

# บทเรียน

## सानพลจ็กรือข่าย

เพื่อผู้บกพร่องได้...ปีที่ 2

**สนับสนุนโดย** แผนงานคุ้มครองผู้บกพร่องด้านสุขภาพ (คคส.)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

**จัดทำโดย** สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.ม.อ.)

**เรียบเรียงโดย** ถนอม ชุนเพชร

**ปก/รูปเล่ม** ฝนพรช อินทรนิवास

จำนวน ..... เล่ม

สิงหาคม 2554



# บทบรรณาธิการ

เมื่อคนตัวเล็ก กำลังหัดเดิน

ทุกวันนี้เรากำลังเคลื่อนตัวเข้าสู่สังคมบริโภคนิยมและวัฒนธรรมบริโภคนิยมอย่างรวดเร็ว หลายเรื่องเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคดูเหมือนจะมีสัญญาณชีพแผ่วเหลือเกินจนเลือนลางเต็มที เหตุปัจจัยแห่งปัญหาสืบเนื่องมาจากผู้บริโภคเอง ขาดการตระหนักรู้หรือกลับถูกละเลยถึงเรื่องของสิทธิผู้บริโภค ขณะที่ภาครัฐขาดนโยบายส่งเสริมเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค การจัดสรรทรัพยากรมาสนับสนุนประชาชนในเรื่องนี้ ส่วนด้านผู้ผลิตและผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยทั้งภาครัฐและภาคอุตสาหกรรม ไม่มีการกำกับตรวจสอบอย่างจริงจังจากกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ในการให้หลักประกันคุณภาพสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภค เพิกเฉย ขอนั่นเร้นการเอา راحتเอาเปรียบการตั้งราคา หรือผลิตสินค้าเอาไว้อย่างแบายคาย

บทความในหนังสือเล่มนี้ต้องการชี้และย้ำให้เห็นว่าการต่อสู้เพื่อสิทธิผู้บริโภคและสิทธิของพลเมืองในส่วนที่กลายเป็นประเด็นสาธารณะ ซึ่งดำเนินการโดยกลุ่มองค์กรและเครือข่ายการเคลื่อนไหวต่างๆ ในส่วนกรณีปัจเจกบุคคลชี้ให้เห็นสาระสำคัญ

ของปัญหา กระบวนการต่อสู้ ความสำเร็จและความล้มเหลวของแต่ละกรณี ยิ่งไปกว่านั้น จะทำให้ผู้อ่านรู้สึกทุกกรณีศึกษามีความล้ำค่าเป็นพิเศษ เพราะเกิดจากพลังของคนตัวเล็ก ๆ ในสังคม เกิดขึ้นจากความรู้สึกหวงแหนสิทธิ ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจที่เหนือกว่าหลายเท่าทวีคูณหรือภัยคุกคามที่อาจมาถึงตัวได้โดยง่าย การต่อสู้เหล่านี้จะสามารถเรียกพลังใจ พลังความกล้า และพลังความคิดสร้างสรรค์ และเชื่อว่าจะทำให้ผู้อ่านทุกท่านเกิดแรงบันดาลใจ สามารถนำไปเป็นบทเรียนในการปกป้องสิทธิของตนเองต่อไป

หนังสือ บทเรียนสานพลังเครือข่ายผู้บริโภคภาคใต้ ปี 2 แบ่งออกเป็น 8 บท ได้แก่

#### **ระดับปัจเจกบุคคล**

- จิ้งจกในนมเปรี้ยว ตักดีศรีผู้บริโภค
- เพลินตัวเลขาบัตรเครดิต ฤาชีวิตติดหลุมพราง

#### **ระดับกลุ่มผู้บริโภค**

- ดลฤดี ความทุกข์ของคนซื้อบ้าน
- การเชื่อมโยงหลากหลายมิติ เครือข่าย อสม.เพื่อผู้บริโภคสตูล
- พลังสื่อเพื่อผู้บริโภค

#### **ระดับหน่วยงาน**

- ทูตแห่งการมีส่วนร่วม ต่อยอดงานคุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลเมืองนาสาร
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลปริก ก้าวอย่างด้วยกระบวนการสมัชชา
- ศูนย์นิติศาสตร์ ม.อ. ที่พึ่งทางกฎหมาย

การจัดเรียงเรื่องราวในหนังสือเล่มนี้ ทางคณะทำงานยึดหลักการจัดวางความคิดในการถ่ายทอดเรื่องราวและสถานการณ์สำคัญ แต่อย่างไรก็ดีผู้อ่านสามารถเปิดเข้าไปอ่านบทที่สนใจได้ทันที จากจุดใดก็ได้ในหนังสือเล่มนี้

แต่หากสนใจอ่านเรื่องแรก คือ **จิ้งจกในนมเปรี้ยว ศักดิ์ศรีผู้บริโภค** ก็จะได้เห็นเทคนิคของคุณถาวร เพชรเงินทอง หนุ่มใหญ่จากหาดใหญ่ ผู้อาจหาญต่อสู้กับบริษัทนมเปรี้ยวยักษ์ใหญ่ระดับโลก ภายหลังเจอซากจิ้งจกในนมเปรี้ยวที่ซื้อมาจากร้านชำใกล้บ้าน ต้องเผชิญการฟ้องร้องจากบริษัทนมเปรี้ยวชื่อดังหลากหลายเล่ห์กลที่ถูกนำมาใช้หมายข่มเหงคนตัวเล็ก แต่บริษัทคิดผิดเสียแล้ว เมื่อเค้าต่อสู้แบบไม่ยิบตา จนนำมาสู่การยกคำร้อง คุณถาวร ยังคงเดินหน้าหาความเป็นธรรมด้วยการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัท โดยการใช้กฎหมายคดีผู้บริโภคหมายจะได้รับความสะดวก แต่ด้วยช่องว่างของกฎหมาย จนสุดท้ายศาลชั้นต้นยกฟ้อง อ่านแล้วต้องบอกได้คำเดียวว่า ยอมรับในหัวใจชายคนนี้เลย

เรื่องต่อมา คือ **เพลิงตัวเลขบัตรเครดิต ฤาชีวิตติดหลุมพราง** เรื่องราวของบัตรพลาสติกใบเล็กๆ ที่ผู้บริโภคหลายรายฝันหวานคิดว่าจะสามารถกดเงิน ซื้อของ เพิ่มพลังให้กับผู้ถือบัตรเป็นดังผู้มีอำนาจ ถูกชักชวนโดยคำโฆษณาแบบเกินความจริง จนหลายคนเผลอไปสมัครใช้บริการ เข้าสู่วังวนของความไม่เป็นธรรมด้านการเงินนำมาซึ่งความกังวลเสียสุขภาพจิตทางแก้ที่ถาวรควรเริ่มจากความรู้จักพอ และควรยับยั้งชั่งใจ ทางทีมงานได้นำบทเรียนจากการจัดการเรื่องกองทุนล้งจะหอมทรัพย์ของชาวบ้านคลองเปียว อำเภอนะ จังหัดสงขลา ที่คนในชุมชนไม่เคยย้อสถาบันการเงินอย่างธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ทำให้คนในชุมชนคลองเปียวไม่ตกเป็นหนี้บัตรเครดิตเหมือนชีวิตคนเมือง

เรื่อง **ตลฤดี ความทุกข์ของคนซื้อบ้าน** เป็นเรื่องที่ถูกกล่าวขวัญ พูดถึงเป็นอย่างมากของพื้นที่เมืองใหญ่อย่างเทศบาลนครหาดใหญ่ผ่านสื่อมวลชนในพื้นที่และเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของการรวมตัวของผู้เสียหายเนื่องจากข้อโครงการบ้านจัดสรรที่ขาดการควบคุมมาตรฐานของเจ้าของโครงการและเจ้าหน้าที่ของบ้านเมืองบ้านทรุดพังไปต่อหน้าต่อตา เมื่อหลายคนเดือดร้อนทุก

คนต้องหันหน้าเข้ามาหากัน ปรัชญาหรือร่วมเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะช่วยให้ตนเองพ้นทุกข์และได้รับความเป็นธรรม กระบวนการต่อสู้ในลักษณะกลุ่มผู้บริโภคแบบนี้มีใช้ให้เห็นบ่อยนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมแบบคนในเมืองใหญ่ด้วยแล้ว อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เรื่องทุกอย่างคลี่คลายลงไปได้ จนนำมาสู่ชัยชนะของชาวหมู่บ้านดลฤดี

บทความต่อมาเรื่อง **การเชื่อมโยงหลากหลายมิติ เครือข่าย อสม.เพื่อผู้บริโภคสตูล** ผู้เขียนได้ชี้ให้เห็นกลไกของคนตัวเล็กที่มีตัวอว่า อ.ส.ม. หรือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาวะกับคนระดับรากหญ้า คนทั่วไปจะชินกับภาพการหยอดวัคซีน การพ่นหมอกควัน หยอดทรายอะเบต ป้องกันลูกน้ำยุงลาย แต่บัง(คำเรียกชายชาวมุสลิม) **สาฟีอี โต๊ะบู** ชายผู้ผันตนเองจากแกนนำสมาคมชาวสวนยางจังหวัดสตูลและหมวกอีกหลายใบมาสู่การทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคแก่พี่น้องชาวสตูล ฐานสำคัญคือการมีจิตสาธารณะ ไม่เคยมีความคิดว่า “เรื่องมิใช่” หลายเรื่องแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย เช่น หยิบเงินทองผิด ผู้บริโภคหลายคนไม่กล้าทวงถาม หรือแม้แต่เรื่องที่ต้องต่อกรกับผลกระทบจากเสาสัญญาณมือถือ บังก็ล้วนมีส่วนเข้าไปช่วยเหลือ อ่านแล้วก็น่าจะสามารถเป็นแรงบันดาลใจแก่ผู้อ่านได้

บทบาทสื่อมวลชน นับว่าเป็นชนชั้นใหม่ของสังคมที่ทรงพลังต่อการแก้ไขปัญหาในหลายเรื่อง จนมีคำกล่าวเชิงติดตลกว่า “มีปัญหาปรึกษาสรยุทธดีกว่า” คงเป็นสิ่งที่ยืนยันถึงบทบาทที่สังคมคาดหวังกับสื่อมวลชนได้เป็นอย่างดี สื่อมวลชนระดับภูธร คณะทำงานจึงนำเสนอบทบาทของสื่อวิทยุชุมชน F.M.94.75 MHz. ศูนย์ข่าวที่นิวส์สุราษฎร์ธานี นำทีมโดย(พีชน) สมชาย สังข์สนธิ์ สื่อมวลชนหัวเห็ดจังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจหาญใช้ที่ตั้งสถานีวิทยุเป็นที่รับเรื่องราวร้องเรียนทุกข์ของประชาชนไม่เว้นแม้จะเป็นปัญหาจากการบริโภคด้วย อ่านแล้วจะเห็นว่า แค่สื่อนำเสนอก็สามารถสร้างความสมดุลให้กับผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้เลย

ไม่ยาก แต่หัวใจที่ขาดไม่ได้คือความพยายามสร้างเครือข่าย  
สื่อสารมวลชนด้วยตนเอง

ผู้อ่านที่ติดตาม กระแสการปฏิรูปประเทศ กระจ่ายอำนาจ  
ลดความเหลื่อมล้ำ ในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง  
ของกลุ่มคนในบ้านเมือง คนส่วนใหญ่เข้าใจว่าการปฏิรูปประเทศ  
ต้องเริ่มต้นที่บุคคลชั้นนำของสังคม เช่น นักการเมือง นักวิชาการ  
ตลอดจนผู้มีอำนาจของสังคม เป็นผู้ริเริ่มการปฏิรูป แต่หากอ่าน  
เรื่องของเทศบาลเมืองนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเทศบาล  
ตำบลปริก จังหวัดสงขลา คงจะสามารถเป็นเครื่องยืนยันได้เป็น  
อย่างดีว่า หากประชาชนในชุมชนท้องถิ่นสามารถตระหนักเรื่อง  
สิทธิและหน้าที่ตนเอง นั่นคือ หัวใจของการกระจายอำนาจ

ทุนแห่งการมีส่วนร่วม ต่อยอดงานคุ้มครองผู้บริโภคนาสาร  
เป็นการนำเสนอการต่อสู้ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน  
จากโรงงานปูนซิเมนต์ในการเรียกร้องให้ผู้ประกอบการ เทศบาล  
เมืองนาสารจัดทำผลการจัดทำผลกระทบด้านสุขภาพ อันจะทำให้  
โรงงานปูนซิเมนต์ จัดทำมาตรการป้องกันผลกระทบด้านสุขภาพ  
ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่ บรรยากาศของความร่วมมือของ  
ประชาชน ส่งผลให้เทศบาลเมืองนาสารต่อยอดสู่งานด้านคุ้มครอง  
ผู้บริโภค

อีกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ  
**ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคก้าวอย่างด้วยกระบวนการสมัชชา**  
เทศบาลตำบลปริกนับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับแนว  
หน้าของประเทศไทยที่มีผลงานมากมายเป็นที่ประจักษ์ มาตราวนี้  
ปริกหันมาเล่นบทบาทของการคุ้มครองผู้บริโภค มิใช่เพราะ  
ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากสำนักงานคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ.เท่านั้น แต่มันเป็นเหมือนหน้าที่  
ของเทศบาล กระบวนการที่ถูกนำมาใช้ขึ้นรูปคือ สมัชชาผู้บริโภค  
ฉลาดซื้อ ลองติดตามอ่านดูสิครับว่า กระบวนการสมัชชามีขั้นตอน

อย่างไร ทำหน้าที่สุดของเรื่องแล้วเกิดอะไรขึ้นมาบ้างกับระบบงาน  
คุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลปริก

บทความเรื่องสุดท้ายจะว่าด้วย **“ศูนย์นิติศาสตร์ ม.อ.  
ที่พึ่งทางกฎหมายผู้บริโภค”** ความเป็นสถาบันวิชาการด้าน  
กฎหมายของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถูกนำ  
มาใช้ในการชี้นำสังคมให้สามารถก้าวเดินไปในทางที่ถูกที่ควรได้  
อย่างน่าภาคภูมิใจ พื้นที่ชายขอบอย่างภาคใต้ มีข้อจำกัดด้านความรู้  
ความเข้าใจเรื่องกฎหมายและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม  
ส่งผลให้ประชาชนผู้บริโภคสิทธิหลายราย กลับไม่ได้รับความเป็น  
ธรรมของระบบ คณะนิติศาสตร์ก้าวเข้ามาร่วมอุดช่องว่างด้วยการ  
ตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน นำทีมโดย  
อาจารย์จุมพล ชื่นจิตต์สิริและทีมงาน ภายใต้การสนับสนุนอย่าง  
เต็มลูกสูบจากคณบดีคณะนิติศาสตร์ ผลดีจึงตกอยู่กับประชาชน  
พร้อมทั้งเสริมสร้างนักศึกษาผู้ที่กำลังก้าวสู่วิชาชีพหมอความ อัยการ  
ตุลาการ ได้รับรู้ข้อเท็จจริงของสังคมว่า มีประชาชนอีกหลายคน  
ถูกกฎหมายที่ไม่เป็นธรรมเล่นงาน อนาคตจะสามารถมาช่วยกัน  
อุดช่องว่างเหล่านี้ให้กับสังคมไทย

จากปรากฏการณ์ของคนตัวเล็ก แต่หัวใจยิ่งใหญ่ นายกอง  
ยิ่งนัก ทำให้เราได้ประจักษ์ว่าในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ก็มี  
ผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคล กลุ่ม ชุมชน หรือเครือข่าย  
ตลอดจนหน่วยงานยังคงทำหน้าที่สร้างสรรค์ในสิ่งที่ดีสมควร  
เอาเป็นแบบอย่าง...หวังว่าผู้อ่านจะเข้ามามีส่วนร่วมกับพวกเรา □

