

สรุปผลการดำเนินงาน
มูลนิธิเพื่อผู้บริโศค
ปี 2559



สารบัญ

	หน้า
สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559	1 - 3
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559	4 - 9
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้บริโภค ปี 2559	10 - 12
สรุปผลการดำเนินงานของโครงการเสริมพลังผู้บริโภค และผู้ประกอบการรถโดยสารปลอดภัย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559	13 - 17

สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นหน่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเอง โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ วิธีการ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างรูปธรรมในการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือ การเจรจาไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนการฟ้องคดีของผู้บริโภค ตลอดจนการฟ้องคดีสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาของผู้บริโภคในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา พบว่า มีหลากหลายประเด็นที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ จากสถิติผู้บริโภคที่ร้องเรียนผ่านเข้ามายังศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ดังนี้

1. **ปัญหาด้านการเงินการธนาคาร** จำนวน 421 ราย ได้แก่ ปัญหาหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยเฉพาะปัญหาการซื้อประกันที่เพิ่มขึ้นจากเดิม
2. **ปัญหาสินค้าและบริการทั่วไป** จำนวน 125 ราย เรื่องร้องเรียน คือ รถยนต์ชำรุดบกพร่อง ผู้ประกอบการไม่รับผิดชอบ
3. **ปัญหาด้านอสังหาริมทรัพย์** จำนวน 55 ราย ซึ่งส่วนมากเป็นปัญหาเรื่อง อาคารชุดและบ้านจัดสรรที่ชำรุดจากการสร้างไม่ได้มาตรฐานภายหลังการโอนกรรมสิทธิ์ การก่อสร้างไม่ตรงแบบ
4. **ปัญหาสื่อและโทรคมนาคม** จำนวน 78 ราย ปัญหาที่ร้องเรียนมาก ได้แก่ เรื่อง การติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ในชุมชน ผู้ประกอบการกล่องรับทีวีดิจิตอลเลิกกิจการ
5. **ปัญหาบริการสาธารณะ** จำนวน 145 ราย ปัญหาอุบัติเหตุรถโดยสาร ซึ่งทำให้ผู้โดยสารได้รับความเสียหาย สูญเสียชีวิต และทรัพย์สิน ปัญหา ค่าไฟฟ้าแพง
6. **ปัญหาบริการสุขภาพและสาธารณสุข** จำนวน 32 ราย ได้แก่ ปัญหาเรื่อง การรักษาผิดพลาดทำให้ผู้ป่วยได้รับความเสียหาย การใช้สิทธิฉุกเฉิน เป็นต้น
7. **ปัญหาอาหาร ยา เครื่องสำอาง** จำนวน 35 ราย ปัญหาอาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารปนเปื้อน เครื่องสำอางไม่ปลอดภัย เป็นต้น
8. **ปัญหาด้านอื่น ๆ** จำนวน 31 ราย ได้แก่ ปัญหาประสบอุบัติเหตุ การขอรับเงินชดเชยจากคู่กรณี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้ในการร้องเรียนมากที่สุดเนื่องจากสะดวกรวดเร็วเสียค่าใช้จ่ายไม่มาก ทั้งนี้ ส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาประเด็นปัญหาเรื่องหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ

ร้องเรียนผ่านจดหมายเข้ามาด้วยตนเองและอีเมล จะเป็นเคสร้องเรียนที่มีเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก จึงใช้ช่องทางนี้

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ในรอบปี 2559 มีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น

ร้องเรียนผ่าน Facebook จะเป็นลักษณะเข้ามาแจ้งเรื่องไว้ในกล่องข้อความเพื่อให้อาสาสมัครช่วยดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปตอบเรื่องร้องเรียน แต่หากจะมีการร้องเรียนเพิ่มเติมจะแนะนำให้โทรศัพท์เข้ามาที่มูลนิธิฯ หรือให้ส่งทางอีเมล complaint@consumerthai.org

การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ปี 2559

การแก้ไขปัญหาของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคจนยุติการดำเนินการไปเป็นจำนวน 70% ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนในหมวดการเงินการธนาคาร โดยได้ยุติการดำเนินการไปจำนวน 646 เรื่อง ส่วน 24% เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนต่างๆ เช่น ติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ ออกจดหมายสอบถามรายละเอียด แจ้งเรื่องหรือส่งต่อเรื่องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามการดำเนินการถึงหน่วยงานต่างๆ ออกจดหมายเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยถึงคู่กรณี เป็นต้น อีกทั้งยังช่วยฟ้องร้องดำเนินคดีอีก 45 คดี โดยได้รับความร่วมมือจากศูนย์ทนายความอาสาเพื่อผู้บริโภค

การดำเนินงานด้านนโยบายและการแก้กฎหมาย

1. การจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานรัฐ
2. ให้ความเห็นและนำเสนอปัญหาผู้บริโภค ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้แก้ไขหรือออกประกาศในการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินการของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ

1. เกิดการรวมกลุ่มผู้บริโภคที่เจอปัญหาแบบเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อรถยนต์ใหม่ กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้กล่องดิจิตอล เป็นต้น
2. เผยแพร่ประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้างให้เป็นข่าว ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกมาบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เช่น กรณีรถยนต์ชำรุดบกพร่อง การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า - ประปาแพง กรณีการเช่าห้องพักอาศัย เป็นต้น
3. หน่วยงานกำกับดูแลออกประกาศเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค กรณีการทำประกันเพื่อผู้สูงอายุ
4. หน่วยงานรัฐดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบธุรกิจ และทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิ กรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจาก บ.แคลิฟอร์เนีย ว้าว ฟิตเนส จำกัด (มหาชน) โดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้ดำเนินการยึดทรัพย์สินของนายเอริค มาร์ค เลอวิน มูลค่า 88 ล้านบาท และให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายไปขอคุ้มครองสิทธิเพื่อเฉลี่ยทรัพย์สินดังกล่าว

ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

1. ข้อจำกัดในด้านงบประมาณที่จำกัด โดยเฉพาะในส่วนของ การสนับสนุนศูนย์คุ้มครองสิทธิทั้งในส่วนกลางและระดับภูมิภาค ทั้งเรื่องงานรณรงค์ การรับเรื่องร้องเรียน ที่ต้องมีความหลากหลายและต่อเนื่อง
2. การพัฒนามาตรการ กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีอยู่แล้ว และเกิดขึ้นใหม่ ให้ผู้บริโภครู้เท่าทันยังไม่บรรลุผลยังอยู่ในกระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลง เช่น กรณีการซื้อประกันชีวิตเพื่อผู้สูงอายุ
3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร ยังทำไม่ได้ต่อเนื่อง ทั้งด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและกระบวนการเรียนรู้ตามโครงการ

สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครวมและพัฒนานโยบาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559

ปี 2559 ฝ่ายสนับสนุนองค์กรผู้บริโภครวมและพัฒนานโยบาย ได้ดำเนินงานตามกรอบวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของมูลนิธิฯ ใน 2 ยุทธศาสตร์หลัก คือ 1) พัฒนาศักยภาพและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน 2) ผลักดันให้เกิดนโยบาย และ กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยการทำงานผ่านโครงการ 2 โครงการ คือ

1. สร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน โครงการนี้เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก สสส. ระยะเวลาโครงการ 30 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 กันยายน 2557 จนถึง 28 กุมภาพันธ์ 2560 มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อให้ความเห็น เสนอแนะนโยบาย มาตรการและติดตามการคุ้มครองผู้บริโภค 2) เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งกลไกคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน 3) เพื่อผลักดันให้เกิดกฎหมายองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินงานโครงการที่สำคัญที่ผ่านมา

งานหลายส่วนมีความก้าวหน้าและสร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนา ข้อเสนอแนะนโยบาย ที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การทำหน้าที่ให้ความเห็น เสนอแนะนโยบาย มาตรการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ของคณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (คอบช.) และคณะอนุกรรมการแต่ละด้าน ถูกนำไปปรับใช้โดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1.1 พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ที่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2558 ซึ่งมีสาระสอดคล้องกับข้อเสนอของ คอบช. เช่น กรรมการตามกฎหมายประกอบด้วยผู้แทนองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระดับชาติและระดับจังหวัด การกำหนดระยะเวลาการติดตามทวงถามหนี้ การเพิ่มมาตรการเยียวยาความเสียหายให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการติดตามทวงถามหนี้ ส่งผลให้มีผู้แทนองค์กรผู้บริโภคในหลายจังหวัดเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการจังหวัดและระดับชาติ เช่น จังหวัดสงขลา สมุทรสงคราม สมุทรสาคร นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี ลำปาง พะเยา เชียงราย นนทบุรี และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคมีผู้แทนในคณะกรรมการระดับชาติ เป็นต้น

1.2 ทำให้รัฐประหยัดงบประมาณแผ่นดิน ไม่น้อยกว่า 7,000 ล้านบาท ในการแจกคู่มือเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

1.3 ยกกระตือรือร้นแก้ไขปัญหาความปลอดภัยด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้มีแผนการตรวจสอบฉลากสินค้า และหากพบการกระทำผิดจะส่งเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมาย และในปีงบประมาณ 2559 กำหนดให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตรวจสอบด้วย และ สำนักอนามัย กระทรวงสาธารณสุขจัดทำร่างเทศบัญญัติควบคุมกิจการผลิตน้ำดื่มจากเครื่องจำหน่ายตู้จำหน่ายน้ำดื่มอัตโนมัติ

1.4 การเคหะแห่งชาติ ดำเนินการให้สถาบันการเงิน มีหนังสือแจ้งผู้ซื้อที่ผิดนัดก่อนที่จะมีหนังสือแจ้งการเคหะแห่งชาติให้ชำระหนี้แทน ลดปัญหาการบอกเลิกสัญญา

1.5 ประชาชนไม่ต้องจ่ายค่ามัดจำบัตรใหม่ ทำให้ประหยัดเงินไม่น้อยกว่า 700 ล้านบาทในการเปลี่ยนบัตรโดยสาร ชนิดเติมเงิน MRT ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM

1.6 ร่างรัฐธรรมนูญที่ผ่านประชามติ กำหนดให้มีองค์กรที่มีความเป็นอิสระ กำหนดในมาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง บุคคลย่อมมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

องค์กรของผู้บริโภคมีสิทธิร่วมกันจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดตั้ง อำนาจในการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค และการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

2. การตรวจสอบการละเมิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่

2.1 สถานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาปฏิรูปแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ร่วมสนับสนุนการตรวจสอบ กสทช. ที่ไม่กำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์ตามจริงไม่ปิดเคสวินาทีเป็นนาที ทำให้กสทช. มีมติ 17 พฤษภาคม 2559 ให้คิดค่าตามจริงทุกการส่งเสริมการขาย รวมทั้งกำหนดในประกาศ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ.

