

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตรห้องเรียนคัมภรองผู้บริโคครั้งที่ 3
โดย ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโคจังหวัดสงขลา สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ ม.สงขลานครินทร์
การพิจารณาครั้งที่ 3: วันที่ 12 มีนาคม 2553

เรื่องที่ 1 แนวคิด และหลักการในการคัมภรองผู้บริโค

โดย เกสัชกรหญิง เปรมรัตน์ อุไรรัตน์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

เกสัชกรอภิชาติ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา

1. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโคที่เกี่ยวข้อง (ข้อสังเกตที่น่าสนใจหรือเป็นทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโคทางการตลาด)
 - a. การตัดสินใจ ความต้องการ และแรงจูงใจผู้บริโค
 - b. คุณภาพของผู้บริโค
 - c. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโค
 - d. วิธีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโค จะใช้การเก็บข้อมูลอย่างไร
 - e. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม และการตัดสินใจของผู้บริโค
(** น่าจะค้นหาเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโคกับงานคัมภรองผู้บริโค เช่น พฤติกรรมผู้บริโคในระบบทุนนิยม ฯลฯ)
2. หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการคัมภรองผู้บริโค
 - a. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโค (สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโคสากล, รัฐธรรมนูญ ..., พรบ.คัมภรองผู้บริโค พ.ศ.2522, พรบ.วิธีพิจารณาดีผู้บริโค พ.ศ.2551, พรบ.ความรับผิดชอบใน ความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2552)** กว้างๆ ไม่ลงรายละเอียด->กฎหมาย
 - b. ระบบและปัจจัยที่มีผลต่อการคัมภรองผู้บริโค
 - c. สถานการณ์การคัมภรองผู้บริโค(รวมทั้งสิ่งที่ดีและเป็นปัญหา)
3. นโยบายของรัฐ และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานคัมภรองผู้บริโค(ขอบเขตเนื้อหาให้แบบกว้าง)
 - a. นโยบาย บทบาทและหน้าที่ของรัฐในงานคัมภรองผู้บริโค
 - b. องค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งใน และต่างประเทศ และความเชื่อมโยงขององค์กร
4. รูปแบบระบบ และกลไกการคัมภรองผู้บริโคทั้งในและต่างประเทศ
 - a. กลวิธีในการดำเนินงาน และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน (ควรจะเป็นองค์กรทั้งรัฐ-เอกชน)
5. กรณีศึกษาเรื่องสถานการณ์การคัมภรองผู้บริโค(งานมอบหมาย)(หากลไคดีๆ กรณีศึกษาที่เป็นแบบอย่าง)

หมายเหตุ: การเรียนการสอนที่เอื้อต่อคิดเพื่อการทำงานในแนวทางใหม่

เรื่องที่ 2 กฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค

โดย ผศ.จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
คุณเลอศักดิ์ ดูกสุกแก้ว สำนักงานอัยการภาค 9
นายคณพงษ์ เพชรแก้ว เจ้าพนักงานคดีผู้บริโภค ศาลแขวงจังหวัดสงขลา

เนื้อหา

- 2.1. เจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 หน้าที่ของผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบการธุรกิจในตลาดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.4 องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค
- 2.5 การดำเนินคดีผู้บริโภค (การร้องทุกข์ การดำเนินคดีในชั้นศาล)

เรื่องที่ 3 การจัดการความรู้ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ในงานคุ้มครองผู้บริโภค

โดย ดร.ภญ.ศิริพา อุดมอักษร คณะเภสัชศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์

(คำแนะนำ: การหาความรู้ไม่ใช่เฉพาะมาจากงานวิจัยอย่างเดียว เน้นให้คนที่มาเรียนควรสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่ได้ ถอดบทเรียนได้ ไม่ใช่ทำวิจัย ไม่ควรเน้นหนักไปที่งานวิจัย ควรเป็นคนที่สามารถคิดกรอบวิจัยได้ น่าจะเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ การใช้ความรู้เพื่อทำงานคุ้มครองผู้บริโภค)

- 3.1 แนวคิดและหลักการพื้นฐานด้านการวิจัยด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- 3.2 คำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3.3 แบบการวิจัย
 - a. งานวิจัยในข้อมูลที่มีอยู่แล้ว (Secondary Research)
 - b. แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey)
 - c. แบบวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research)
- 3.4 การบันทึกข้อมูล (Data coding) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis)
- 3.5 ประเมินงานวิจัย และจริยธรรมในการวิจัย
- 3.6 การจัดการความรู้
 - a. วิธีการ และฝึกถอดบทเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องที่ 4 การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบทางสุขภาพทั้งผลิตภัณฑ์และนโยบาย เช่น GMO, FTA, etc.