**เกิ้ลชกรสมชาย ละอองพันธ์**

ผู้ประสานงานด้านวิชาการศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา

# คำนำ

---

การพัฒนาความเข้มแข็งให้กับระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ นับเป็นหนึ่งในภารกิจของสถาบันการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.ม.อ.) ยึดถือและดำเนินการมาโดยตลอดภายใต้โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ระยะที่สอง (พ.ศ.2553-2554) ซึ่งลักษณะงานที่ดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ งานวิชาการและงานขับเคลื่อนสังคม

ส่วนงานวิชาการ ถูกนำมาใช้เพื่อให้สามารถมองเห็นข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นของสังคมทางคณะทำงานใช้เครื่องมือการถอดบทเรียนกรณีศึกษาที่ดี (Best Practices) ด้านคุ้มครองผู้บริโภคของพื้นที่จังหวัดสงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี เกิดขึ้นโดยนักเขียน และนักวิชาการ หน่วยงานองค์กร และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของทั้งสามพื้นที่ ร่วมกันมาถ่ายทอดข้อเท็จจริง สังเคราะห์ และเรียงร้อยผ่านตัวอักษรให้ปรากฏต่อสายตาของผู้อ่าน ภายใต้ชื่อหนังสือ “บทเรียน



**สานพลังเครือข่าย เพื่อผู้บริโภคราคาได้...ปี 2”** เนื้อหาภายในเล่มจะเป็นการหยิบยกเหตุการณ์ 8 สถานการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริงของกระบวนการการต่อสู้ของคนตัวเล็กตัวน้อยในฐานะผู้บริโภคหรือกลุ่มคนที่หวังดีต่อผู้บริโภคของสังคมขายขอบอย่างพื้นที่ภาคใต้ คณะทำงานขอขอบคุณบุคคลต้นเรื่องทั้ง 8 กรณีศึกษาในการร่วมกันสรรสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคและสังคมโดยรวม คุณณอม ขุนเพชร นักเขียนอิสระผู้เพียรพยายามติดตามไปเก็บเรื่องราวดีๆ และคุณชาคริต โภชะเรือง มูลนิธิชุมชนสงขลาที่ร่วมสังเคราะห์เอกสารฉบับนี้ หวังว่าแบบอย่างที่ดีของ 8 กรณีศึกษาด้านคุ้มครองผู้บริโภค คงจะสามารถเป็นแรงบันดาลใจแก่ทุกท่าน □

**โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย  
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้ 2553-2554**

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

# สารบัญ

1	จิ้งจกในนมเปรี้ยว คดีศักดิ์ศรีผู้บริโภค	12
2	เพลินตัวเลขบัตรเครดิต ญาติวัดตกหลุมพรางการตลาด	40
3	“ดลฤดี” ความทุกข์ของคนซื้อบ้าน	76
4	การเชื่อมโยงหลากหลายมิติ เครือข่าย อสม.เพื่อผู้บริโภคสตูล	122
5	พลังสื่อเพื่อผู้บริโภค	130
6	ทุนแห่งการมีส่วนร่วม ต่อยอดงานคุ้มครองผู้บริโภคน่านสาร	146
7	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคปริก ก้าวอย่างด้วยกระบวนการสมัชชา	162
8	ศูนย์ฯ นิติศาสตร์ มอ. ที่พึ่งกฎหมายผู้บริโภค	194

# บทเรียน

สามพลังเครือข่าย  
เพื่อบุรีโกศภาคใต้ ... ปีที่ 2

# 1

## จิ้งจกในนมเปรี้ยว คดีศักดิ์ศรีผู้บริโภค

หนังสือพิมพ์ข่าวสดฉบับวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 พาตั่วข่าว “หนูมั่วๆก เขอชิงกนมนกล่อง” เหตุเกิดกับนายดาวร เพชรเงินทอง ร้อย 35 ปี ทำน้ำก อยู่บ้านเลขที่ 218-220 ถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 อาชีพ ค้าส่งเสื้อผ้า เขาเป็นทนายาตระกูลธุรกิจมีอสรายหนึ่งของเมืองหาดใหญ่

22 พฤษภาคม 2549 เขาเดินไป ร้านชำละแวกบ้าน ซ้อนมเปรี้ยวยี่ห้อ ที่เขานิยมดื่มเป็นประจำมาหนึ่งกล่อง สนนราคา 10 บาท ระหว่างรอเงินทอน เขาใช้หลอดดูดเจาะกล่องและ เริ่มดูดนม 2-3 อึก รู้สึกถึงความผิดปกติว่ามีบางอย่าง ติดปลายหลอด ทำให้ดูดนมไม่ขึ้น



เจ้าของร้านยืนยันว่าสินค้าใหม่ไม่น่าจะมีปัญหา เขาลองคว่ำกล่อง เทนมออก

เจ้าของร้านซึ่งเป็นผู้หญิงมีความคิดนำกรณีนี้จะตัดกล่องดู แต่ถาวรไม่อนุญาตเพราะมีความรู้จากการติดตามชมรายการ โทรทัศน์ว่าถ้าเจอความผิดปกติกล่องนม ควรให้บริษัทหรือหน่วยงานราชการทราบและตรวจสอบ จึงวางกล่องนมไว้บนโต๊ะจ่ายเงินของร้านชำ แล้วเดินกลับบ้านโทรศัพท์หาบริษัทนมเจ้าของผลิตภัณฑ์ แต่ขณะนั้นเป็นเวลาหนึ่งทุ่มไม่สามารถติดต่อได้ เขาจึงโทรไปยังโรงพักหาดใหญ่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับสายแนะนำให้เอากล่องนม เจ้าปัญหาเข้ามาโรงพัก

ก่อนนำกล่องนมจากร้าน เขาบอกเจ้าของร้านจดหมายเลข บาร์โค้ดที่กล่องนมเพื่อยืนยันว่าเป็นกล่องเดียวกับที่ส่งไปให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบ

### **วิวาทะชนวนเหตุขัดแย้ง**

ที่ สภ.หาดใหญ่นายตำรวจยศร้อยตำรวจตรีเป็นผู้ตรวจสอบกล่องนม ในสภาพที่ยังมีหลอดดูดปักคาอยู่ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้นำมีดมาตัดกล่องด้านบนออกและเทนมใส่จานปรากฏว่าพบ จิ้งจกยาวประมาณ 3 นิ้วสภาพหนึ่งเปื่อยยุ่ยอยู่ 1 ตัวในน้ำนม ถาวรเห็นดังนั้นได้วิ่งเข้าไปอาเจียนในห้องน้ำของโรงพัก

ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจโทรศัพท์ไปยังบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ นมเปรี้ยว แต่เนื่องจากเป็นเวลากลางคืนไม่สามารถติดต่อใครได้ ระหว่างนั้นได้ติดต่อนักข่าวโทรทัศน์ช่อง 3 และนักข่าวหนังสือพิมพ์ บางฉบับมาทำข่าว ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลงบันทึกประจำวัน

รุ่งขึ้น 23 พฤษภาคม 2549 เวลา 09.00 น. ถาวร โทรศัพท์ไปหาบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทางบริษัทฯ ขอรับรองให้ข่าวกับสื่อ บอกว่าจะส่งตัวแทนเข้ามาตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปตามนั้นเพราะ



กลางคืนวันเดียวกัน เจ้าหน้าที่ของบริษัท  
จำนวน 4 คน เดินทางมาที่โรงพัก  
หาดใหญ่ ประกอบด้วยผู้ช่วยผู้จัดการ  
ด้านบรรจุกภัณฑ์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน  
ห้องแล็บ และตัวแทนจำหน่ายในพื้นที่  
ถาวรในฐานะผู้เสียหายได้ร่วมตรวจ  
สอบด้วย

ระหว่างรอเจ้าพนักงานเกิดวิวาทะกันขึ้นเมื่อผู้ช่วยผู้จัดการ  
ด้านบรรจุกภัณฑ์กล่าวว่าดำเนินคดีอาญากับถาวรเพราะกำลัง  
ปั่นเรื่องเท็จใส่ร้ายบริษัท

24 พฤษภาคม 2549 เจ้าหน้าที่บริษัทเข้าพบพนักงาน  
สอบสวนตรวจสอบกล่องนม บันทึกภาพเป็นหลักฐาน ผู้เชี่ยวชาญ  
บรรจุกภัณฑ์บริษัทตรวจเกี่ยวกับตะเข็บ รอยซีล การปิดผนึก  
ไม่พบความผิดปกติ ผู้เชี่ยวชาญห้องแล็บตรวจสอบน้ำมันและ  
ซากจิ้งจก ส่วนตัวแทนจำหน่ายได้ตรวจบาร์โค้ดชี้ชัดว่านมกล่อง  
ดังกล่าวจำหน่ายในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่จริงตามระบบของบริษัท  
เมื่อทั้งหมดไม่มีข้อโต้แย้งพนักงานสอบสวนจึงลงรายงานประจำ  
วันเกี่ยวกับคดีในวันนั้น (24 พ.ค.49) สื่อได้เริ่มเสนอข่าวเรื่องนี้  
ช่วงเย็นพนักงานสอบสวนได้โทรศัพท์มาหาถาวรเพื่อขอเจรจา  
นอกกรอบ

ที่บ้านของถาวร ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบรรจุกภัณฑ์มาพบเพื่อ  
เสนอเงิน 20,000 บาท ชดเชยสิ่งที่เกิดขึ้นและขอให้ถอนแจ้ง  
ความเพื่อจบเรื่อง ถาวรรับข้อเสนอแต่มีเงื่อนไขว่าผู้ช่วยผู้จัดการ  
ด้านบรรจุกภัณฑ์ต้องขอโทษกรณีที่ว่าเขาบนโรงพัก เหตุวิวาทะ  
คืน 23 พฤษภาคม โดยต้องขอโทษเป็นทางการด้วยการนำดอกไม้  
รูปเทียนใส่พานมาให้ คู่กรณีไม่ขอโทษ ยืนยันให้รับเงิน 20,000 บาท

ถาวรบอกว่าถ้าไม่ขอโทษจะเรียกค่าเสียหายส่วนนี้เป็นล้าน และถ้าไม่ได้คำตอบแน่ชัดจะให้สัมภาษณ์สื่ออีก ซึ่งผู้ช่วยผู้จัดการด้านบรรจุกภัณฑ์บอกว่าค่าเสียหายหลักล้านเกินอำนาจอนุมัติของเขา

25 พฤษภาคม 2549 พนักงานสอบสวนนัดเจรจากันรอบอีกครั้งและแจ้งว่าผู้บริหารระดับสูงของบริษัทกำลังมาหาด้วยตนเอง

ถาวรแจ้งผ่านพนักงานสอบสวนว่าต้องการให้ผู้บริหารเอากระเช้าของขวัญมาให้เป็นการขอโทษ และพาผู้ช่วยผู้จัดการด้านบรรจุกภัณฑ์มาขอโทษ เขาจะยอมรับเงินชดเชย 20,000 บาท ตามข้อเสนอ การที่ได้เปลี่ยนเงื่อนไขดอกเบี้ยมาเป็นกระเช้าของขวัญ เพราะมองว่าเป็นผู้ใหญ่ของบริษัท

ในวันที่ 25 พฤษภาคม ที่ปรึกษาอาวุโสของบริษัทและผู้ช่วยผู้จัดการด้านบรรจุกภัณฑ์พร้อมเจ้าหน้าที่รวม 4 คนเดินทางมาที่บ้านถาวร ในการสนทนา มีการยอมรับว่าจากการตรวจสอบผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จิ้งจอกจะติดไปกับม้วนกระดาษที่ทำกล่องนม และเข้าไปในห้องบรรจุนมได้ ประเด็นสำคัญของการเจรจาขอให้ถอนแจ้งความ บอกว่ามีติดกับบริษัทใหญ่โตไม่มีทางชนะคดี

ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบรรจุกภัณฑ์ คู่กรณีวิวาทะของถาวรกล่าวเสริมในตอนนั้นว่า “ถ้าเป็นความกันให้ไปกินข้าวมามากกว่า” ทำให้บรรยากาศการเจรจนำมาสู่การทะเลาะโต้เถียงอีก อารมณ์โมโหถาวรประกาศว่าจะถอนแจ้งความเมื่อบริษัทยอมจ่ายเงินสดจำนวน 5 ล้านบาท ซึ่งที่ปรึกษาอาวุโสของบริษัทบอกว่าเงินมากเกินไป แต่ยอมเขียนเช็คจำนวน 100,000 บาท เพื่อถอนแจ้งความได้ ถาวรซึ่งกำลังอยู่ในอารมณ์โมโหไม่ยอมรับเงิน และยืนยันตัวเลข 5 ล้าน

## กระบวนการกฎหมาย

ผู้บริหารระดับสูงบริษัทฯ เดินทางกลับไปพร้อมการเจรจา  
นอกรอบล้มเหลว

วันที่ 29 พฤษภาคม 2549 ทนายความบริษัทจัดจำหน่าย  
นมยี่ห้อดังกล่าวพร้อมเจ้าหน้าที่เภสัชกร สังกัดสำนักงาน  
สาธารณสุข (สสจ.) สงขลา ไปที่โรงพยาบาลใหญ่ขอตรวจสอบ  
กล่องนมอีกครั้ง และได้ระบุเพิ่มในรายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีว่า  
จากการตรวจสอบร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดสงขลา  
พบสภาพของกล่องด้านบนมีรอยตัด มีคราบสีเหลือง ส่วนข้าง  
กล่องเป็นปกติ ทางด้านล่างซึ่งเป็นรอยตะเข็บพบสภาพผิดปกติ  
คือมีคราบสีเหลืองเป็นแนวยาว และสภาพการตีตผนึกไม่แน่นสนิท  
เหมือนการปิดผนึกจากโรงงาน คล้ายกับแกะฉีกออกมาก่อน

รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีการที่มีการตั้งเจ้าหน้าที่  
สสจ.สงขลาร่วมตรวจสอบและรับรองผลใหม่นี้เองเป็นช่องทำให้  
บริษัทจัดจำหน่ายนมฟ้องคดีอาญาดำเนินการขอโทษทำพยานและ  
หลักฐานอันเป็นเท็จ หมิ่นประมาทและพยายามกระทำความผิด  
5 ล้านบาท

31 พฤษภาคม 2549 ที่ปรึกษาอาวุโสของบริษัท  
โทรศัพท์เข้าเบอร์โทรศัพท์มือถือของถาวร การพูดคุยมีการเสนอ  
ตัวเลข 3 ล้านบาทเพื่อยุติเรื่อง แต่ที่ปรึกษาบริษัทอ้างว่าถาวร  
ต้องโทรติดต่อกลับมาอีกครั้งเพราะจะขอปรึกษาตัวเลข 3 ล้านบาท  
กับผู้บริหารคนอื่น เมื่อเขาโทรกลับไปได้คำตอบว่าไม่สามารถ  
ให้เงินชดเชย 3 ล้านบาทได้ ถาวรเสนอขอรับเงิน 100,000 ตาม  
ตกลงในการคุยครั้งก่อนแต่ที่ปรึกษาอาวุโสยืนยันชดเชย 20,000  
บาท เพื่อถอนแค้นความ



7 มิถุนายน 2549 บริษัทดำเนินการยื่นฟ้องคดีอาญากับถาวร

21 สิงหาคม 2549 ก่อนเข้าห้องพิจารณาคดีได้สวนมูลฟ้องตัวแทนบริษัทฯ ใช้ประเด็นฟ้องร้องตอรองนอกรอบ โดยบอกว่าถ้าเขายอมถอนแจ้งความ ทางบริษัทจะถอนฟ้องดำเนินคดีอาญานี้เช่นกัน ถาวรไม่ยินยอมตามข้อเสนอ