2.2 คณะรัฐมนตรีของนายกทักษิณ ชินวัตร และพล.อ สุรยุทธ์ จุลานนท์ ชัดต่อกฎหมาย เอื้อประโยชน์เอกชน สร้างภาระให้ผู้บริโภคเกินสมควร ไม่เหมาะสม และคดีผู้บริโภคบริษัทรถยนต์เซฟโรเลต ซึ่งศาลแพ่งได้มีคำพิพากษา ให้บริษัทจ่ายค่าชดเชยเยียวยาให้กับผู้บริโภคตามมูลค่าความเสียหายในการเช่าซื้อรถยนต์พร้อมดอกเบี้ย

2.3 การเสนอความเห็นไปยังคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ) เรื่องขอให้ตรวจสอบและมีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

2.4 การตรวจสอบกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การออกประกาศราคาจำหน่ายปลีกแนะนำก๊าซปิโตรเลียมเหลวบรรจุถัง (ก๊าซหุงต้ม) ปี 2558 ฉบับที่ 3 (ก๊าซหุงต้มขนาด 15 กิโลกรัม) ซึ่งกำหนดเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ไม่ประกาศทั่วประเทศ

2.5 ตรวจสอบการโฆษณาเกินเวลาในช่องดิจิทัลและตรวจสอบการโฆษณาผิดกฎหมายทางสื่อโทรทัศน์เพื่อให้ กสทช. บังคับใช้กฎหมาย

3. งานศึกษาวิจัย ได้สนับสนุนข้อเสนอของคอบช.และขับเคลื่อนนโยบายระดับชาติ เช่น การศึกษาเรื่องผู้นำดื่มหยอดเหรียญ นำไปสู่มติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติเรื่องน้ำดื่มสะอาดและปลอดภัย การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเรื่องการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้ในบ้าน ได้สร้างความตื่นตัวให้กับผู้บริโภค เห็นได้จากจำนวนผู้บริโภคที่ประสงค์เข้าร่วมอบรมมากกว่าที่รับได้ หลังการอบรมผู้บริโภคในหลายจังหวัดได้นำไปขยายผลด้วยการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อใช้เองอีกด้วย

4. การดำเนินงานของคณะกรรมการได้รับการสนับสนุนในการเผยแพร่จากสื่อมวลชนเป็นอย่างดี มีสำนักข่าวนำเสนอไม่น้อยกว่า 52 แห่ง โดยแบ่งเป็นประเภทสื่อออนไลน์ 33 แห่ง ประเภทสื่อโทรทัศน์ 13 แห่ง ประเภทหนังสือพิมพ์ 6 แห่ง เช่น www.indyconsumer.org องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค, www.consumerthai.org มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, Facebook มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, Facebook องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค, www.ฉลาดซื้อ.com, Facebook ฉลาดซื้อ, www.tnews.co.th ทีนิวส์, www.manager.co.th, www.citizenaiPBS.net, www.thairath.co.th, www.youtube.com, www.mcot.net, www.matichon.co.th, www.seaconsumers.org, <http://www.winnews.tv>, www.isranews.org, <http://highlight.kapook.com> PPTV, Now26, Thai PBS รายการสถานีประชาชน, MONO29, CH 7, Nationch22, TNN24, VOICETV, ช่อง 11, CH 8, TV5, Bright TV, NEW TV, หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์, กรุงเทพธุรกิจ, บางกอกโพสต์, โพสต์ทูเดย์, มติชนรายวัน, NEW1

5. งานสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภค

5.1 เกิดกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ในการสร้างความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดและระดับประเทศ อีกทั้งเกิดกลไกการทำงานรูปแบบใหม่ มีสภาผู้บริโภคแห่งชาติ และสามารถขยายสภาผู้บริโภคระดับจังหวัดใน 44 จังหวัด ใน 2 ลักษณะ คือ สภาเชิงโครงสร้าง กับ สภาเชิงประเด็น ทำให้สามารถพัฒนาความร่วมมือการทำงานกับหน่วยงานในพื้นที่ได้มากขึ้น

5.2 ระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนขององค์กรผู้บริโภคโดยระบบ CRM ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งการบันทึกและใช้ข้อมูลร่วมกันในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค สามารถแก้ไขปัญหาได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 55 (ปีที่ 1) ร้อยละ 66 (ปีที่ 2) และคิดเป็นร้อยละ 84.8 จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 8,470 เรื่อง จากศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 3,386 เรื่อง ภาคตะวันตก 1,540 เรื่อง ภาคเหนือ 1,315 เรื่อง ภาคอีสาน 704 เรื่อง ภาคใต้ 695 เรื่อง ภาคตะวันออก 348 เรื่อง ภาคกลาง 482 เรื่อง

6. การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ กรณีผลทดสอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น สารฟอกขาวในเห็ดหูหนูขาวแห้ง สารฟอกขาวในน้ำตาลมะพร้าว สารตกค้างในเห็ดหอมแห้ง ไนเตรทและไนไนโตรทีนในหมูแผ่นกรอบ หมูหวาน เนื้อเค็ม สารกันบูดใน

