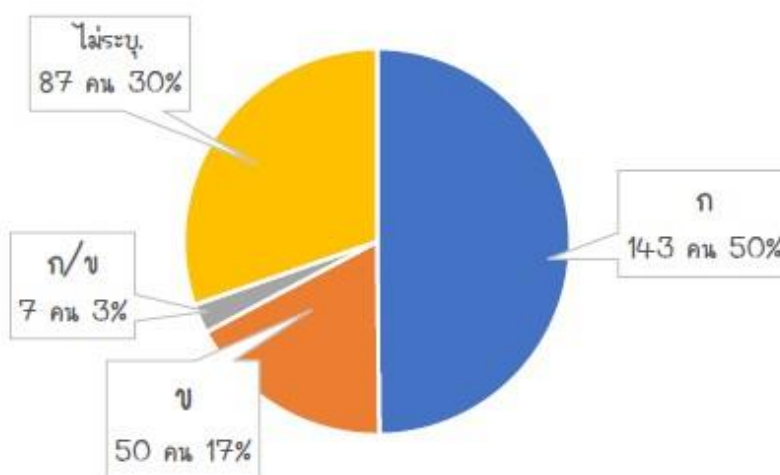
3) หากนิตยสารฉลาดซื้อ จะต้องปรับเปลี่ยนการเผยแพร่เป็นแบบออนไลน์แต่ท่านอาจจะไม่สะดวกที่จะอ่านแบบออนไลน์ท่านยินดีจะสนับสนุนต่อไปในรูปแบบใด ดังต่อไปนี้

ก. ออกเป็นราย 3 เดือน ปรับรูปเล่มให้แข็งแรง มีรูปเล่มประณีตสวยงาม จัดพิมพ์ตามคำสั่งซื้อ(Order)ล่วงหน้า จำหน่ายในราคาฉบับละ 450 บาท สมาชิก 1 ปีจะได้รับจำนวน 4 เล่ม เป็นเงิน 1,800 บาท

ข. พิมพ์เฉพาะผลทดสอบ จำนวน 5 เรื่อง ต่อ 2 เดือน ราคาจัดพิมพ์ตามคำสั่งซื้อ (Order) ล่วงหน้า พิมพ์ 4 สีกระดาษปอนด์ จำนวน 60 หน้า เย็บมุงหลังคา ราคาเล่มละ 300 บาท จำนวน 6 เล่ม ค่าสมาชิก 1 ปี ราคา 1,800 บาท

กราฟแสดงจำนวน และร้อยละของสมาชิกนิตยสารฉลาดซื้อ เฉพาะที่ตอบแบบสอบถาม

‘หากนิตยสารฉลาดซื้อ จะต้องปรับเปลี่ยนการเผยแพร่เป็นแบบออนไลน์แต่ท่านอาจจะไม่สะดวกที่จะอ่านแบบออนไลน์ ท่านยินดีจะสนับสนุนต่อไปในรูปแบบใด’



จำนวนคนที่กดถูกใจหรือติดตามเฟซบุ๊กแฟนเพจ และสมาชิกไลน์ออฟฟิศเชียลของ นิตยสารฉลาดซื้อ



เฟซบุ๊กแฟนเพจนิตยสารฉลาดซื้อ คนกดถูกใจ 165,091 | คนกดติดตาม 166,419 คน



สมาชิก [Line@chaladsue.online](https://line@chaladsue.online) 1,351 คน

4.7 ปัญหาและอุปสรรค

4.7.1 ทีมนิตยสารฉลาดซื้อและทีมบริหารโครงการเฝ้าระวังสินค้าและบริการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเป็นทีมเดียวกัน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าในบางส่วน นอกจากนี้ยังมีบุคลากรลาออกกะทันหันหลายอัตรา ทำให้การทำงานบางอย่างขาดความต่อเนื่อง

4.7.2 การทำฐานข้อมูลเฝ้าระวังที่เดิมวางแผนเผยแพร่ผ่านทางซิงเกิล วิวโดว์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์นั้นเกิดปัญหาในเชิงเทคนิค ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนมาเผยแพร่ภายใต้ระบบฐานข้อมูลการเฝ้าระวังของนิตยสารฉลาดซื้อออนไลน์แทน