ถาวรเล่าว่าเนื่องจากขณะนั้นยังไม่มี พ.ร.บ.ผู้บริโภคปี 2551 บริษัทได้เปรียบในกระบวนการยุติธรรม เพราะรู้ว่าการต่อสู้ทางศาลจะเกิดค่าใช้จ่ายจำนวนมาก มองจุดอ่อนว่าชาวบ้านทั่วไปคงไม่อยากขึ้นศาล แต่ถาวรได้ต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมจนศาลจังหวัดสงขลามีคำพิพากษายกฟ้อง ศาลอุทธรณ์ภาค 9 ได้มีคำพิพากษายืนยกฟ้อง คดีถึงที่สุดโดยไม่มีคู่ความฝ่ายใดยื่นฎีกา

ในอีกด้านหนึ่งก่อนถูกฟ้องคดีอาญาจากทางบริษัท 1 มิถุนายน 2549 ในเรื่องเดียวกันถาวรยื่นเรื่องแจ้งความนำจับต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ซึ่ง 9 เมษายน 2550 อย.แจ้งกลับมาว่าผลการตรวจสอบอาหารดังกล่าวมีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจือปนอยู่ตามมาตรา 26(1) และถือเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ฝ่าฝืนมาตรา 25(1) แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

27 มิถุนายน 2549 พนักงานสอบสวนยังได้ส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์ว่ากล่องนมและนมเปรี้ยวที่มีสิ่งแปลกปลอมบริสุทธิ์หรือไม่ หากมนุษย์ดื่มเข้าไปจะมีอันตรายต่อสุขภาพหรือไม่ และพิสูจน์ว่ามีร่องรอยการแกะ แก่ไขได้หรือไม่อย่างไร

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แจ้งผลกลับมาว่า

ผลทางกายภาพนั้นมีจึงจก 1 ตัว จึงไม่ควรตีความ การตรวจวิเคราะห์เชื้อจุลินทรีย์ในซากจึงจก พบว่าไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข เพราะว่ามีเชื้ออาหารเป็นพิษ แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าเชื้อโรคอาหารเป็นพิษที่พบมาจากโรงงานผลิตหรือหลังจากเปิดกล่องนม เนื่องจากตัวอย่างถูกเปิดภาชนะบรรจุแล้วบรรจุลงในถุงพลาสติกมัดด้วยยางก่อนส่งตรวจที่ห้องปฏิบัติการ อาจมีการปนเปื้อนภายหลังการเปิดก็ได้

รายงานการตรวจสอบไม่มีการระบุว่าพบร่องรอยการแก้ไขกล่องนมใดๆ ตามที่พนักงานสอบสวนร้องขอ

“หลังศาลยกฟ้องคดีอาญา ผมแจ้งความกับตำรวจให้ดำเนินคดีกับบริษัทตามที่ลงบันทึกไว้ แต่พนักงานสอบสวนมีความเห็นสั่งไม่ฟ้องบริษัทฯ” ถาวรเล่า เขาเห็นว่าพนักงานสอบสวนอาจมองแบบไม่อาจสรุปว่าซากจึงจกที่พบมาจากโรงงานการผลิตหรือภายหลังการเปิดภาชนะบรรจุ ซึ่งเป็นผลมาจากการตรวจสอบใหม่ระหว่างทนายบริษัทฯ กับเจ้าหน้าที่ สสจ. สงขลา

เมื่อพนักงานสอบสวนส่งเรื่องต่อให้อัยการ ถาวรขอเข้าพบอัยการพร้อมเอาคำพิพากษาของศาลที่เขาถูกบริษัทฟ้องคดีอาญา และศาลสั่งยกฟ้องให้ดู พร้อมรายงาน ของ อย.ที่ระบุว่าบริษัททำผิดเรื่อง พรบ.อาหาร อัยการมีความเห็นไม่ฟ้องตามพนักงานสอบสวน โดยไม่นำเอกสารและคำให้การที่ถาวรนำเพิ่มเติมใหม่มาประกอบ ความเห็นของอัยการได้ส่งต่อถึงผู้ว่าราชการจังหวัดได้เขียนเห็นชอบตามอัยการ เป็นอันครบกระบวนการคดีในขั้นนี้ แต่ยังไม่ตัดสินคดีที่ผู้เสียหายจะฟ้องเองได้

การติดตามตามเรื่องกับ อย. และสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ถาวรมีตั้งข้อสังเกตว่าสองหน่วยงานดังกล่าวต่างโยนเรื่องกันไปมา จนเขาต้องทำหนังสือถึง นพ.มงคล ณ สงขลา รว.

สาธารณสุขในขณะนั้น เพื่อติดตามคดี แต่ถึงปัจจุบัน (มิถุนายน 2553) ยังไม่มีคำตอบจาก สคบ.

“การร้องเรียนแรกๆ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจดี แต่หลังจากส่งคำร้องเรียนและโทรสอบถามความคืบหน้าจะได้คำตอบว่า อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือกรณี อย.ที่แจ้งผลออกมาแล้ว ก็ไม่มีการดำเนินคดีกับทางบริษัท เมื่อทำหนังสือไปตามเรื่องที่กระทรวงสาธารณสุขเขาชี้แจงมาเพียงว่าจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป”

ระหว่างปี 2549-2551 มีหน่วยงานสำคัญ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องนี้ คือฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ อย. และสคบ. แต่หลังมีพระราชบัญญัติผู้บริโภค ปี 2551 ถาวรเลยดำเนินการฟ้อง บริษัทผู้กระทำความผิดโดยฟ้องคดีแพ่ง ตามพรบ.2551 เหตุผลการฟ้องยกกรณีที่ถูกบริษัทฟ้องร้องคดีอาญาเขาก่อน โดยฟ้อง 2 บริษัท คือ บริษัทผู้ผลิตนม และบริษัทผู้จัดจำหน่ายนม ค่าเสียหายบริษัทละ 10 ล้าน แยกเป็นบริษัทละ 4 ประเด็น

- ค่าเสียหายทางด้านชื่อเสียง
- ค่าเสียหายทางด้านจิตใจ
- ค่าเสียหายจากการขาดรายได้
- ค่าเสียหายในการใช้จ่าย รุ่งเต้นดำเนินคดี หรืออาจต้องโทษในคดีอาญา

ระหว่างคดีแพ่งอยู่ระหว่างการสืบพยาน ในปี 2552 ถาวรฟ้องคดีอาญากับบริษัทผู้จัดจำหน่ายนมเปรี้ยว ในเรื่องแจ้งความเท็จ แสดงพยานหลักฐานเท็จ กรณีบันทึกประจำวัน วันที่ 29 พฤษภาคม 2549 ที่ระบุว่า มีความผิดปกติที่กล่องนม และวันที่ 7 มิถุนายน 2549 มีการฟ้องคดีอาญากับเขานั้น มีการแสดงหลักฐานเท็จ แจ้งความเท็จ นำสืบและแสดงหลักฐานเท็จ

## สรุปแล้วคดีทั้งหมดที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจิ้งจกในนมเปรี้ยวประกอบด้วย

22 พฤษภาคม 2549	<p>คุณถาวรซื้อนมเปรี้ยวชนิดกล่องยี่ห้อดังจากร้านค้าของชำที่อยู่ใกล้บ้าน ระหว่างเจาะนมเพื่อดูได้รับประทาน พบว่ามีความผิดปกติคือ ดูนมไม่ขึ้น จึงนำกล่องนมดังกล่าวไปแจ้งความ ณ สภอ.หาดใหญ่ ร้อยเวรตัดพิสูจน์กล่องนมด้านบนออกและเทน้ำนมใส่จาน พบซากจิ้งจกขนาด 3 นิ้ว</p>
23 พฤษภาคม 2549	<p>คุณถาวรติดต่อยังบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งช่วงกลางคืน เจ้าหน้าที่จำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ ผู้เชี่ยวชาญทางห้องปฏิบัติการและผู้แทนจำหน่ายประจำเขต</p>
24 พฤษภาคม 2549	<p>เจ้าหน้าที่บริษัทนมเปรี้ยวยี่ห้อดัง มาตรวจสอบบรรจุภัณฑ์และลงบันทึกผลการตรวจ ไม่พบความผิดปกติ ผู้สื่อข่าวทั้งโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์เริ่มนำเสนอข่าวการพบซากจิ้งจกในนมยี่ห้อดัง</p>
25 พฤษภาคม 2549	<p>พนักงานสอบสวนนัดเจรจารอบที่ 2 โดยผู้บริหารของบริษัทนมเสนอชดเชยเยียวยา 20,000 บาท แต่คุณถาวรไม่ยินยอมและเกิดวิวาทะระหว่างกัน</p>
29 พฤษภาคม 2549	<p>ทนายความของบริษัท และเจ้าหน้าที่เภสัชกร สสจ.สงขลา ตรวจสอบกล่องนมอีกครั้ง และมีการลงบันทึกสภาพกล่องนมว่า พบความผิดปกติตรงรอยตะเข็บของกล่องนม (บันทึกดังกล่าว เป็นการตั้งเจ้าหน้าที่ สสจ.ร่วมตรวจสอบและรับรองผล)</p>
31 พฤษภาคม 2549	<p>ที่ปรึกษาอาวุโสของบริษัทเสนอเงินเยียวยา 3 ล้านบาทแต่ไม่สามารถตกลงกันได้</p>

<b>1 มิถุนายน 2549</b>	คุณถาวรแจ้งความนำจับบริษัทนมยี่ห้อดัง ต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
<b>7 มิถุนายน 2549</b>	บริษัทนมยี่ห้อดังดำเนินการฟ้องเป็นคดีอาญา ในฐานความผิดข้อหาแจ้งความเท็จ ทำหลักฐาน อันเป็นเท็จ หมิ่นประมาท กระทำให้ชื่อเสียงบริษัท เสียหาย กระชกทรัพย์
<b>27 มิถุนายน 2549</b>	พนักงานสอบสวนส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์ ยังศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ว่ากล่องนมและ นมเปรี้ยวมีสิ่งแปลกปลอม บริสุทธิ์หรือไม่
<b>28 พฤศจิกายน 2549</b>	ศาลจังหวัดสงขลาได้มีคำพิพากษายกฟ้อง โดยให้ เหตุผลว่า ผู้บริโภคไม่มีการทำพยานหลักฐานเท็จ เพื่อให้พนักงานสอบสวนเชื่อว่ามีความผิดอาญา เกิดขึ้นและการให้ข่าว เรียกร่องเงิน ก็เป็นการใช้ สิทธิโดยสุจริต เนื่องจากผู้บริโภคมีสิทธิอันชอบ ที่จะกระทำได้
<b>17 พฤษภาคม 2550</b>	สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา มีหนังสือแจ้ง (ในวันที่คดีหมดอายุความ) มาแจ้งคุณถาวรว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีความเห็นฟ้อง ให้ดำเนินคดีกับบริษัทนมยี่ห้อดัง ดังนั้นสำนักงาน อัยการไม่มีอำนาจดำเนินคดีแพ่งกับบริษัทได้
<b>9 เมษายน 2550</b>	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งความนำจับ เชื่อตามคำพิพากษาของศาลจังหวัดสงขลา และ เห็นว่าบริษัทนมยี่ห้อดังกล่าว มีความผิดตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ.2522

29 สิงหาคม 2551	คุณถาวรยืนฟ้องเป็นคดีผู้บริโภค โดยใช้ พ.ร.บ. วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เรียกค่าเสียหาย 20 ล้านบาท (อยู่ระหว่างการสืบพยานหลักฐานฝ่ายจำเลย)
16 กันยายน 2552	คุณถาวรยืนฟ้องเป็นคดีอาญา ฐานแจ้งความเท็จ แสดงพยานหลักฐานเท็จ หมิ่นประมาท ฟ้องเท็จ และเบิกความเท็จกับผู้บริหารบริษัทและทนายความ (อยู่ระหว่างการนัดไต่สวนมูลฟ้องและประทับรับฟ้อง)

### เกี่ยวกับหน่วยงานรัฐ

1. แจ้งตำรวจฟ้องคดีอาญาบริษัทนม ตำรวจเห็นไม่ฟ้อง อัยการเห็นตามพนักงานสอบสวน และผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งไม่ฟ้อง
2. คดีแพ่งให้อัยการเป็นโจทก์ฟ้อง แต่อัยการบอกว่าไม่มีอำนาจในการดำเนินการ อายุความ 1 ปี เอกสารที่แจ้งมาในวันที่คดีขาดอายุความ
3. ทำหนังสือแจ้งความนำจับกับ อย. ทาง อย.ระบุว่าบริษัทฝ่าฝืน พรบ.อาหารจริง แต่ยังไม่สืบ
4. ทำหนังสือถึง สคบ.ที่ส่วนกลาง คดีนี้ค้างอยู่ โดยมีการโยนเรื่องระหว่าง สคบ. ส่วนกลางกับระดับจังหวัด

### ผู้เสียหายถูกฟ้องจากบริษัท

1. คดีอาญาข้อหาแจ้งความเท็จ ทำหลักฐานเท็จ หมิ่นประมาท กรรโชกทรัพย์ คดียกฟ้องทั้ง 3 ศาล

### การดำเนินการป้องกันของผู้เสียหาย

1. ฟ้องคดีแพ่งเรียกค่าเสียหาย 2 บริษัท รวม 20 ล้านบาท  
ใน 4 ประเด็น ประเด็นละ 2.5 ล้านบาท
2. ฟ้องคดีอาญา

### **กฎหมายใหม่ โอกาสผู้บริโภค**

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2551 เป็นเหตุผลสำคัญ  
ทำให้ถาวรตัดสินใจฟ้องร้องดำเนินคดีกับบริษัทฯ โดยไม่รวมติ  
จากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจนถึงขณะนี้ (มิถุนายน  
2553) ยังไม่มีเสียงตอบกลับมาว่าความเห็นเป็นอย่างไร

นายเลอศักดิ์ ดุกสุขแก้ว รองอธิการจังหวัดสงขลา  
รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่  
ประชาชน กล่าวว่คดีผู้บริโภคเดิมมี พ.ร.บ.คุ้มครอง  
ผู้บริโภค พ.ศ.2522 สำคัญเน้นราย  
ละเอียดตัวองค์กรและโครง  
สร้างการทำงานซึ่งก็คือ สคบ.  
และคณะกรรมการ

กฎหมายใหม่ปี 2551  
มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.วิธี  
พิจารณาคดีผู้บริโภค เนื้อหา  
สาระ วิธี กระบวนการ หน่วย  
งานที่เกี่ยวข้องและกระบวนการ  
การดำเนินการชั้นศาล  
ชัดเจนเกี่ยวกับวิธี  
พิจารณาคดี ขั้นตอน  
การบังคับใช้ต่างไปจาก  
เดิมทั้งหมด

เลอศักดิ์ ดุกสุขแก้ว

ที่ผ่านมามีวิธีพิจารณาคดีแพ่งทั่วไปหากผู้บริโภคมีปัญหา  
ต้องไปฟ้องเอาเองโดยจ้างทนายดำเนินการหรือผ่าน สคบ.  
ผู้เดือดร้อนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมค่อนข้างยาก

“อย่างเช่นพบว่ามีจิ้งจกอยู่ในมออย่างนี้จะไปฟ้องก็ลำบาก  
สินค้านั้นราคาไม่กี่บาทแต่ต้องไปจ้างทนายจึงเกิดลักษณะชาวบ้าน  
สมัยก่อนบอกว่าแล้วฯ กันไป อย่าไปมีปัญหาเลย”