ขนมจีน และ การทดสอบปริมาณสารไนเตรทและไนไตรท์ในไส้กรอก การทำบัตรเดบิตแบบมีประกันชีวิตเพื่อดูว่า
ได้รับกรรมธรรม์หรือไม่และการเปิดให้บริการเอทีเอ็มแบบธรรมดา คุณสมบัติปลอดภัยได้ตามมาตรฐาน มอก.และ
ตรงตามฉลากหรือไม่ ประสิทธิภาพเครื่องดูดฝุ่น แบรินด์รองเท้าวิ่งกับความรับผิดชอบต่อสังคม การเลือกซื้อ BB
Cream ประสิทธิภาพแบริคแขวนจักรยานท้ายรถ อัลตราบุ๊ค เครื่องวัดความดันโลหิต ที่นั่งสำหรับเด็กในรถยนต์

การทดสอบปริมาณสารไนเตรทและไนไตรท์ในไส้กรอก มีสื่อมวลชนสนใจเป็นจำนวนมาก โดยเป็นสื่อ
ออนไลน์ จำนวน 43 แห่ง เช่น ผู้จัดการออนไลน์, โพสต์ทูเดย์, เดลินิวส์, พีพีทีวี, ไบรท์ทีวี, มติชนออนไลน์, กระจุก
, โดนจิง.com, สื่อโทรทัศน์ 13 แห่ง เช่น Bright TV 20, สถานีโทรทัศน์ประเทศจีน TCITV, Thai PBS, ช่อง One
News, เรื่องเล่าเช้านี้ ช่อง 3, ช่อง 8, ไทยรัฐทีวี 32 รายการ ทูบิเตอร์, ช่อง Amarin TV, ช่องสปริงนิวส์, โดยใน
FB ของ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีคนอ่าน 403,388 ครั้ง มีการแชร์ 20,837 ครั้ง และ ผ่าน FB นิติสารฉลาดซื้อ มีคน
อ่านถึง 2,161,794 คน มีการแสดงความคิดเห็นและแชร์ 77,580 คน

ผลทดสอบที่เผยแพร่ผ่านวารสารฉลาดซื้อ ได้เผยแพร่ให้กับสมาชิกฉลาดซื้อทั่วประเทศ 5,500 คน ผ่านเฟ
ซบุ๊กฉลาดซื้อ และจัดให้มีการแถลงข่าว ส่งข่าวไปยังสื่อมวลชนต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลผลทดสอบสารกันบูดในขนมจีน
ได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นจำนวนมากถึง 46 สำนักข่าวออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กฉลาดซื้อ
มีผู้เข้าชมและแสดงความคิดเห็นจำนวนมากถึง 103,476 คน สื่อมวลชนนำเสนอเป็นข่าวผ่านพีทีวียหลายสถานี
ด้วยกัน เช่น ช่อง 7, ช่อง 9, ช่อง 3HD, ช่อง PPTV, ช่อง ONE, ช่อง 8, THAI PBS, VOICTV MONO29, TNN24,
NOW26, NATION22, และสำนักข่าวเวิร์

7. การพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้กับผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้จัดระบบในการเผยแพร่
ข้อมูล indyconsumes.org และ scaconsumers.org ด้วยการเปลี่ยน Template และปรับปรุงข้อมูลโดยได้ปรับ
โมดูลหน้าเว็บ รวมถึงการอัปเดตข้อมูลลงในเว็บไซต์ และ Facebook ขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
และนำขึ้นข้อมูลที่เป็นรูปแบบอินโฟกราฟิก 7 ด้าน อีกทั้งเกิดนวัตกรรมสื่อสารออนไลน์ใหม่ เพื่อการคุ้มครอง
ผู้บริโภคผ่าน Facebook Live

8. พัฒนาคู่มือผู้บริโภคศึกษาใช้กับนักเรียนมัธยมต้นมีทั้งหมด 18 บท ครอบคลุมการคุ้มครองผู้บริโภค 7
ด้าน คู่มือฯ เล่มนี้ถูกออกแบบให้ใช้ได้ง่ายสำหรับทั้งอาจารย์ทั่วไป ผู้ไม่มีประสบการณ์ทำงานด้านการคุ้มครอง
ผู้บริโภค เพราะมีคำอธิบายชัดเจน มีใบงานพร้อมใช้งานอีกทั้งมีข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับผู้ดำเนินกิจกรรมไว้ทำยบท
เพื่อให้ผู้สอนได้ศึกษาก่อนทำการสอน รวมทั้งมีแบบฝึกหัดเพื่อให้ผู้สอนได้ใช้ประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนในแต่ละ
คาบ สำหรับการเรียนการสอนที่ต้องการการประเมินผลผู้เรียนเพื่อตัดเกรด ก็สามารถใช่แบบฝึกหัดในบทที่ 18 เป็น
ข้อสอบไล่ได้ด้วย

คู่มือฯ เล่มนี้เหมาะสำหรับสอนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้สอนสามารถนำไปใช้สอนหมดทั้ง 18
คาบ ในคาบเรียนที่กำหนดได้ เช่น วิชากิจกรรม วิชาโฮมรูม คาบ “ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้” ฯลฯ หรือสามารถ
เลือกหยิบบางหัวข้อไปใช้สอนแบบบูรณาการในวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น สังคมศึกษา หรือวิทยาศาสตร์ ฯลฯ หรือนำไป