โดย ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรวิวัฒน์ ผู้อำนวยการสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ ม.สงขลานครินทร์

1. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพที่เกิดจากนโยบายสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๒
 - a. ความหมายและหลักการ
 - b. หลักการการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพ
 - c. นโยบายสาธารณะ โครงการหรือกิจกรรมที่ต้องและที่ควรมีการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพ
 - d. กระบวนการและขั้นตอนการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพ

- การกำหนดขอบเขตและแนวทางการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพโดยสาธารณะ การทบทวนร่างรายงานการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบด้านสุขภาพโดยสาธารณะ
- การจัดทำแผนและรายงานการติดตามผลกระทบด้านสุขภาพต่อสาธารณะ

2. หลักการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ (Health Impact Assessment : HIA)

- 1) ประเภทการประเมินผลกระทบ
 - a. การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
 - b. การประเมินผลกระทบทางสังคม
 - c. การประเมินความเสี่ยง
 - d. การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
 - e. การประเมินเทคโนโลยี
 - f. การประเมินผลสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์
- 2) ประเภทของการประเมินผลกระทบทางสุขภาพจำแนกตามเวลา
- 3) Types of appraisal during health impact assessment
- 4) มุมมองการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
- 5) ผลกระทบทางสุขภาพตามมิติของสุขภาพ
- 6) ลักษณะของผลกระทบทางสุขภาพตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- 7) ระดับในการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
- 8) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
- 9) คุณลักษณะที่สำคัญของการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
- 10) กระบวนการประเมินผลกระทบทางสุขภาพ
 - a. การกลั่นกรองข้อเสนอนโยบายหรือโครงการ (Screening)
 - b. การกำหนดขอบเขตและแนวทางการประเมินผลกระทบโดยสาธารณะ (Public Scoping)
 - c. การวิเคราะห์ (Appraisal) และร่างรายงานการประเมินผลกระทบ (Reporting)
 - d. การทบทวนร่างรายงานโดยสาธารณะ (Public Review)
 - e. การมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจ (Decision-Making Influencing)
 - f. การติดตามเฝ้าระวัง และการประเมินผล (Monitoring and Evaluation)

(ปรับให้ทันสมัย เน้นเบื้องต้น)

หมายเหตุ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา ต้องการถ่ายทอดเรื่องทักษะการใช้ชุดทดสอบเบื้องต้น

เรื่องที่ 5 กระบวนการสร้างเครือข่ายและมาตรการทางสังคมและทักษะปฏิบัติในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การใกล้เคียง เป็นต้น

โดย ผศ. สอริฐ มากบุญ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 คุณจุฑา สังขชาติ ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา

5.1 แนวคิดและหลักการพื้นฐานการสร้างเครือข่าย

- a. ความหมายและความสำคัญของเครือข่าย
- b. ประเภทของเครือข่าย

- c. การสร้างและการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย
- d. ปัจจัยในการดำรงอยู่ของเครือข่าย
- e. เครือข่ายผู้บริโภครูปแบบต่าง ๆ
- f. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของเครือข่ายผู้บริโภค

5.2 การสร้างพลังและดำเนินมาตรการทางสังคมในการแก้ปัญหาการเอาเปรียบผู้บริโภค

- a. แนวทางและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค
- b. มาตรการและการจัดการทางสังคม(รวมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย)
- c. การสื่อสารและการสร้างกระแสสังคม
- d. การจัดกลไกทางสังคม
- e. การขับเคลื่อนสังคมเพื่อแก้ปัญหาการเอาเปรียบผู้บริโภค
- f. การจัดการเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อสร้างความเป็นธรรมจากการประกอบการและนโยบายของรัฐ

5.3 การเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการสร้างเครือข่ายและการดำเนินการมาตรการทางสังคม

เรื่องที่ 6 ระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

โดย เกสัชกรสมชาย ละอองพันธ์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา สจรส.มอ.

6.1 ความรู้พื้นฐานด้านระบบข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภค

- a. แนวคิดและหลักการ องค์ประกอบของระบบข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- b. บทบาทระบบข้อมูลสารสนเทศต่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- c. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

6.2 การฝึกปฏิบัติการเพื่อการฝึกทักษะข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภค

- a. การฝึกทักษะการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
- b. การประเมินสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- c. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- d. การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเปลี่ยนแปลง

6.3 ความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสารด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค

- a. แนวคิดและหลักการ องค์ประกอบของสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- b. รูปแบบการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- c. การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
- d. การรู้เท่าทันสื่อ