เลอศักดิ์ มองว่ากระบวนการร้อง สคบ. ที่มีมาแต่เดิม  
พร้อม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค 2522 แม้จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย  
แต่จุดด้อยคือ ระยะเวลาการทำงานที่ค่อนข้างล่าช้าเพราะเป็น  
กระบวนการที่ต้องรอมติ อาจทำให้เบี่ยงหนายต่อการเข้าถึง  
กระบวนการยุติธรรม

“อย่างจังหวัดต้องส่งเรื่องให้คณะกรรมการ สคบ.(ส่วนกลาง)  
มีมติก่อนว่าจะดำเนินการฟ้องร้องหรือไม่ ซึ่ง สคบ.ไม่ได้ฟ้องเองอีก  
พอมีมติแล้วจะส่งเรื่องให้อัยการฟ้อง ขั้นตอนระหว่างการรอฟ้อง  
นี้เองล่าช้ามากจนบางคนคิดว่าอายุความ”

การดำเนินการของผู้บริโภคภายใต้กฎหมายใหม่ ประชาชน  
ที่เดือดร้อนจากการบริโภค สามารถดำเนินการแบบเดิมคือจ้าง  
ทนายฟ้องแพ่ง หรือร้องผ่าน สคบ.ได้เหมือนเดิม แต่ถ้าไม่มีทนาย  
สามารถไปศาลด้วยตนเอง นำพยานหลักฐานต่างๆ ทั้งหมดไปฟ้อง  
ด้วยวาจา มีพนักงานคดีคอยช่วยเหลือ เป็นกระบวนการที่ทางศาล  
จัดเอาไว้ให้ทั้งศาลจังหวัดหรือศาลแขวง

“ชาวบ้านสามารถเดินไปหาคนรับผิดชอบคนนี้ได้เลย นี่ใน  
ทางหลักการนะครับ แต่ทางปฏิบัติต้องยอมรับว่ากฎหมายเพิ่ง  
ประกาศใช้ องค์กรยังค่อนข้างลุ่มๆ ลนๆ เจ้าพนักงานคดีหรือการ  
จัดระบบของงาน อาจยังลุ่มๆ ลนๆ อยู่ แต่ถือว่าเป็นมิติที่ดีในทาง  
กฎหมาย”



เลอศักดิ์กล่าวว่า เจ้าพนักงานคดีจะทำหน้าที่ช่วยเขียน คำฟ้อง ช่วยเรียบเรียง คำฟ้องทางวาจาмаันติกให้เป็นตัวหนังสือ รวบรวมพยานหลักฐาน และยังเป็นผู้ช่วยศาลในการไต่ถามสืบ

กฎหมายใหม่ของคดีผู้บริโภคยังยกเว้นค่าธรรมเนียมศาล ยกเว้นเหตุยกเว้นที่ศาลจะสั่งให้จ่าย เช่น การเรียกค่าเสียหายเกินสมควร ประพฤติตัวไม่เรียบร้อย

ทางด้านเขตอำนาจศาลกฎหมายใหม่มองว่าผู้บริโภคจะฟ้อง ผู้ประกอบธุรกิจเลือกฟ้องได้เหมือนเดิมจะเป็นมูลคดีเกิดหรือ ภูมิสำเนาจำเลย แต่ถ้าผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย ให้ฟ้องศาลภูมิสำเนาของจำเลยได้ศาลเดียว เพราะกฎหมายมองว่า ศักยภาพของผู้บริโภคทางการเงินน้อยกว่าผู้ประกอบการ

เกี่ยวกับการระงับการฟ้องในกฎหมายเก่า มีหลักว่าผู้ใดกล่าว อ้างผู้นั้นนำสืบ เป็นระบบกล่าวหา ซึ่งการแสวงพยานหลักฐานอยู่ที่ คู่ความ ไม่ใช่ศาล สำหรับกฎหมายผู้บริโภคบอกว่าถ้าผู้บริโภคฟ้อง ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคไม่ต้องมีการนำสืบ คนมีหน้าที่นำสืบ ต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจเพราะมองว่าเรื่องเทคโนโลยีจะให้ผู้บริโภค นำสืบไม่ได้

“ยกตัวอย่างว่าจะให้ผู้บริโภคฟ้องผู้ประกอบการว่า ผลิตรถยนต์มาไม่มีคุณภาพได้อย่างไรเมื่อเขาไม่มีองค์ความรู้ เกี่ยวข้องเลย กฎหมายใหม่เลยบอกว่า เป็นหน้าที่ผู้ประกอบการ ที่นำสืบว่ารถที่คุณผลิตรถมามีปัญหาอย่างไร ถ้านำสืบไม่ได้ถือว่า ผู้ประกอบการแพ้ เพราะเป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ประกอบการรู้อยู่แล้วและรู้ดีที่สุด”

เลอศักดิ์บอกว่ากฎหมายผู้บริโภคเก่านั้นใช้ระบบกล่าวหา ซึ่งการแสวงหาพยานหลักฐานเป็นหน้าที่ของคู่ความ ศาลนั่งฟัง ไม่รับรู้ข้อเท็จจริงใดนอกจากที่คู่ความเสนอมา ส่วนระบบของ

กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคใหม่ ใช้ระบบการไต่สวน การแสวงหาข้อเท็จจริงเป็นหน้าที่ของศาล ศาลมีอำนาจกว้าง ที่จะเรียกพยานหลักฐานทั้งหมดมาได้

กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะใช้ระบบไต่สวนเข้ามาใช้ บนพื้นฐานที่มองว่าผู้บริโภคมีศักยภาพน้อยกว่า ทั้งด้านการเงิน องค์ความรู้ ในการต่อสู้คดี

กฎหมายเดิมผู้บริโภคอาจแพ้ในทางเทคนิคเพราะทนาย ทั้งคดี แต่ระบบไต่สวนศาลเป็นคนทำหน้าที่หาพยานหลักฐาน ถ้าศาลมองเห็นว่าผู้บริโภคกำลังมีปัญหา เพราะทนายทำหน้าที่ ไม่สมบูรณ์ ศาลอาจอุดช่องว่างโดยเรียกพยานหลักฐาน พยาน บุคคล เอกสาร พยานวัตถุหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอง

แม้กฎหมายใหม่มีจุดแข็งแต่ในความเห็นของเลอศักดิ์ เห็นจุดอ่อนกล่าวคือ

1. กฎหมายใหม่ดูแลผู้บริโภคมาก จนทำให้ผู้ประกอบการกิจการ มองว่าตัวเองไม่ได้รับความเป็นธรรม
2. กฎหมายเขียนกว้างเกินไปโดยมองว่า สินค้า บริการ เป็นคดีผู้บริโภคหมด อาจกระทบกับวิชาชีพบางอย่าง เช่น แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐ ทำให้ไม่กล้าทำงาน หรือเด็กรุ่นใหม่ไม่อยากเรียนแพทย์
3. เมื่อกฎหมายบังคับใช้ใหม่ หน่วยงานต่างๆ ที่มารองรับ ในวิธีพิจารณาเดี่ยวยังขาดความพร้อม อีกทั้งองค์ความรู้ ของคนมาทำงานด้านนี้ค่อนข้างน้อย

“อย่างเราแนะนำชาวบ้านว่าไปที่ศาลไม่ต้องมีทนายแต่ ทางศาลบอกว่าให้หาทนายนี่คือปัญหาเพราะมองว่าทนายทำให้ คดีเดินไปได้ดีกว่า” เลอศักดิ์กล่าว

## ทนายความกับการต่อสู้คดีบริโภค

แม้หลายฝ่ายต่างเชื่อว่ากฎหมายผู้บริโภคฉบับใหม่เขียนขึ้นมาสวยหรู แต่ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติ ชาวบ้านจะพบปัญหาขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ ที่คดีผู้บริโภคล่าช้าและแม้ศาลต้องการให้เป็นไปตามหลัก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมแต่ความเป็นจริงที่ดำรงอยู่คือศาลมีงานล้นมือ

กฎหมายผู้บริโภคใหม่ปี 2551 ต้องการดูแลคุ้มครองประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ไม่ต้องการให้ผู้เสียหายหรือผู้บริโภคต้องไปว่าจ้างทนายความเอง แต่ถ้าผู้บริโภคเขียนคำร้องเองโอกาสถูกตีกลับมีมาก ขณะเดียวกันยังไม่มีทนายอาสา (ทนายขอแรง) มาช่วยพี่น้องประชาชนในคดีผู้บริโภค

ถาวร จบช่างก่อสร้างจากเทคนิคตรังก่อนกลับมาทำธุรกิจที่บ้านการหันมาฟ้องคดีผู้บริโภคด้วยตัวเอง เหตุเพราะส่วนตัวสนใจกฎหมาย โดยอ่านตำรากฎหมายนอกห้องเรียนมาตลอดเพราะเขามีความเชื่อว่าการทำธุรกิจต้องรู้กฎหมายเอาไว้ป้องกันตัว หลังจากปรึกษาและได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดีจากครอบครัว ถาวรตัดสินใจจ้างทนายยื่นฟ้องบริษัทนม

“กรณีของคุณถาวร ถ้าพึ่งเจ้าพนักงานคดีก็ทำได้แต่ไม่คล่องตัว” นายสุวรรณ วงศ์อิสราภาพ ทนายความ



คดีจึงจบในนมเปรี้ยวของถาวรกล่าวและเห็นว่าปัจจุบันเจ้าพนักงานคดีผู้บริโภคอยู่ระหว่างการพัฒนาการในการทำงาน ถ้าไม่มีทนายความมาช่วยผู้บริโภคอาจเสียเปรียบตอนขึ้นศาลได้

“ต้องมีคนคอยถามคำถามบ้างที่นึกไม่ทัน ต่อให้เตรียมตัวดีแค่ไหน จึงต้องมีทนายมาช่วย ยิ่งบริษัทยักษ์ใหญ่มีทีมทนายความ มีลูกล่อลูกชน เทคนิคในการต่อสู้แพรวพราว”

เกี่ยวกับคดีนี้ เขากล่าวว่าความเป็นจริงเบื้องต้นต้องยอมรับว่า ขั้นตอนการผลิตต่างๆ ของสินค้าแบบนี้ผู้บริโภคไม่มีโอกาสได้เห็น ไม่อาจทราบได้ว่าความบกพร่องผิดพลาดของกระบวนการผลิตหรือผู้ประกอบการว่าผิดพลาดบกพร่องตรงไหน เพราะไม่มีใครสามารถเข้าไปในไลน์การผลิต โอกาสพิสูจน์จึงเป็นเรื่องยาก

“ผมจึงไม่แปลกใจว่าในคำให้การบริษัทจึงอ้างเกี่ยวกับการผลิตทั้งนั้นเลย แต่เนื้อความจริงๆ ในคดีนี้ เราไม่ได้เถียงกันว่าการผลิตผิดพลาดบกพร่องหรือโอกาสเป็นไปได้มากน้อยอย่างไร ผมไม่เถียงตรงนั้นเพราะเราไม่ทราบหรือว่าเกิดจากตรงไหน แต่มองว่าความเสียหายเกิดขึ้นแล้วจะได้รับการชดเชยเยียวยาอย่างไร หรือต้องดำเนินการปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลง หรือดำเนินการอย่างไรต่อให้มันถูกต้อง”

สุวรรณกล่าวว่า บริษัทฯ ต่อสู้คดีโดยนำประเด็นการผลิตนั้น เป็นการมองเรื่องกฎหมายที่ต้องการพิสูจน์ให้ได้ว่าโจทย์ไม่ได้บกพร่องผิดพลาดในการผลิต การตั้งคำถามว่าจึงจบเข้าไปอยู่ในกล่องได้อย่างไรเมื่อการผลิตไม่ได้บกพร่องผิดพลาด เพื่อทำให้ศาลสงสัยต่อกรณีดังกล่าว

“ผมคิดว่าคดีคุณถาวรหาทนายแล้วไปยื่นฟ้องแล้วเป็น  
เรื่องเล็กา น้อยๆ เท่านั้นเอง เรื่องวิวาทะและเยียวยา ปัญหาอยู่  
ที่ว่าบริษัทได้มารื้อรื้อฟ้องคุณถาวรก่อนว่าทำหลักฐานเท็จ  
กรรโชกทรัพย์ เอาจึงจกไปใส่ในกล่อง อาจคิดว่าเมื่อคุณถาวร  
โดนอย่างนี้อาจจะบอด ไม่กล้าทำอะไรต่อ เรื่องแบบนี้ชาวบ้าน  
มีความกังวล ความกลัวเป็นธรรมดา”

การต่อสู้ทางกฎหมายสุวรรณเล่าว่า จะต้องอธิบายศาลว่า  
ลูกความของเขาไม่ได้เอาจึงจกไปใส่ในกล่อง เพราะตัวกล่องไม่มี  
การแก้ไขดัดแปลง ไม่มีการเจาะรู

ส่วนตัวสุวรรณเองเชื่อว่าถาวรคงไม่คิดอย่างนั้นแน่  
เพราะถ้าคิดอย่างนั้นจะไม่พากลองนมไปโรงพักเพื่อให้ตำรวจ  
ตัดพากลอง ต่อหน้าพยานนับสิบคน

เบื้องหลังการทำงานของทนายความสุวรรณเล่าว่า ได้ใช้  
เวลาคุยกับถาวรหลายรอบถึงมูลเหตุปัญหาในการต่อสู้คดี เขาจึง  
ไม่ต่อสู้ว่าขบวนการผลิตหรือจัดจำหน่ายไม่ดี แต่จะยกปัญหาว่า  
ถ้ามีอะไรปลอมปนในกล่องนม ชาวบ้านจะทราบได้อย่างไรว่ามัน  
หล่นลงไปตรงไหน ควรซื้อกล่องไหนจึงจะไม่เจอจึงจก

“การต่อสู้ในคดีผู้บริโภคอย่างนี้ผมคิดว่าจะมีความคิดแวบ  
ทุกคน อย่างคุณถาวรเองก็อาจจะคิดว่าจะสู้ต่อไปดีหรือเปล่า  
จะไหวหรือเปล่า ผมบอกว่าเป็นดุลยพินิจของผู้เสียหายแต่ละท่าน  
ที่จะดำเนินการ แต่อย่างน้อยอยากทำให้เรื่องเป็นบรรทัดฐาน  
ตัวอย่างของสังคม”

## ผลกระทบ

### สื่อ

ถาวรมองว่าการนำเสนอข่าวคดีผู้บริโภคยกตัวอย่างกรณีของเขา เน้นการเล่นกับกระแสข่าวเพื่อขายความหวือหวาในระยะสั้นเท่านั้น โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเขานั้น สื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์นำเสนอข่าวประมาณ 2 วัน แล้วไม่ตามต่ออีก

ส่วนหนึ่งจะเห็นว่าเพราะถาวรไปรับเงื่อนไขของทางบริษัทฯ ที่จะหยุดให้ข่าวระหว่างการเจรจาต่อรองก็เป็นได้ แต่การที่สื่อเลิกนำเสนอข่าวไปเสียดี้อา นอกจากหมดความสนใจ ฝ่ายถาวรเองแอบเชื่อว่าอาจเพราะคู่กรณีเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่ที่เอื้อกันทางธุรกิจกับสื่อก็เป็นได้ นักข่าวอาจจะต้องการนำเสนอข่าวนี้นี้ แต่ผู้บริหารอาจสั่งเบรก

อย่างไรก็ตามถาวรเห็นว่าสื่อเป็นที่พึ่งในแง่ มีส่วนช่วยให้คนหันมาสนใจ และทำหน้าที่ตรวจสอบในระยะต้นได้ จนถึงขณะนี้ถาวรยังต้องการนำเสนอเรื่องราวของเขาผ่านสื่อแต่ยอมรับว่าต้องระมัดระวังเพราะอยู่ระหว่างการดำเนินการชั้นศาล และคู่กรณีจะนำมาฟ้องร้องเขาได้อีก