ปรับเป็นกิจกรรมค่ายสำหรับเยาวชนได้ด้วยเช่นกัน

9. ประชาชนรู้จักองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นจากการทำสำรวจ 3 ครั้ง จากร้อยละ 54 ร้อยละ 54.1 และร้อยละ 87 ตามลำดับ และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้มืองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็น และพบว่า ร้อยละ 36.50 ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลซื้อสินค้าหรือบริการที่มีปัญหาให้กับผู้บริโภค ทราบ และร้อยละ 32.25 สนับสนุนให้เกิดเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศ ร้อยละ 27.25 สนับสนุนการใช้สิทธิ ร้องเรียนของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น

2. โครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยง ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรุงเทพมหานคร

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่มโครงการ นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2561 โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการที่สำคัญ คือ

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครให้เป็นองค์กรคุณภาพระดับพื้นฐาน และนำร่อง พัฒนาสู่ขั้นมีสิทธิในพื้นที่ที่เข้มแข็ง
2. เพื่อพัฒนาให้องค์กรผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและเครือข่ายผู้บริโภคสามารถพัฒนาระบบการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. เพื่อสร้างความร่วมมือและขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบกลไกเฝ้าระวัง และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่เน้นการมีส่วนร่วม
4. เพื่อขับเคลื่อนร่วมกับองค์กรภาคีเครือข่ายในระดับทุกภูมิภาค ในการพัฒนารูปแบบกลไกการคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภคในระดับประเทศ

ผลการดำเนินงานสำคัญที่ผ่านมา

นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2559 ซึ่งในรอบ 6 เดือน ที่ผ่านมาเกิดผลงานกิจกรรม ที่สร้างความเปลี่ยนแปลงองค์กรผู้บริโภคที่สำคัญ ได้แก่

1. มีการสำรวจ และ วิเคราะห์ข้อมูลองค์กรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กร ผู้บริโภคคุณภาพในระดับต่าง ๆ โดยใช้คู่มือ หลักเกณฑ์องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ผลิตโดยแผนงานพัฒนาวิชาการ และกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และ บุคลากร การพัฒนาใน เบื้องต้นเน้นการเพิ่มเติมข้อมูลเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดทำรายงาน การจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรระดับขั้นพื้นฐาน จำนวน 30 องค์กร
2. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ 32 เขต เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสำรวจตู้น้ำดื่ม หยอดเหรียญในพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย 32 เขต โดยสำรวจเขตละ 20 ตู้ จำนวนสำรวจ 640 ตู้ และนำข้อมูลที่ได้จาก การสำรวจมาสังเคราะห์ปัญหาเพื่อได้แนวทาง ในการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยของตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ จาก

การสังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่าผู้ดื่ม ไม่มีใบอนุญาตประกอบกิจการ สถานที่ตั้งผู้ดื่มหยุดเหรียญตั้งอยู่ในที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และสภาพของตู้เป็นตู้สภาพเก่าและชำรุด และไม่มี การติดสติ๊กเกอร์ค่าเดือน ค่าแนะนำ ไม่ระบุวัน เดือน ปี การเปลี่ยนไส้กรอง การทำความสะอาด เป็นต้น และได้จัดทำแผนการขับเคลื่อนงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในระดับพื้นที่ โดยมีผู้แทนองค์กรผู้บริโภคแต่ละเขตนำเสนอข้อมูลการสำรวจและข้อเสนอการบังคับใช้กฎหมายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ สำนักงานเขตพื้นที่ ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา

3. การสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาโดยใช้ระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล ใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวน 40 เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาสิ้นสุด 36 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนิน 4 เรื่อง

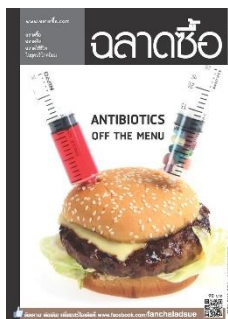
สรุปผลการดำเนินงานของฝ่ายเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี
2559

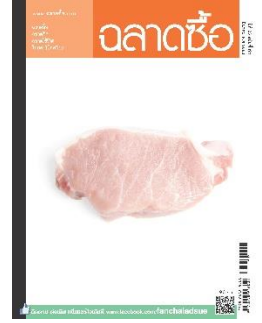
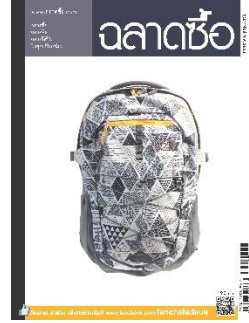
นิตยสาร “ฉลาดซื้อ” เพื่อเผยแพร่จำนวน 12 ฉบับ

ฉบับ	เดือน	ปก	สเก็ป	ทดสอบ ICRT	ทดสอบ	ทดสอบ
179	ม.ค.59	ซื้อออนไลน์	ประกันสุขภาพ	เครื่องวัดความดัน	เห็ดหูหนูขาว (ฟอกขาว)	ร้านค้าออนไลน์
180	ก.พ.59	ขนมจีน	โครงสร้างราคาก๊าซหุงต้ม	คาร์ซีลส์	สำรวจราคาก๊าซหุงต้ม	ขนมจีน(สารกันบูด)
181	มี.ค.59	โรลออน	การใช้สิทธิการตาย	โรลออน	โรลออน(ฉลาด)	ไส้กรอก (ไนเตรท)
182	เม.ย.59	ปริ้นเตอร์	ทีพีพี	เครื่องพิมพ์	โยเกิร์ต จุลินทรีย์	แป้งฝุ่นทาตัว
183	พ.ค.59	อาหารแมว	สมัชชาผู้บริโภค	อาหารแมว	ฟิล์มกันรอยมือถือ	การป้องกันยูวีของฟิล์มมือถือ
184	มิ.ย.59	ริชแบรนด์	ผักตราคิว	ริชแบรนด์	เนื้อเค็ม หมูแผ่น(ไนเตรท)	การเปลี่ยนแบตเตอรี่เอทีเอ็ม
185	ก.ค.59	กระเป๋าดูแล เดินทาง	สมาชิกฟิตเนส	กระเป๋าเดินทาง	น้ำผลไม้กล่อง	น้ำตาลมะพร้าว
186	ส.ค.59	ถั่วลิสง	กรอบผู้บริโภคอาเซียน	แทบเล็ต	ซอสหอย	ถั่วลิสง
187	ก.ย.59	ยากันยุง	8 ปี กฎหมาย วิธีพิจารณาฯ	กรานอล่า	ยากันยุง	ถั่วเหลือง