### ปัจเจก-สังคม

นมกล่องราคา 10 บาท กล่องเดียวนำคนฯ หนึ่งเข้าสู่วังวนของปัญหา ถาวรยอมรับว่า เขาเองถูกกดดันมากเมื่อมีคนตั้งคำถามว่า อยากดังหรืออยากได้เงิน

“รูปแบบนี้ไม่สมควรดังเลย หากกลับไปดูตั้งแต่ต้น ผมบอกแล้วว่าพร้อมเปิดทางเจรจา ถ้ามีการขอโทษก็จบแล้ว ผมเองที่เสียหายคงไม่เอาเรื่องนี้มาดังหรอก”

เหตุที่เกิดขึ้นทำให้บิดาของเขานายสมเงิน เพชรเงิน นักธุรกิจผู้มีบทบาทเป็นรองกรรมการด้านสวัสดิการของสมาคมฮากกา หาดใหญ่ กรรมการมูลนิธิสิริธรรม พลอยเสียชื่อเสียง เวลาออกงานสังคมซึ่งจะไปกันทั้งครอบครัว ชาวบ้านจะพูดว่าพ่อลูกคู่นี้กำลังหากินกับจิ้งจก หรือพูดว่าเวลารับประทานให้ระวังจิ้งจกในอาหาร

“เพื่อนพ่อมักถามว่า ลูกชายทำอย่างนี้หวังได้เงินหรือ” ถาวรเล่าพร้อมพยายามอธิบายว่าฐานะทางครอบครัว ไม่ถือว่าเดือดร้อนทางการเงิน และผลที่กลับมาคงไม่คุ้มค่าทางการเงินอย่างแน่นอน

“เรื่องอยากได้เงินคิดว่าตัดไปได้ เพราะก่อนผมจะเรียก 5 ล้านผมก็แสดงว่าจะขอ 20,000 บาท ตามที่เสนอแล้ว ส่วน 5 ล้านโผล่มาตอนทะเลาะกัน”

สิ่งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการถูกบริษัทเล่นเล่ห์ทางกฎหมาย ก่อนนี้เองทำให้เขาอยากให้ผู้บริโภคลุกขึ้นสู้

“ผมลุกขึ้นมาดำเนินคดีให้ถึงที่สุดเพื่อเป็นบทเรียน ไม่ให้เกิดความเสียหายกับผู้บริโภครายอื่นต่อไป ทุกคนมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ครั้งหนึ่งบริษัทเคยกระทำลักษณะดังกล่าวกับตาสีตาสา แต่ผมไม่อยากให้ผู้ประกอบการรายใดประพฤติอีก แม้ผมต้องใช้เงินอีกเยอะในการต่อสู้คดี แต่ต้องสู้เพราะเป็นเรื่องศักดิ์ศรี”

## **บทเรียนจากกล่องนม**

บทความเรื่องข้างหนึ่งอย่างก้าวสู่เรือนจำเป็นเพราะใคร โดย เกษียรสมชาย ละอองพันธุ์ ผู้ประสานงานวิชาการศูนย์

พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ตีพิมพ์ในวารสารฉลาดซื้อ ฉบับที่ 90 สิงหาคม 2551 นำเรื่องนี้มาเป็นบทเรียนผู้บริโภคว่ามีบริบทจาก

1. ความรับผิดชอบจากผู้ประกอบการที่เมื่อเกิดปัญหาที่มีผลต่อสุขภาพแล้วไม่แสดงออกในความรับผิดชอบที่ชัดเจน ข้างเคียงความผิดที่เกิดขึ้นว่าผู้บริโภคเป็นคนทำ จัดฉากโดยอาศัยความได้เปรียบของบุคลากร อำนาจเงินตราที่มีอยู่ในมือเป็นข้อต่อสู้กับผู้บริโภค บางครั้งผู้บริโภคมิได้ต้องการเงินชดเชยความเสียหายด้วยซ้ำ แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการเหนือสิ่งอื่นใดก็คือ การแสดงความรับผิดชอบและขอโทษจากผู้ประกอบการ

2. การเป็นคนรอบคอบของคุณถาวร ที่แสดงออกมาจากการที่คุณถาวรเล่าให้ฟังว่า สาเหตุที่รู้สึกถูกคิดขึ้นมาจากหลังจากการดูตนมเปรี้ยวจากกล่องแล้วนมไม่สามารถดูต่อได้นั้น จึงนำพยานหลักฐานทั้งหมดที่เกิดขึ้นไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อร่วมตรวจพิสูจน์และแจ้งความเป็นหลักฐาน เพราะเคยดูข่าวทางโทรทัศน์ คุณถาวรจึงนำอุทาหรณ์ที่ปรากฏทางสื่อดังกล่าวมาใช้ในการแก้ปัญหาที่ตนเองประสบ

3. การร่วมคิดต่อสู้ร่วมกับทนายส่วนตัวเพราะจากการร่วมพูดคุยนั้นพบว่า คุณถาวรและทนายจะร่วมกันตั้งข้อสังเกตหรือช่องทางการต่อสู้กับข้อกล่าวหาร่วมกัน พร้อมพยายามศึกษาข้อกฎหมายระเบียบบังคับที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ในการต่อสู้คดีจนนำมาสู่การชนะคดีศาลยกฟ้อง

4. การมีจิตวิญญาณของผู้บริโภคที่ต่อสู้กับความไม่ถูกต้อง แม้ตนเองต้องกลายเป็นผู้ถูกฟ้องร้องจากบริษัท โดยคุณถาวรเล่าให้ฟังว่า ที่ต้องลุกขึ้นมาดำเนินคดีอาญากับบริษัทหรือบุคคลที่



เกี่ยวข้องให้ถึงที่สุด เพื่อให้เป็นบทเรียนราคาแพงในกายภาคหน้า  
จะได้ไม่มีผู้ใดกล้าบังอาจเอาเป็นเยี่ยงอย่าง หรือประพฤติตาม  
เพื่อทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภครายอื่น ในกายภาคหน้า

สุวรรณ วงศ์อิสรภาพ ทนายความกล่าวว่าคดีพบจิ้งจกใน  
นมเปรี้ยวเป็นบทเรียนสำหรับผู้บริโภค แต่ความเป็นจริงที่เป็นอยู่  
การฟ้องร้องเป็นสิทธิของแต่ละคน

“ปัญหาสำคัญจริง ๆ อยู่ที่ว่าพิจารณาว่าจะใช้สิทธิหรือไม่  
ปัญหาผู้บริโภคบางอย่าง ผู้เสียหายอาจมองว่าเป็นเรื่องเล็ก อยู่ที่ว่า  
การใช้สิทธิของประชาชน ถ้าได้รับการรังแกจนเกินสมควร  
ควรจะดำเนินการที่จะต่อสู้เรียกร้องให้เกิดความกระจ่างชัดเจนขึ้น  
การยอมเขายู้ง่ายไป เท่ากับมีส่วนสร้างปัญหาสังคมต่อไปได้”

เขามองว่าผู้ผลิตหลายรายอาจจะใช้ของไม่ดี ไม่รับผิดชอบ  
ถ้าคนหันมาใช้สิทธิมากขึ้นต่อไป เท่ากับมีส่วนพัฒนาสินค้าบริการ  
ต่างๆ บนหลักพึ่งพาเพราะผู้บริโภคต้องการสินค้า ส่วนผู้ผลิต  
ต้องการเงินที่ได้จากการขายสินค้า ไม่ควรมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด  
เอาเปรียบ

เขากล่าวว่าในการต่อสู้ทางกฎหมาย เมื่อชาวบ้านเจอ  
ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภค ไม่ว่าทางอาหาร หรือบริการ สิ่งที่ดีควร  
ทำเป็นอันดับแรก ให้เก็บหลักฐานสินค้าต่างๆ ไว้ในสภาพเดิมที่สุด

“อย่างเช่นเบตเตอร์ระเบิดเพราะไม่ได้คุณภาพ บางทีอาจ  
จะเสียรูปร่างไปแล้ว แต่ต้องทำให้อยู่สภาพเดิมที่สุดเพื่อใช้ให้  
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบต่อไป ถ้าเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาต้อง  
เก็บเอกสารเอาไว้ให้มากที่สุด บางอย่างดูจะเล็กน้อย แต่สำคัญมาก  
ใบเสร็จ บันทึกรายการขาย ฯลฯ ต้องเก็บหรือถ่ายภาพเอาไว้”

เขามีข้อเสนอแนะว่าถ้าเป็นภาพที่ดีในทางกฎหมาย ต้องถ่ายภาพมุมกว้างให้เห็นคนอยู่ด้วย ส่วนพยานอาจเป็นเจ้าของร้าน ผู้ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่

ความเสียหายต่างๆ ที่ปรากฏควรรักษา ปิดผนึก เอาไปร้องทุกข์กล่าวโทษไว้เป็นเบื้องต้นก่อน พยานหลักฐานต่างๆ ควรจะเก็บให้ดี หลังจากนั้นควรไปหาผู้ที่มีความรู้พอจะช่วยให้ ซึ่งถ้าไม่ไปหาทนาย ทุกวันนี้ทางราชการพยายามจะช่วยโดยมีหน่วยงานและองค์กรที่นำเสนอให้ประชาชนทราบตามสื่อและโฆษณาทางโทรทัศน์อยู่แล้ว

**แนวทางปฏิบัติของผู้บริโภคเมื่อพบสิ่งแปลกปลอมหรือความผิดปกติของผลิตภัณฑ์สุขภาพ** เกสัชกรประจำงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ได้แนะนำแนวทางสำหรับผู้บริโภคเมื่อเกิดความผิดปกติกับสิ่งที่บริโภค

ขั้นตอนที่ 1.แจ้งข้อมูลความผิดปกติที่ครบถ้วนแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบ ข้อมูลที่ควรให้กับเจ้าหน้าที่ คือ ชื่อมาจากที่ไหน เวลาใด เก็บรักษาอย่างไร ลักษณะปัญหาที่พบ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 นำผลิตภัณฑ์ที่มีความผิดปกติมอบให้ สสจ. เพื่อเก็บรักษาในสภาพที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ เช่น ถ้าเป็นนมพาสเจอร์ไรส์ ต้องเก็บที่อุณหภูมิต่ำกว่า 8 องศาเซลเซียส และถ้ามีผลิตภัณฑ์เดียวกันที่ยังไม่ได้แกะเปิดภาชนะ/หีบห่อที่เป็นรุ่นการผลิตเดียวกัน ควรส่งมอบแก่ สสจ. ด้วย ทั้งนี้ควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน เช่น รุ่นการผลิต, วันผลิต, วันหมดอายุ, เลข อย., ชื่อ ที่อยู่ผู้ผลิต/ผู้นำเข้า

ขั้นตอนที่ 3 ข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อการติดต่อกลับ ได้แก่ ชื่อ, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, E-mail address ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากในการดำเนินงาน เนื่องจากหลายกรณีข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ จำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จ

#### ประเด็นที่สามารถร้องเรียน

1. พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทย การแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น
2. พบโฆษณาโอ้อวด หลอกหลวงเกินจริง หรือทำให้เข้าใจผิดไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด
3. พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
4. พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
5. พบการผลิตหรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้ามหรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์ สารฟอกขาวหรือ กรดซาลิซิลิก เป็นต้น
6. ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือ ข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว □

# คำแนะนำสำหรับผู้บริโภค ในการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพ

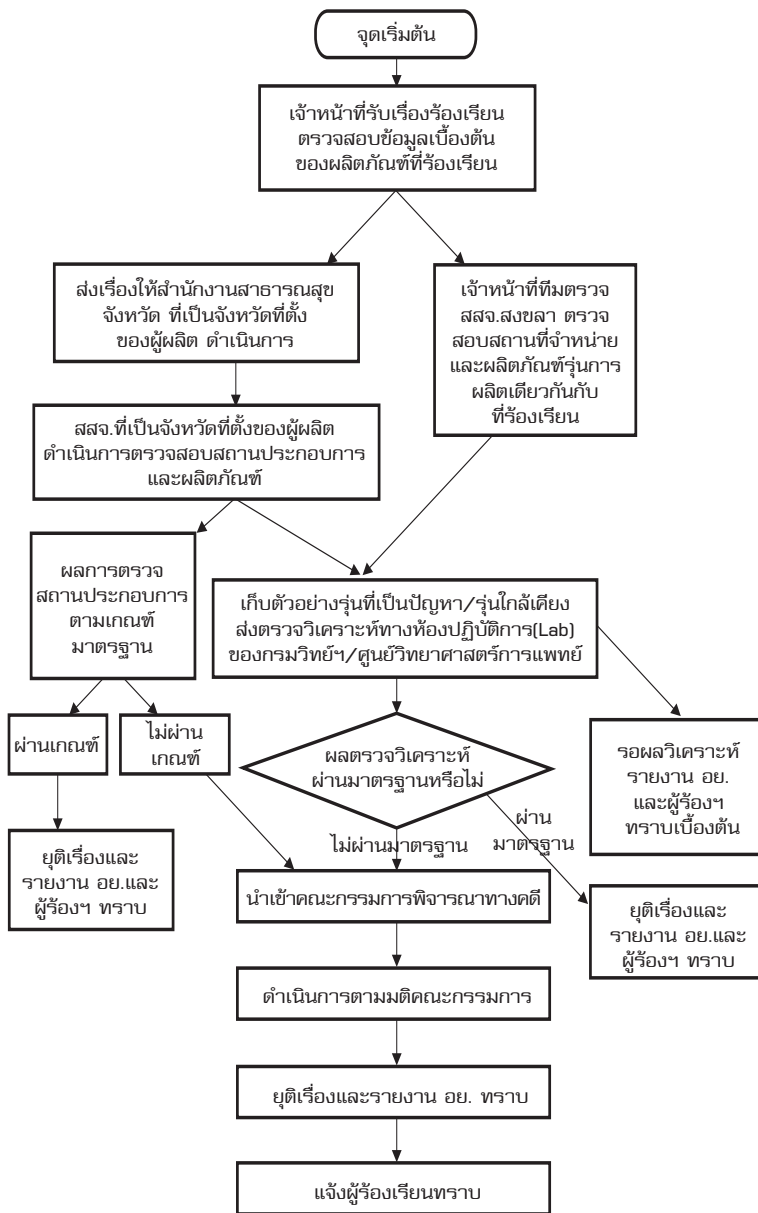
## 1. การเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้า

- ตรวจสอบหีบห่อที่บรรจุอย่างถี่ถ้วน สังเกตว่าภาชนะอยู่ในสภาพปกติหรือไม่ วัสดุที่ใช้รัดหรือหุ้มหลุดหายไปหรือเปลี่ยนทางที่ดีควรเปรียบเทียบภาชนะที่น่าสงสัยกับภาชนะอื่นบนชั้นวาง
- ตรวจสอบตัวป้องกันการเปิดภาชนะ สังเกตว่าพลาสติกห่อหุ้มภาชนะอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์หรือไม่
- อย่าซื้อสินค้าที่หีบห่อเปิดอยู่ หรือมีรอยฉีกขาดเสียหาย ทั้งสินค้าบนชั้นวางในตู้เย็น หรือตู้แช่แข็งของทางร้าน
- อย่าซื้อสินค้าที่เสียหายหรือผิดปกติ เช่น อาหารกระป๋องที่มีรอยร้าว หรือกระป๋องบวม หรืออาหารแช่แข็งที่มีการละลายและนำมาแช่แข็งใหม่
- ตรวจสอบวันที่ที่ควรบริโภค ที่พิมพ์อยู่บนภาชนะ และเลือกซื้อภายในระยะเวลาที่กำหนด

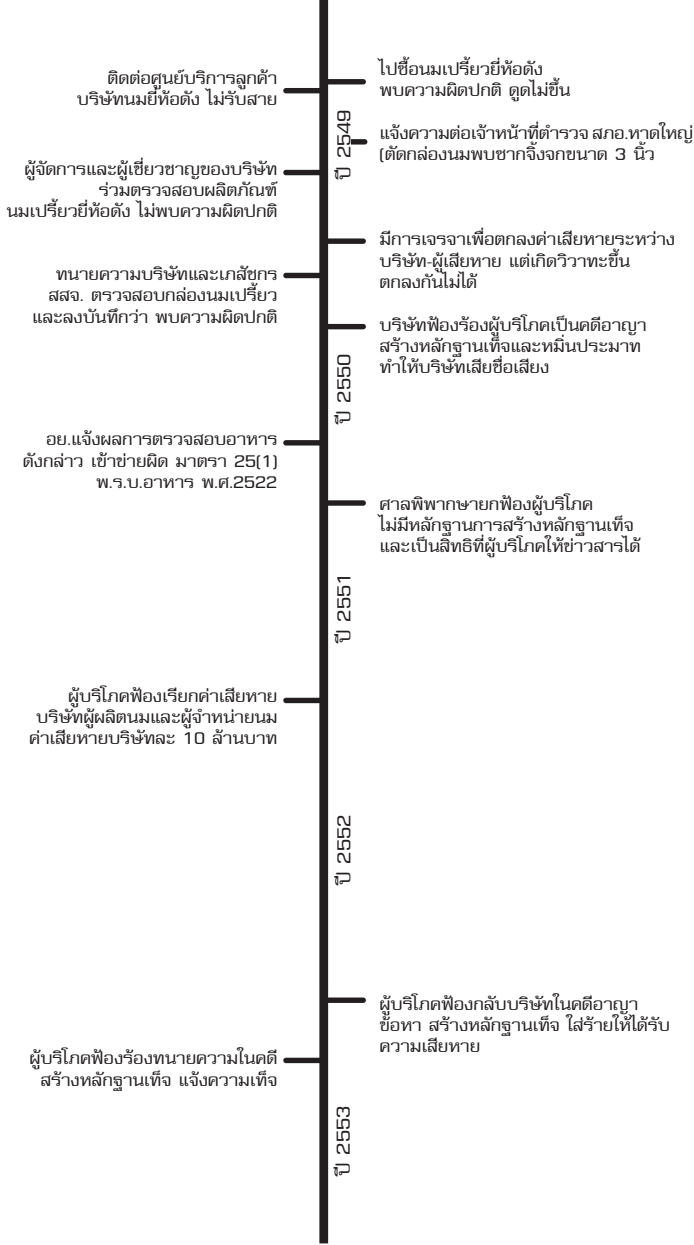
## 2. การตรวจสอบอาหารที่บ้าน

- เมื่อเปิดภาชนะให้ตรวจสอบสินค้าอย่างถี่ถ้วน อย่าวบริโภคอาหารที่มีสีผิดเพี้ยนจากเดิม ขึ้นรา มีกลิ่นเหม็น หรือที่มีน้ำหรือฟองออกมาเวลาเปิดกระป๋อง
- ไม่ควรบริโภคอาหารที่ภาชนะมีความเสียหายหรือมีสภาพไม่สมบูรณ์ เช่น กระป๋องร้าวหรือ กระป๋องบวม □

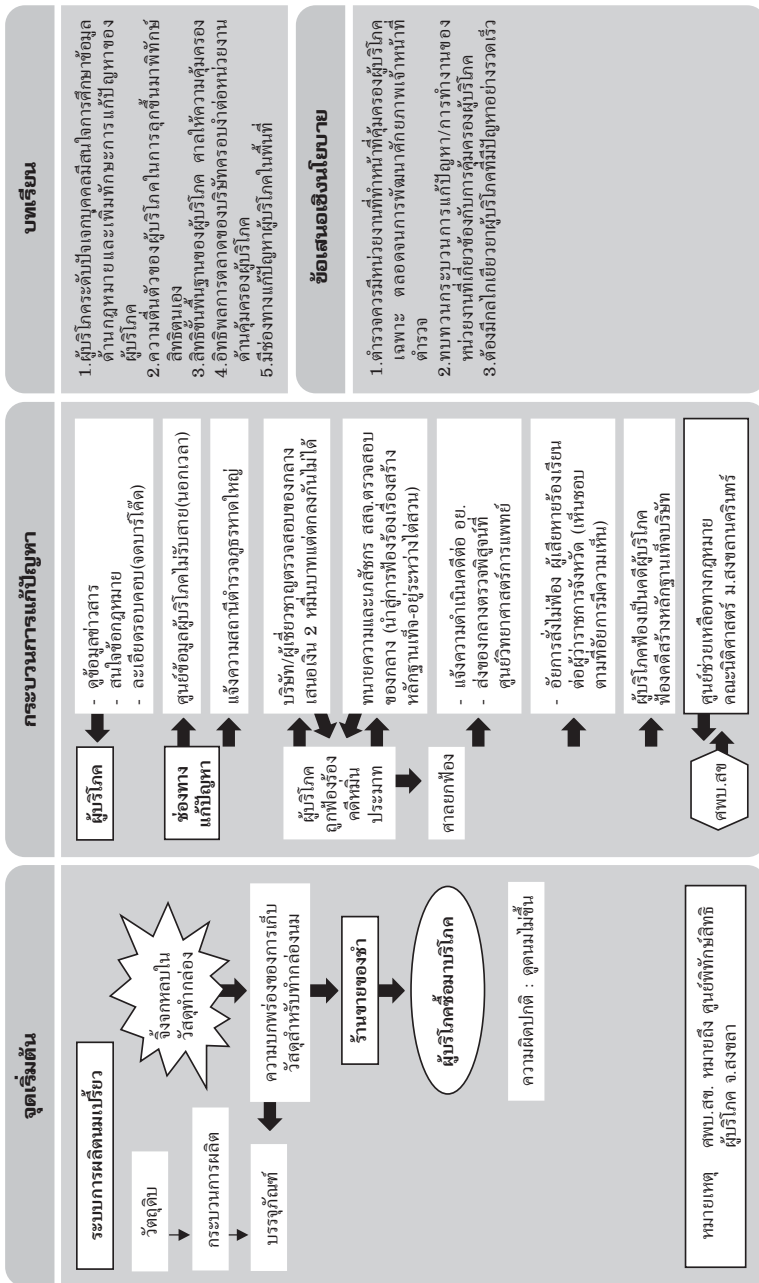
**ตัวอย่าง** ขั้นตอนงานบริการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา  
กรณี พบสิ่งแปลกปลอมในนม



**เส้นทางการต่อสู้ของผู้บริโภค กรณี การพบซากจิ้งจกในนมเปรี้ยวยี่ห้อดัง**



การบริโภคอาหารที่ไม่มีคุณภาพและปลอดภัย กรณี พบสิ่งสกปรกในนมเปรี้ยวยี่ห้อดัง



# 2

## เพลินตัวเลขบัตรเครดิต ภาษีชีวิตตกหลุมพรางการตลาด

กว่าจะนึกขึ้นมาได้ว่าตนเองมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแล  
อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด, วิชาการ  
การหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูล ก็เข้าสู่วังวนปัญหา  
ผู้บริโภคเสียเองแบบไม่ทันตั้งตัว

25 พฤษภาคม 2552 จรูญ พรหมณัณฑ์ นักวิเคราะห์  
นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการหัวหน้าสำนักงาน  
จังหวัดสตูล ทำหนังสือขอความเป็น

ธรรมให้ช่วยเหลือคุ้มครองผู้บริโภค

ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล

แนบเอกสารเป็นสำเนาใบ

แจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต

ธนาคารแห่งหนึ่ง

ตามหนังสือร้อง

เรียนสาระสำคัญว่า

เขาได้ไปชำระเงิน

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตร





เครดิตของธนาคาร เมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2552 เป็นวันที่ถูกแจ้งว่าผู้ใช้บัตรเครดิตแบบนี้ปีแรกไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่ในปีต่อไปจะต้องถูกเรียกเก็บจำนวนมาก

คำว่า “จำนวนมาก” กระตุกเขารับตรวจสอบบัตรเครดิตที่ถืออยู่และพบว่าจะครบรอบ 1 ปี 30 มีนาคม 2552 หรือประมาณเดือนเศษถัดจากนั้น จึงเร่งโทรติดต่อทางธนาคารแสดงความจำนงขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ระบุว่าหากไม่สามารถทำตาม จะขอยกเลิกสัญญาการใช้บัตร

พนักงานศูนย์บริการลูกค้าผู้รับโทรศัพท์รับทราบข้อความและแจ้งว่าจะส่งแผนกเกี่ยวข้องพิจารณาแล้วจะตอบกลับทางเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ใน 3 วัน ปรากฏว่าเขาไม่ได้รับคำตอบกลับตามพนักงานศูนย์บริการลูกค้ารับปาก

21 พฤษภาคม 2552 จรูญจึงได้รับใบแจ้งหนี้บัตรเครดิตฉบับสรุปยอดบัญชี 11 พฤษภาคม 2552 แจ้งยอด เงินค้างชำระ 3,024 บาท สามวันต่อมาเขาโทรกลับศูนย์บริการลูกค้า สอบถามเรื่องค่าใช้จ่ายดังกล่าวว่าเป็นค่าอะไร คำตอบเป็นค่าธรรมเนียมบัตรหลักและบัตรเสริม

“ผมบอกว่าเคยติดต่อขอยกเลิกสัญญาการใช้บัตรเครดิตดังกล่าวไปแล้วเมื่อเดือนมีนาคม 2552 แสดงความจำนงว่าหากธนาคารไม่สามารถยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีขอยกเลิกสัญญาการใช้บัตรดังกล่าวทันที”

ศูนย์บริการลูกค้าอ้างว่าเคยติดต่อกลับมายังนายจรูญตามสัญญาแล้วแต่เบอร์ที่ให้ไว้ไม่ว่างจึงต่อสัญญาบัตรเครดิตให้โดยอัตโนมัติ แต่เมื่อมีการท้วงติงขอรับเรื่องส่งยังแผนกเกี่ยวข้องพิจารณาอีกครั้ง จะตอบกลับภายใน 3 วัน

เกรงว่าเจอปัญหาแบบเดิม จรูญจึงจึงเปิดโทรศัพท์มือถือทิ้งรอ 24 ชั่วโมง

“ผมมาถือบัตรนี้เพราะวันหนึ่งพนักงานขายบัตรเครดิตเดินมาถึงบ้าน แนะนำว่าเป็นบริษัทต่างชาติที่มีชื่อเสียง องค์กรมั่นคง ใครเป็นลูกค้าบัตรเครดิตของเขาจะสะดวกหลายเรื่อง คำพูดสวยหรูจนไม่คิดอะไรมากเลยว่าจะค่าใช้จ่ายบางอย่างอาจเกิดขึ้นมาภายหลัง”

เขาเล่าว่าระหว่างนั่งฟังคำอธิบายจากพนักงานขายอยู่กับภรรยา ล้วนพบข้อมูลอันชี้ไปในทางที่ดีทั้งสิ้น “สรุปว่าทำไปเถอะไม่มีค่าธรรมเนียมอะไรเราตกลง”

เบื้องหลังการตัดสินใจของจรรยา มองว่าทำบัตรเครดิตเพื่อนำไปการจูงตัวเครื่องบินทางอินเตอร์เน็ตการจ่ายประกันชีวิต และชื่อของมาขายในร้านชำเล็กๆ ของภรรยา

“ผมคิดว่าอาจจะนำบัตรไปซื้อสินค้าจากห้างแมคโคร หาดใหญ่มาจำหน่าย สามารถใช้เงินล่วงหน้าจำนวนมาก อาจทำให้ธุรกิจคล่องตัว”

เขาฟังมานึกได้ในภายหลังว่า อันที่จริงร้านชำของเขาไม่ได้มีกิจการใหญ่โต แต่สถานที่พบปะเพื่อนฝูง สินค้าแบ่งซื้อจากหลายแห่งไม่ได้ซื้อจำนวนมากจากที่ใดที่หนึ่ง หนึ่งปีผ่านไปยอดการใช้เงินในบัตรเครดิตจึงไม่ครบตามยอดที่ระบุว่า หากใช้เงินถึงจำนวนดังกล่าวจึงไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ประเด็นนี้พนักงานขายไม่ได้บอกตั้งแต่แรก

ครบปีธนาคารแจ้งมาว่าให้จ่ายค่าธรรมเนียม ขณะที่ตัวแทนอธิบายว่าปีแรกไม่ต้องจ่าย เป็นการให้ข้อมูลต่างกรรมต่างวาระสับสนคลุมเครือ

“เราถามคนขายกลับว่าทำไมไม่บอกปัญหาเสียแต่แรก เขาคิดว่าเราคงใช้เงินวงเงินอยู่แล้ว” จรรยารู้สึกไม่เป็นธรรม เพราะถ้าเงื่อนไขดังกล่าวกระจ่างแจ้งมาแต่ต้นเขาคงตัดสินใจไม่ทำบัตรเครดิต

## กระบวนการแก้ปัญหา

จรรยาโทรแจ้งสำนักงานบัตรเครดิตเจ้าปัญหาประจำพื้นที่ซึ่งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ และรับทราบเงื่อนไขที่ระบุว่าถ้าจ่ายไม่ถึงปีละสองแสนบาท ทางธนาคารต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนการติดต่อกับธนาคารรอบใหม่เขาบันทึกรายละเอียดเอาไว้ทั้งหมด อย่างเช่น เวลา ชื่อ เลขรหัสพนักงานที่เขาติดต่อกับด้วย เกรงว่าจะมีการปฏิเสธอย่างเบี่ยง กรณีที่มีปัญหาตามมาอย่างที่เคยเกิดขึ้น

“ระหว่างนั้นผมนึกขึ้นมาว่าเฮ้! ลูกน้องของเราทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ก็เลยเล่าให้เขาฟัง” นั่งทับตัวไขปริศนายู่เท่าในที่สุดเรื่องจึงเข้าสู่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูลอีกทางหนึ่ง

1 มิถุนายน 2552 นายช่วงชัย เปาอินทร์ รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดสตูลทำหนังสือด่วนที่สุด ที่ สต 0016.2/4682 เรื่องขอความร่วมมือ ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงถึงกรรมการผู้จัดการธนาคารกรุงศรี โดยนำเสนอหนังสือร้องเรียนของนายจรรยาแนบมาด้วย โดยบอกรายละเอียดและสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูลขอความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงดังกล่าว ภายใน 10 มิถุนายน 2552

ระหว่างทางของการขอความเป็นธรรม เขายังเล่าให้สดบ.สตูลฟังเกี่ยวกับการแจ้งกลับไปทางสำนักงานบัตรเครดิตว่าใครเป็นผู้รับสาย เวลาเท่าไร การบันทึกส่งผลเรื่องนี้ตามไปในภายหลัง ยังเสริมน้ำหนักให้ทางธนาคารยอมจำนนด้วยหลักฐาน

“เขามีสารบบตรงนี้ ที่ตรวจเช็คได้ สุดท้ายจึงยอมขอโทษและส่งเรื่องกลับมาว่า ยินดีจะยกเลิกไม่คิดค่าธรรมเนียมดังกล่าว โดยทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร มาแจ้งประธานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูลทราบ และแจ้งมาทางผม ซึ่งเป็นผู้ร้องเรียนทราบ เรื่องก็จบ”

8 มิถุนายน 2552 ผู้มีอำนาจลงนามแทนของทางธนาคาร ได้ตอบข้อร้องเรียนกลับมายังร้องผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล บอกว่าธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่า