188	ต.ค.59	เบอร์เกอร์	แอนตี้ไบโอติก	รันนิ่งแอป	น้ำเกลือแร่	FF แอนตี้ไบโอ
189	พ.ย.59	ทิชชูเปียก	บริจาคอวัยวะ	ลำโพงไร้สาย	ทิชชูเปียก	ยาแฝด
190	ธ.ค.59	ขนมเปียะ	วัคซีน HPV ปลอดภัยหรือไม่	จักรเย็บผ้า	ขนมเปียะ	โซเดียมในซอสพริก
191	ม.ค.60	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป	ฉลากโภชนาการ	วุ้นเส้นสด	ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรค	บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป
192	ก.พ.60	เป้	ผลงานองค์การอิสระฯ	เป้ Daypack	กาแฟสำเร็จรูปพร้อมดื่ม	ชีสทาร์ท
193	มี.ค.60	เนื้อหมู	ประกันชีวิตเพื่อผู้สูงอายุ	เครื่องบิน	นมถั่วเหลืองพร้อมดื่ม (ฉลาก)	แอนตี้ไบโอติกในเนื้อหมู

หน้าปก





สมาชิกฉลาดซื้อ

สมาชิกอ่านแบบเล่ม 1,802 ราย (สมาชิกสามัญ 1,123 , สมาชิกอุปถัมภ์ 679)

สมาชิกออนไลน์ 1,157 ราย

ยอดรวม ณ วันที่ 20 มี.ค.60 2,959 ราย

ฉลาดซื้อ ออนไลน์ Facebook fanpage www.facebook.com/fanchaladsue

จำนวนคนกดถูกใจแฟนเพจ จำนวน 127,841 คน (ข้อมูลเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2559)

สรุปผลการดำเนินงานของโครงการเสริมพลังผู้บริโภครถและผู้ประกอบการรถโดยสารปลอดภัย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ปี 2559

โครงการเสริมพลังผู้บริโภครถและผู้ประกอบการเพื่อรถโดยสารปลอดภัย เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ต่อเนื่องจากโครงการการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภครถโดยสารปลอดภัย มาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2559 รวมระยะเวลา 2 ปี 8 เดือน (32 เดือน) โดยมีวัตถุประสงค์โครงการ 5 ประการ คือ

1. สร้างความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่าย ภาคีรัฐ ภาคประชาชน และผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐานรถโดยสารปลอดภัย
2. พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภครถในการทำงานเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ
3. ส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภครถและกระบวนการยุติธรรมในเชิงลงโทษ
4. การติดตามและผลักดัน นโยบาย มาตรการ เพื่อรถโดยสารปลอดภัย และการพัฒนานโยบายหรือมาตรการเพื่อรถโดยสารปลอดภัย
5. ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภครถส่วนภูมิภาคเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

การดำเนินโครงการได้รับความร่วมมือจากกลไกผู้บริโภครถ 5 ภาค ศูนย์วิชาการความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) และสื่อมวลชนนำเสนอเป็นข่าวต่อเนื่อง ทำให้การขับเคลื่อนงานหลายส่วนมีความก้าวหน้าและสร้างผลกระทบไปสู่การพัฒนา ข้อเสนอแนะนโยบาย ที่สำคัญหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในระบบการป้องกันเฝ้าระวังเพื่อรถโดยสารปลอดภัย

1.1 เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการกำกับดูแลเพื่อรถโดยสารปลอดภัย โดยกรมการขนส่งทางบกได้แต่งตั้งให้ตัวแทนจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเข้าเป็นอนุกรรมการมาตรฐานคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางของกรมการขนส่งทางบก และคณะอนุกรรมการยานพาหนะปลอดภัยของศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน เพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการขับเคลื่อนงานด้านคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 เกิดการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภครถส่วนภูมิภาคในการกำกับดูแลเพื่อรถโดยสารปลอดภัย โดยการเข้าร่วมคณะทำงานด้านความปลอดภัยทางถนนกับหน่วยงาน เช่น การเข้าร่วมคณะทำงานเพื่อพัฒนา