ผู้ร้องได้ติดต่อมายังธนาคาร ในวันที่ 8 มีนาคม 2552 เพื่อแจ้งขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ของบัญชีบัตรเครดิต ซึ่งขณะนั้นยังไม่มีค่าธรรมเนียมรายปีเรียกเก็บในบัตรเครดิตของผู้ร้อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าได้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดต่อผู้ร้องเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการ แต่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ในขณะนั้น และไม่ได้ติดตามเพื่อติดต่อผู้ร้องอีกครั้งหนึ่ง ทางธนาคารจึงยังมิได้ดำเนินการใด ๆ กับผู้ร้อง

หลังจากธนาคารได้รับหนังสือจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล โดยผู้ร้องประสงค์ให้ธนาคาร ดำเนินการยกเลิกบัตร ธนาคารได้ตรวจสอบแล้วพบว่าบัญชีบัตรเครดิตของผู้ร้อง มีค่าธรรมเนียมรายปี จำนวน 2,033 บาท (รวมภาษี) และจำนวน 1,016 บาท สำหรับบัตรเสริมของผู้ร้อง ปรากฏในใบแจ้งยอดของเดือนพฤษภาคม 2552 แล้ว ดังนั้น เจ้าหน้าที่ธนาคารจึงได้ดำเนินการยกเลิกบัตรเครดิตพร้อมทั้งปรับปรุงค่าธรรมเนียมรายปีดังกล่าวตามประสงค์ของผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 5 มิถุนายน 2552 และติดต่อไปยังผู้ร้องวันที่ 8 มิถุนายน 2552 เพื่อแจ้งกรณีที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งสถานะบัญชีบัตรเครดิตของผู้ร้อง ซึ่งได้ถูกยกเลิกเป็นที่เรียบร้อยแล้วในวันที่ 5 มิถุนายน และไม่มียอดคงค้างใดๆ และผู้ร้องรับทราบแล้ว



## บทเรียนการเงิน

สถิติการร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคที่สตุลยังไม่มากเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นในภาคใต้ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตุลเล่าว่า สถิติผู้มาร้องเรียน สคบ. สตุล เฉลี่ยเดือนละ 6-7 ราย พบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับสัญญา นอกนั้นจะเป็นรูปแบบการปรึกษา ปัญหาอันดับหนึ่งสัญญา เรื่องรถ ส่วนปัญหาอันดับสองโทรศัพท์มือถือ

“กรณีมานั่งคุยกับเราเขาจะไม่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะส่วนมากผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดเองและไม่รู้ข้อกฎหมาย”

ขั้นตอนการร้องเรียนของจรรยา ต่องานคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ได้มีความซับซ้อน ทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดสตุล ในฐานะประธานกรรมการฯ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการฯ ส่งเรื่องไปยังกรรมการผู้จัดการของธนาคาร เมื่อธนาคารดำเนินการแก้ไขและตอบกลับมาเรื่องก็จบ

อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่ากระบวนการร้องเรียนที่ได้ผล จรรยามองว่า เพราะกระบวนการร้องเรียนได้บันทึกรายละเอียดทั้งหมดของการดำเนินการ อย่างการโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร สามารถระบุบุคคล วันเวลา ที่ได้ดำเนินการชัดเจน

“ผมคุยด้วยท่าทีที่ดีและบอกปัญหาไปว่าเป็นอย่างไร”

จุดได้เปรียบอย่างหนึ่งต่างจากผู้บริโภครายอื่น จรรยาเป็นหัวหน้าส่วนราชการดูแลงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ย่อมมีภาษีดีกว่าชาวบ้านทั่วไป มีศักยภาพด้านข้อมูล ช่องทางการต่อสู้กับปัญหา เห็นผลรวดเร็ว

จรรยาได้บทเรียนครั้งสำคัญเรื่องความรอบคอบ กรณีการตอบรับเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

“เงื่อนไขธนาคารนั้นมีอยู่แล้วแต่ทางพนักงานขายผู้มาแนะนำสินค้ามักพูดแต่ทางที่ดี ส่วนไม่ดีเขาไม่พูดถึง”

การบุกตลาดของบัตรเครดิต ผ่านตัวแทนเดินหาลูกค้าตามบ้าน หรือสถานที่ทั่วไป กลายเป็นเรื่องธรรมดา พนักงานขายหวังผลประโยชน์เฉพาะหน้าจากค่าตอบแทนการขาย มักเร่งเร้าลูกค้าแค่ทำให้ทำ ไปก่อน บอกแค่ส่วนได้ประโยชน์แบบง่ายๆ โดยไม่แนะนำให้อ่านเงื่อนไขรายละเอียดที่ต้องปฏิบัติตามอีกมาก

“เมื่อมีคนมาขายเราอยากได้ แต่ถ้าลองนึกขึ้นมาจริง ๆ ลึกครั้งจะพบว่าเราไม่มีความจำเป็น และอาจเป็นช่องทางสำหรับการฟุ่มเฟือยก็ได้”

จรรยาบอกว่าใครอยากมีบัตรเครดิตต้องรู้จักอ่าน ศึกษา ต้องลงมือตรวจสอบ ดูแลเอกสารให้รอบคอบ

“อย่าคิดว่าได้มาง่ายๆ แล้วสบายใจ เพราะในความเป็นจริง มีเงื่อนไข ข้อกำหนดเยอะแยะ ต้องเข้าไปศึกษา และทำความเข้าใจ กับมัน วันใดไม่ยึดหลักเกณฑ์เขาก็มีปัญหาตามมาแน่นอน ประกอบกับวิธีการตลาดทุกวันนี้มีหลายรูปแบบ”

“เงื่อนไขแต่ละธนาคารต่างกันไป อย่างผมเคยมีบัตรเครดิตหลายใบเขามาแนะนำก็รับไว้ บางธนาคารไม่มีปัญหา เพราะถ้าไม่ใช่ในระยะเวลาที่กำหนด เขาจะยกเลิกไปเองแบบอัตโนมัติ หรือถ้าต้องการใช้ก็ติดต่อเขาใหม่ ส่วนนั้นไม่เป็นไร แต่บางแห่งต่างกันไปอีก ก็อย่างที่ผมมาเจอ”

จรรยา มองในแง่ดีว่าผู้ประกอบการคงไม่ได้ตั้งใจหลอกลวงลูกค้า แต่เงื่อนไขทางธุรกิจมักพุดถึงแต่สิ่งดี ๆ ไว้ก่อนจึงต้องระวังไว้ก่อน ชาวบ้านอาจตกเป็นเหยื่อการตลาดรูปแบบใหม่ ๆ ได้ง่าย ด้วยสังคมที่เติบโตขึ้นความหลากหลาย กลยุทธ์การตลาดมีขึ้นสูงขึ้นจนตามไม่ทัน

“ขนาดว่าผมเป็นข้าราชการและดูแล สดบ. ถ้าเป็นชาวบ้านเตี้ยเลย ผมว่าชาวบ้านหลายคนคงโดนเรื่องแล้วก็ยอมมา ไป”

ปัญหาลักษณะเดียวกันพบอยู่ทั่วไปในสตูล จรูญพยายาม  
คุยให้ชาวบ้านฟังว่าถ้าเจออย่างเขา ต้องศึกษาเงื่อนไขต่างๆ ให้ดี  
รีบแก้ปัญหากับบริษัทโดยด่วนอย่ารอจนหมดเงื่อนเวลาที่กำหนด

“ตัวเองต้องรู้ก่อนจะซื้ออะไร ต้องศึกษา ต้องอ่าน เข้าใจรู้  
เท่าทัน หรือรู้แล้วแต่กลับไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ ก็ต้องดูว่า  
เรื่องเกี่ยวข้องกับอะไร อันดับแรกที่ฟังได้คือ สดบ.รับทุกเรื่อง  
เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค พร้อมจะประสานให้”

เขามองโลกในแง่ดีว่าเมื่อเกิดปัญหาข้อผิดพลาด หรือสินค้า  
ไม่ได้คุณภาพตามเป้าหมาย ผู้ประกอบการทั่วไปคงจะยอมรับ  
และพร้อมแก้ไข

“ผู้เดือดร้อนจากการบริโภคในจังหวัดสตูล น่าจะรับรู้ตาม  
สื่อต่างๆ ที่เราประกาศไปอยู่แล้ว สามารถเดิน  
เข้าหาคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ที่อยู่ใกล้ที่สุด”

สตูลเป็นจังหวัดเล็ก ๆ ที่มีความ  
ใกล้ชิดกัน จรูญเล่าว่าที่ผ่านมาประชาชน  
เจอปัญหาผู้บริโภค มักเดินตรงเข้าไป  
ร้องเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด ขณะที่  
ระดับอำเภอชาวบ้านยังเข้าหา  
นายอำเภอกันเลยทีเดียว

“มีแค่บางคน  
ที่รู้จักงานคุ้มครอง  
ผู้บริโภคจริงๆ เรามี  
พนักงานรับเรื่อง  
แบบร้องทุกข์ การ  
สอบสวนเบื้องต้น

จรูญ พราหมณ์หันต์

เมื่อได้ข้อความ ข้อมูลเบื้องต้น จะดูว่าเกี่ยวข้องกับใคร ก่อนใช้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องเก็บเรื่องนั้นมาคุยกัน ถ้าเป็นคดีใหญ่ เราแนะนำว่าสามารถไปศาลได้เลย เพราะทุกวันนี้คดีผู้บริโภคจะเร็ว”

## แบงก์ชาติพร้อมรับมือปัญหา

**ปราณีต โชติกีรติเวช** ผู้อำนวยการอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ (อปท.ภาคใต้ หรือแบงก์ชาติภาคใต้) กล่าวว่า ปัญหาทางการเงินทุกวันนี้ มีมากมายซับซ้อน

“บัตรเครดิตเป็นเพียงเรื่องหนึ่งที่เล็กมาก ปัญหาใหญ่อีกมากมาย” นายประณิตกล่าวและว่าแบงก์ชาติมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาสินเชื่อทุกวันนี้ประชาชนจึงสามารถร้องเรียนปัญหาการเงินได้ทุกเรื่องผ่านแบงก์ชาติประจำภูมิภาค

“เราบอกธนาคารพาณิชย์ไปแล้วว่าถ้าต่อไปนี้ผู้บริโภคร้องเรียนคุณโดนแน่ ผมเองกำลังเดินทางไปพบ สคบ.14 จังหวัด ถ้าปัญหาผู้บริโภคเกี่ยวกับการเงินมาบอก ผมยังจะไปเจอ อปท. 14 จังหวัด ถ้าเจอปัญหาการเงิน ผมรับเรื่องและจัดการได้เลย”



ปราณีต โชติกีรติเวช

ในกระบวนการดำเนินการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการเงิน ปราณีตบอกว่า จะเชิญธนาคารมาคุย เปิดห้องเจรจา ถ้าตกลงยุติไม่ได้จะส่งเรื่องเข้าแบงก์ชาติส่วนกลางซึ่งธนาคารพาณิชย์ย่อมไม่ต้องการให้เกิดเรื่องดังกล่าวอยู่แล้วต้องเร่งแก้ปัญหา

“ทุกวันนี้โปรดักซ์ของธนาคารพาณิชย์ถือว่า



อินเทอร์เน็ตมากจนกระทั่งเจ้าหน้าที่ธนาคารไม่รู้จักโปรดัคซ์ของตัวเองเพียงพอ ลองคิดถึงว่าผู้บริโภครู้ว่า” เขายอมรับว่ากลไกทางการเงินขึ้นสูงขึ้นจนตามไม่ทัน

เอกสารของแบงก์ชาติภาคใต้ ให้ข้อมูลว่าบัตรเครดิตคือบัตรที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกเงินสด โดยมีการกำหนดวงเงินการใช้จ่ายผ่านบัตร และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย เมื่อถึงระยะเวลาชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ ผู้ถือบัตรสามารถชำระเต็มจำนวน หรือเป็นจำนวนขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในแต่ละรอบบัญชี และจะคิดดอกเบี้ยสำหรับยอดเงินที่ยังมิได้ชำระตามเงื่อนไขการใช้บัตร ทั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระสินค้าค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

ข้อควรพิจารณาในการเลือกถือบัตรเครดิต

1. ทางเลือกในการใช้จ่ายแทนเงินสด

- สะดวกปลอดภัยกว่าการถือเงินสด
- ไม่ต้องชำระเงินหลังการซื้อสินค้าหรือบริการทันที
- ได้รับส่วนลดและสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิต

2. ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต

บัตรเครดิตมีอยู่หลายชนิด เช่น บัตรองค์กร บัตรเงิน บัตรทอง บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ขึ้นอยู่กับความต้องการลูกค้า และคุณสมบัติของผู้สมัครตามที่ผู้ออกบัตรกำหนดไว้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต มีรายการต่างๆ ดังนี้

- ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าบริการรายปี
- ค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน ณ จุดชำระเงินต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ตัวแทนชำระเงิน หรือชำระผ่านตู้ ATM เป็นต้น
- อัตราดอกเบี้ย และค่าปรับจากการชำระล่าช้า

แม้ว่าบัตรเครดิต จะมีเวลาชำระหนี้ปลอดดอกเบี้ย แต่ผู้ถือบัตรจะต้องเสียดอกเบี้ย หากไม่สามารถชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดเวลาชำระเงิน โดยผู้ออกบัตรไม่ได้คำนวณดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรทำผิดนัดชำระหนี้ แต่อาจคำนวณตั้งแต่วันที่ผู้ถือใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ หรือตั้งแต่วันที่ผู้ออกบัตรจ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการให้ร้านค้า ซึ่งเป็นเวลา 2-3 วันนับจากวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการ

พึงระวังโฆษณาที่ระบุว่า “ดอกเบี้ยต่อเดือนที่น้อยนิด” หรือ “ดอกเบี้ย 0%” โดยพิจารณาว่าอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเป็นอัตราต่อเดือนหรือไม่ ถ้าใช่ ลองคูณด้วย 12 ก่อน จึงจะเป็นอัตราดอกเบี้ยต่อปีที่ต้องจ่ายจริง

- ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่เกิดจากการชำระหนี้ล่าช้า เช่น ค่าธรรมเนียมในการติดตามทวงหนี้
- ในกรณีที่ใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสด นอกจากจะต้องเสียค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดแล้ว ยังต้องเสียดอกเบี้ยกู้ยืมโดยเริ่มคำนวณตั้งแต่กดเงินสดอีกด้วย

ควรเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายข้างต้นควบคู่ไปกับนิสัยการใช้จ่ายและความสามารถในการชำระหนี้ด้วย เช่น หากเลือกที่จะจ่ายชำระหนี้เต็มตามจำนวน ควรเลือกถือบัตรเครดิตที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าบริการรายปีต่ำ หรือไม่เรียกเก็บ แต่หากต้องจ่ายชำระหนี้เพียงบางส่วน ควรเลือกถือบัตรเครดิตที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ นอกจากนี้ควรเลือกบัตรเครดิตที่สะดวกในการชำระเงิน เช่น สามารถหักบัญชีธนาคารได้ หรือมีจุดชำระเงินใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และมีค่าใช้จ่ายในการชำระเงินต่ำ

สามารถดูข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแต่ละรายได้จากหน้าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการใช้บัตรเครดิต