คุณภาพรถโดยสารสาธารณะภายใต้คำสั่งของศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจังหวัดพะเยาของภาคเหนือ การเข้าร่วมคณะกรรมการสายตรวจประชาชนอาสาและคณะกรรมการลดอุบัติเหตุร่วมกับขนส่งจังหวัดสงขลาของภาคใต้ และการเข้าร่วมคณะกรรมการมีส่วนร่วมประเด็นการย้ายสถานีรถโดยสารจังหวัดขอนแก่นใหม่กับขนส่งจังหวัดขอนแก่นของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3 เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภครถและหน่วยงานระดับท้องถิ่นในรูปแบบคณะกรรมการเฝ้าระวังเพื่อรถโดยสารปลอดภัยทั้งในระดับภาคและระดับจังหวัดของภาคตะวันตก ภาคกลาง โดยมีตัวแทนร่วมจากภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาคุณภาพบริการและมาตรฐานรถโดยสารสาธารณะปลอดภัย

2. มาตรการ ข้อเสนอนโยบายหน่วยงานนำไปปรับใช้

2.1 รัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกาศเป็นนโยบายเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2559 เรื่อง การติดตั้งระบบ GPS ในรถโดยสารทุกประเภทที่ต้องติดตั้งให้เสร็จสิ้นภายในปี 2560 และโดยเฉพาะรถโดยสารสองชั้นบังคับให้ติดตั้ง GPS ให้เสร็จสิ้นภายในปี 2559

2.2 คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ปรับค่าสินไหมทดแทน และเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถเพิ่มขึ้นตามโดยประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่เริ่มความคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559 เป็นต้นมา ได้ปรับค่าปลงศพจาก 200,000 บาท เป็น 300,000 บาท ปรับวงเงินค่ารักษาพยาบาลจาก 50,000 บาท เป็น 80,000 บาท

2.3 เกิดมาตรฐานสัญญาเช่ารถโดยสารที่จัดทำขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างศูนย์นายความอาสาเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคและภาคีเครือข่ายนักวิชาการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารรับจ้างไม่ประจำทางในทุกประเภท จากการเช่ารถโดยสารของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป โดยคณะผู้จัดทำได้นำเสนอต้นแบบมาตรฐานสัญญาเช่ารถโดยสาร สู่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อนำเสนอให้เห็นถึงความสำคัญในการใช้สัญญาที่มีคุณภาพในเช่ารถโดยสาร โดยมีพื้นที่นำร่องในการเริ่มใช้สัญญาแล้ว เช่น ศูนย์ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสุรินทร์มีคำสั่งส่งเสริมให้ใช้มาตรฐานสัญญาเช่าสำหรับหน่วยงานและสถานศึกษา และเทศบาลตำบล 7 แห่งของอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

2.4 เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการที่ชัดเจนในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะด้วยความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น เช่น แจ้งผู้โดยสารต้องคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งก่อนออกรถ พบการบรรทุกผู้โดยสารเกินน้อยลง เป็นต้น

2.5 จัดเวทีวิชาการ และจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายร่วมกับเครือข่ายนักวิชาการ เพื่อผลักดันให้เกิดมาตรฐานการคุ้มครอง ความปลอดภัย และระบบชดเชยเยียวยา ผ่านเวทีสาธารณะ เวทีวิชาการ ตามประเด็นร้อนหรือสถานการณ์เด่นที่เกิดขึ้น เช่น กรณีอุบัติเหตุที่มีความสูญเสียจำนวนมาก อาทิ กรณีรถโดยสารเปรมประชาขนส่งพลิกคว่ำที่จังหวัดเชียงใหม่ กรณีรถโดยสารอินทราทัวร์พลิกคว่ำที่จังหวัดอ่างทอง กรณีรถโดยสารจักรพงษ์ทัวร์พลิกคว่ำที่จังหวัดลำปาง เป็นต้น

3. งานสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งกลไกผู้บริโภค

3.1 เกิดกลไกอาสาสมัครในรูปแบบใหม่ เช่น กลุ่มเยาวชนอาสา “ชมรมพลังวัยใส หัวใจอาสา” ของจังหวัดสิงห์บุรี หรือ กลุ่มอาสาสมัครสมัครเฝ้าระวังที่มีพัฒนาจากการเป็นผู้ประสบเหตุที่ได้รับความเสียหายมาก่อน เช่น นางอานุด อยู่สุภาพ ผู้เสียหายอุบัติเหตุรถโดยสารบริษัท เปรมประชาขนส่ง และนางสมพร รวมมหารักษ์ ผู้เสียหายจากอุบัติเหตุรถโดยสารบริษัท วีระพันธ์ทัวร์แอนด์ทราเวล

3.2 เกิดกลไกเครือข่ายอาสาสมัครเฝ้าระวังรถโดยสารปลอดภัยใน 5 ภูมิภาค ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน ภาคตะวันตก ภาคกลาง มีรูปแบบการป้องกันเฝ้าระวัง การรับเรื่องร้องเรียน และการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายที่ครบวงจรและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการขยายพื้นที่การทำงานในระดับอำเภอเพื่อการดำเนินงานที่ครอบคลุมในพื้นที่จังหวัดเพิ่มมากขึ้น

3.3 เกิดพื้นที่ตัวอย่างในการสร้างความร่วมมือกับกลุ่มผู้ประกอบการรถตู้โดยสารสาธารณะที่ได้รับความนิยมจากคุณภาพการให้บริการผ่านการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจของคิวรถตู้โดยสารสาธารณะปลอดภัยภาคตะวันตก ๗ จังหวัด

4. สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเชิงลงโทษ

4.1 เกิดระบบการให้ข้อมูลด้านสิทธิกับผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากใช้บริการรถโดยสารสาธารณะผ่านการส่งหนังสือขอข้อมูลถึงโรงพยาบาลทั่วประเทศ โดยตลอดการดำเนินการโครงการได้รับความร่วมมือตอบรับจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในการส่งข้อมูลผู้ประสบภัย คือ ชื่อนามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลการบาดเจ็บ เพื่อให้มูลนิธิฯ ได้ดำเนินการแจ้งสิทธิการเรียกร้องค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัย ทำให้ประสบภัยทราบถึงสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายเพื่อการชดเชยเยียวยาได้รวดเร็วมากขึ้น

4.2 ผู้บริโภคที่ใช้บริการมีความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคและมีความตื่นตัวในการร้องเรียนมากขึ้น โดยมีสัดส่วนการร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และศูนย์คุ้มครองสิทธิ 24 จังหวัดใน 5 ภาค รวม 589 ราย โดยมีศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

และแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการให้คำปรึกษา การเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหนังสือสอบถามถึงหน่วยงาน และสนับสนุนเพื่อการดำเนินคดี จนผลการดำเนินการสิ้นสุดแก้ไขปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 80 ของผู้ร้องเรียน โดยมีกรณีร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 20 ของผู้ร้องเรียน

4.3 ผู้ประสบอุบัติเหตุได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างเป็นธรรม มีการใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีและหลังฟ้องคดี โดยที่กระบวนการส่งผลให้บริษัทประกันภัยเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องศาลมากขึ้น มีการใช้สิทธิยื่นฟ้องต่อศาลยุติธรรมเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ในช่วงระยะเวลาของโครงการดำเนินการ จำนวน 47 คดี และศาลมีคำพิพากษาเพื่อเยียวยาความเสียหายแล้วรวม 5 คดี (คดีอยู่ระหว่างอุทธรณ์คำพิพากษา) และพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความจำนวน 38 คดี รวม 43 คดี ทุนทรัพย์ที่ผู้เสียหายได้รับรวมทั้งสิ้น 5,459,000 บาท และคดีที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 4 คดี และเมื่อรวมกับคดีที่มีผลสำเร็จที่ผู้ประสบเหตุได้รับการชดเชยเยียวยาจากคำพิพากษาหรือสัญญาประนีประนอมยอมความที่เกิดจากการดำเนินคดีต่อเนื่องระหว่างโครงการอีก 17 คดี และการเจรจาก่อนฟ้องคดีอีก 15 ราย อีกจำนวน 9,050,516 บาท รวมเป็นเงินที่ผู้ประสบเหตุได้รับจากการให้ความช่วยเหลือทางคดีเป็นเงินจำนวน 14,509,516 บาท

4.4 เกิดความร่วมมือรูปแบบการมีส่วนร่วมระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคภาคเหนือและสหภาพความภาค 5 ในการทำความร่วมมือทางกฎหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

4.5 เกิดเครือข่ายความภาคีภาคอีสานที่เป็นความร่วมมือของสหภาพความจังหวัดขอนแก่นและสหภาพความภาค 8 จังหวัดภาคอีสาน ในรูปแบบคณะกรรมการเครือข่ายความภาคีภาคอีสาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิ

5. การพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้กับผู้บริโภคในประเทศ

5.1 พัฒนาช่องทางการสื่อสารและให้ข้อมูลเฝ้าระวังรถโดยสารไม่ปลอดภัยที่ แพนเพจรถโดยสารปลอดภัย www.facebook.com/SafeThaibus แพนเพจ ถนน คน รถ ของเครือข่ายผู้บริโภคภาคใต้ (www.facebook.com/ถนน-คน-รถ-742756909102743) เพิ่มเติม จากเพจอีกแล้วรถโดยสารไทย (www.facebook.com/againbus)

5.2 พัฒนาช่องทางการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียนการใช้บริการรถโดยสารไม่ปลอดภัยผ่าน

ระบบแอปพลิเคชันไลน์ เช่น ไลน์สายตรวจประชาชนอาสาของสมาคมผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ที่เป็นรูปแบบการสื่อสารภายใต้คณะทำงานรถโดยสารปลอดภัยของขนส่งจังหวัดสงขลา ร่วมกับภาคีเครือข่ายภายในจังหวัด

5.3 เกิดชุดความรู้คู่มือให้กับอาสาสมัครและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะและชุดความรู้เผยแพร่ให้กับประชาชนผู้บริโภคให้รู้สิทธิและตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

6. การณรงค์ผลักดันนโยบาย

6.1 รณรงค์ให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ รถโดยสารต้องมีเข็มขัดนิรภัย ถ้าไม่ติดตั้งปรับ 50,000 บาท ผู้โดยสารต้องรัดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ถ้าไม่คาดปรับ 5,000 บาท รถตู้โดยสารต้องไม่มีการบรรทุกผู้โดยสารเกินกำหนด ไม่ขับเร็ว ไม่ขับประมาท รถโดยสารระยะทางไกล พนักงานขับรถต้องได้พักทุก 4 ชั่วโมง หรือต้องมีการเปลี่ยนพนักงานขับรถ เป็นต้น

6.2 ผลักดันนโยบายรถโดยสารสองชั้นทุกคันต้องผ่านทดสอบการทรงตัวก่อนให้บริการ โดยเฉพาะรถโดยสารสองชั้นที่จดทะเบียนก่อนวันที่ 1 มกราคม 2556 ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดเกณฑ์การทรงตัวของรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร ฉบับที่ 1 ถึง 3