## **ควรทำอะไรเมื่อไม่สามารถชำระหนี้บัตรเครดิต**

1. เมื่อพบว่ามีแนวโน้มไม่สามารถชำระหนี้ได้ ควรทบทวนค่าใช้จ่ายที่ผ่านมาว่ามีค่าสินค้าหรือบริการใดมากเกินไปจนจำเป็นหรือไม่ หากพบค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ก็ควรทบทวนและพิจารณาลดค่าใช้จ่ายดังกล่าวลง โดยใช้จ่ายอย่างมีสติ ต้องเตือนตนเองเสมอว่า กำลังนำรายได้ในอนาคตมาใช้ และเพื่อความไม่ประมาทก็ควรพิจารณาสำรองเงินไว้ส่วนหนึ่งสำหรับค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด
2. หากต้องการโอนหนี้บัตรเครดิตเพื่อลดภาระการจ่ายดอกเบี้ย สิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องพิจารณาคือโอนหนี้ไปที่ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและมีข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ไม่เก็บค่าธรรมเนียมการโอน มีระยะเวลาปลอดหนี้ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ และเมื่อโอนหนี้บัตรเครดิตและมีภาระดอกเบี้ยลดลงแล้ว ก็ควรมุ่งมั่นชำระหนี้ให้ได้มากที่สุด
3. ไม่ควรใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสด เพื่อนำไปชำระหนี้ เพราะนอกจากต้องเสียค่าธรรมเนียมการเบิกใช้เงินสดแล้วยังต้องจ่ายค่าดอกเบี้ยเพิ่มเติม ซึ่งอาจสูงกว่าดอกเบี้ยที่จ่ายอยู่เดิมด้วย
4. เมื่อลูกหนี้บัตรเครดิตไม่สามารถชำระหนี้ หรือมีความสามารถในการชำระหนี้ไม่เพียงพอ ไม่ควรหนีปัญหา ควรติดต่อผู้ให้บริการบัตรเครดิตนั้น เพื่อขอคำแนะนำและความช่วยเหลือในการจัดการหนี้ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

## **การร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต**

รพท.กำหนดการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียนว่าผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้ถือบัตรทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับการแจ้งการร้องเรียน และให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ถือบัตรนั้นทราบโดยเร็ว

### **กลไกบัตรเครดิต**

1. การใช้อุปกรณ์อ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก (skimmer) คัดลอกข้อมูลส่วนตัวที่บันทึกในแถบแม่เหล็กบนบัตรเครดิต แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปทำบัตรปลอม และนำบัตรปลอมนั้นไปซื้อสินค้าและบริการ ปัจจุบันสถาบันการเงินเปลี่ยนการเก็บข้อมูลลงชิปแทน ช่วยลดปัญหา
2. การขโมยบัตรเครดิต หรือบัตรที่สูญหายถูกนำไปใช้ ผู้ที่เจอปัญหาดังกล่าวต้องรีบแจ้งสถาบันการเงิน เพื่อกกบัตรขออายัดทันที
3. การปลอมแปลงเอกสารสำคัญเพื่อสมัครบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นเซ็น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน สลิปเงินเดือน เพื่อหลอกลวงให้สถาบันการเงิน ผู้ออกบัตรเครดิตหลงเชื่อ และถูกนำไปใช้ในนามของผู้ถูกปลอมแปลง ถูกเรียกเก็บหนี้ไม่ได้ก่อ

### **การป้องกัน**

1. ควรเก็บบัตรเครดิต บัตรประจำตัวประชาชน ใบขับขี่ และเอกสารสำคัญต่างๆ ไว้ในที่ปลอดภัย ไม่มอบให้กับผู้ที่ไม่น่าไว้วางใจ
2. จดหมายเลขบัญชีบัตรเครดิตและหมายเลขโทรศัพท์ของแผนกบริการเอาไว้อยู่ในที่ปลอดภัย ไม่ควรเก็บไว้ในกระเป๋าสตางค์

3. ป้องกันกลโกงแบบการใช้อุปกรณ์อ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็กโดยการตั้งอยู่ ณ จุดที่พนักงานทำรายการ หรือใกล้พอสังเกตได้
4. หลีกเลี่ยงการใช้บัตรเครดิตในร้านค้าที่มีความเสี่ยงหรือมีข่าวเรื่องทุจริต
5. ควรตรวจสอบความถูกต้องของรายการใช้จ่ายในสลิปบัตรเครดิต เช่น จำนวนเงิน วันที่ทำรายการ เลขที่บัญชี ทุกครั้งที่มีการใช้จ่ายบัตรเครดิต แต่ควรเก็บสำเนาสลิปบัตรเครดิตเอาไว้เพื่อใช้ตรวจกับใบแจ้งยอดบัญชีว่าถูกต้องและตรงกัน หากพบรายการผิดพลาด ต้องรีบแจ้งผู้ออกบัตรเครดิตทันที
6. ระมัดระวังการใช้บัตรเครดิตเบิกเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ที่มีลักษณะน่าสงสัยว่าอาจมีการลักลอบติดตั้งอุปกรณ์อ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก (skimmer) รวมทั้งในขณะที่กดรหัสเอทีเอ็มต้องระวังไม่ให้ผู้อื่นเห็น
7. ควรเลือกซื้อสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้

การรับเรื่องร้องเรียนทางการเงิน ผ่าน อปท.ภาคใต้ โดยทีมธุรกิจการเงิน ส่วนวิเคราะห์เศรษฐกิจการเงิน ประจำปี 2553 มีเพียง 3 ราย โดย 2 ราย ร้องเรียนเรื่องการติดประวัติเครดิตบูโรและอีกรายเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจาก KTC ดอกเบี้ย 0%

### **มุมมองผู้ประกอบการ**

ผู้จัดการสาขาของธนาคารเก่าแก่ระดับนำของประเทศไทย คนหนึ่งกล่าวกับเราว่า บทบาทการทำตลาดบัตรเครดิตของธนาคารของเขาขึ้นอยู่กับหน่วยงาน ช่องทางและผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะ แต่หน่วยงานดังกล่าวก็ไม่ได้รับผิดชอบวางแผนการตลาดเฉพาะบัตรเครดิตอย่างเดียว แต่ออกแบบคิดค้นผลิตภัณฑ์ สินค้าต่างๆ

“ผมมองว่าบัตรเครดิตเป็นการตลาดอย่างหนึ่ง การสามารถขยายฐานทำให้มีรายได้ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยเข้ามา” เขากล่าวและว่า วิธีการเข้าถึงลูกค้าหลักๆ ในธนาคารที่เขารับผิดชอบ ผ่านสาขาของธนาคาร ซึ่งมีอยู่จำนวนมาก และการมอบเป้าหมายการหาลูกค้าให้กับพนักงานของธนาคาร โดยเป็นเป้าหมายเชิงบังคับ เนื่องจากจะนำไปใช้ในการประเมินผลการทำงานตามระบบของธนาคารด้วย

เมื่อมองการตลาดบัตรเครดิตกับธนาคาร เขาเห็นว่าน่าจะแยกผู้ประกอบการออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือธนาคารไทย และธนาคารต่างชาติ

ในส่วนของธนาคารไทย มีวิธีการตลาดแบบที่กล่าวเบื้องต้นกล่าวคือผ่านสาขาและพนักงานที่มีอยู่โดยเฉพาะธนาคารใหญ่ มักไม่ใช้วิธีการขายแบบหิวหว่า หรือขายตรง เพื่อป้องกันการแบกรับภาวะความเสี่ยงไปในตัวด้วย

อีกประเภทหนึ่งคือธนาคารต่างชาติ ซึ่งตามระเบียบจะถูกควบคุมให้ดำเนินธุรกรรมทางการเงินบางประเภทเท่านั้น เมื่อบัตรเครดิตเป็นช่องทางหนึ่งในการทำรายได้ พวกเขายังมีวิธีการตลาดที่ต่างกันไป เนื่องจากไม่มีฐานลูกค้าอยู่ในมือมากมาย อาจไปจ้างบริษัทภายนอกเข้ามารับช่วงการขาย และเดินเข้าหาลูกค้าทั่วไป เป็นการขายตรง โดยมีเงื่อนไขที่พยายามจูงใจลูกค้าและเสนอให้อนุมัติโดยยอมแบกรับความเสี่ยงมากกว่า แต่เงื่อนไขดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมอาจสูงกว่า

“มันต่างกันตรงนี้เอง สำหรับธนาคารที่ผมสังกัดอยู่ จะเห็นได้ว่าไม่มีนโยบายเดินขาย แต่เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ โบชัวร์ แผ่นพับ โฆษณาทางโทรทัศน์ คัทเอาท์ในสำนักงานธนาคารเอง และพนักงานแนะนำลูกค้า แต่ธนาคารต่างชาติที่ไม่มีฐานลูกค้าและพนักงานประจำมีน้อย ไม่เพียงพอในการทำตลาด จึงมักจ้างบริษัทอื่นมาช่วยขาย เดินหาลูกค้า และอย่างที่เห็นทั่วไปคือ จะมี

การจูงใจให้มาทำบัตรอย่างการแจกกระเป๋า อย่างนี้เป็นต้น”

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้จัดการธนาคารคนเดิม กล่าวต่อว่า การต่อสู่ทางการตลาดของบัตรเครดิต มี 3 ประเด็นหลัก กล่าวคือ 1.เงื่อนไขเกี่ยวกับดอกเบี้ยที่ธนาคารขนาดใหญ่จะได้เปรียบในแง่ต้นทุนดอกเบี้ยเงินฝาก เงื่อนไขค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมรายปี 2.โปรโมชั่นการใช้บัตรเครดิตเป็นคู่พันธมิตรทางการตลาดกับองค์กรธุรกิจต่างๆ ที่ได้มีการตกลงกัน ที่จะเป็นส่วนได้ประโยชน์จากการซื้อสินค้าบริการ เช่น การได้ส่วนลดได้ของรางวัล ฯลฯ ซึ่งจะเป็นจุดที่แต่ละธนาคารจะใช้แข่งขันในการดึงดูดลูกค้ามากที่สุด 3.การออกแบบบัตรที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง เช่น กรณีชิปการ์ดเพื่อป้องกันความปลอดภัย

ในการวิเคราะห์การให้บัตรเครดิต ธนาคารพิจารณาโดย 1.การวิเคราะห์รายได้ของลูกค้า 2.วิเคราะห์รายการเคลื่อนไหวบัญชีของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ที่มาของรายได้ และ 3.เช็คสอบข้อมูลกลางเกี่ยวกับเครดิต หรือที่เรียกกันว่าเครดิตบูโร

ในการวิเคราะห์คุณภาพลูกค้า ธนาคารบางแห่งซึ่งต้องการฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นในเชิงปริมาณ อาจไม่วิเคราะห์ละเอียด โดยพนักงานขายอาจบอกลูกค้าว่าในแบบฟอร์มที่ให้กรอกสามารถจะแสดงข้อมูลที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง อย่างเช่นมีรายได้จำนวนหนึ่ง แต่อาจเขียนได้มากกว่า โดยที่ไม่อาจตรวจสอบได้ ลักษณะแบบนี้ อันเนื่องมาจากที่พนักงานขายจะได้ค่าตอบแทนเป็นคอมมิสชันจากยอดลูกค้า

“การทำบัตรเครดิตกับธนาคารต่างชาติ จึงจะเห็นว่า อนุมัติง่าย แต่ดอกเบี้ยแพงกว่า ถ้าผิติดนิดหน่อย ชำระหนี้ล่าช้า จะปรับพื้นที่ และแพง เพราะธนาคารเองก็ต้องแบกรับความเสี่ยงที่ยังไม่ตัดกรองคุณภาพ อย่างที่ธนาคารระดับนำของไทยทำกัน”

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบัตรเครดิต ที่ผู้จัดการธนาคารคนนี้ได้ให้ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เกี่ยวกับการที่มีจดชิปปลอมบัตรเครดิต และนำไปใช้ ยังไม่พบปัญหาในลักษณะอื่นมากนัก สำหรับธนาคารมองว่าบัตรเครดิตมีปัญหาน้อย เป็นส่วนย่อยของธุรกรรมการเงินที่มีอยู่มากมาย แม้ว่ามีแนวคิดที่โลกอนาคตอาจพึ่งบัตรเครดิตแทนเงินสดมากขึ้นเป็นลำดับจนอาจไม่ต้องใช้เงินสดอีกต่อไปก็ได้

“กรณีผู้บริโภคเอง เท่าที่พบ พวกเขาไม่เคยดูรายละเอียดสัญญา มักถามเพียงว่าจะได้วงเงินเท่าไร ดอกเบี้ยเท่าไร เท่านั้นเอง”

เขากล่าวยอมรับว่าในการแนะนำบัตรเครดิต พนักงานขายที่เป็นบริษัทที่รับช่วงมาขายมักไม่บอกถึงจุดอ่อนและปัญหากับลูกค้าอยู่แล้ว นั่นเป็นเทคนิคการขายพื้นฐาน ที่ทำให้ขายได้ง่าย ยกเว้น





ลูกค้าหรือผู้บริโภคมักจะตั้งคำถามเอาเอง แม้แต่ธนาคารใหญ่ มีชื่อเสียงก็อาจจะเป็นลักษณะเดียวกันยกเว้นแต่ว่าพนักงานจะมีจิตสำนึกในเรื่องแบบนี้เท่านั้น

ขณะที่ผู้บริโภครู้สึกว่าถูกธนาคารเอาเปรียบ ธนาคารเองกลับถูกลูกค้าเอาเปรียบเกี่ยวกับเรื่องนี้มากเช่นกัน เช่น การปลอมบัตรเครดิตของธนาคารไปรูดเงินแต่ธนาคารไม่สามารถเรียกเก็บได้ ทำให้ธนาคารเองหวาดระแวงลูกค้า

“อย่างไรก็ตามผมมองว่าผู้บริโภคต้องมองให้ดีกว่าบัตรเครดิตเป็นหลุมพราง กระตุ้นการบริโภคที่ไม่จำเป็น และถ้าเราไม่รอบคอบปัญหาหลายอย่างจะตามมาทีหลังได้ ความไม่ชัดเจนต่างๆ ที่ลูกค้าต้องใส่ใจ เช่นเขาบอกว่าดอกเบี้ยต่ำ แต่เป็นในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น เพื่อจูงใจลูกค้าระยะแรก หรือช่วงใดช่วงหนึ่ง ไม่ได้หมายความว่าตลอดไป พอเราไม่รู้จริงนี้ เขาไม่บอก หรือบอกมาไม่ชัด ปลอ่ยเราใช้เพลินจนลืม ถึงเวลาต้องจ่ายคืนจำนวนมาก ต้องระวังเอาไว้”

## จับตากฎหมายทางหนี้

**อาจารย์จุมพล ชื่นจิตต์ศิริ** คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กล่าวว่า คำว่าบัตรเครดิตอนิก อาจเป็นบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเครดิตออกโดยสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่มีตัวควบคุม คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ซึ่ง ธปท. อยู่ในการควบคุมของกระทรวงการคลัง เพราะฉะนั้นระเบียบต่างๆ ที่จะกำหนดของแต่ละธนาคารต้องผ่านความเห็นชอบของ ธปท. ด้วย ซึ่งถ้าไม่มีการเอาเปรียบและ ธปท. เห็นชอบก็คงไม่มีปัญหา

“ปัจจุบันมีบัตรเครดิตอนิกสามารถใช้ซื้อของแทนเงินสดได้ จะจ่ายต่อเมื่อมีใบแจ้งหนี้มา บัตรเอทีเอ็มจะเสียค่าธรรมเนียมแค่แรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปีนั้นไม่มี อาจมีค่าธรรมเนียมอื่นอีกกรณีหนึ่ง แต่ในกรณีบัตรเครดิต สามารถใช้แทนเงินสดได้

อันนี้ต้องมีค่าธรรมเนียมรายปีตามเงื่อนไขการขอเปิดบัตรครั้งแรก เช่น กำหนดวงเงินเงื่อนไขบัตรจำนวนเท่าไร ต้องใช้อย่างต่ำปีละเท่าไร จะมีเงื่อนไขตรงนั้นอยู่”

ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจารย์จุมพลว่าเพราะบางที่ผู้บริโภคไม่ได้อ่านในเงื่อนไขการดำเนินการนี้ สถาบันการเงินกำหนดขึ้นมาโดยการควบคุมของ ธปท. ถ้าผู้บริโภคอ่านแล้วไม่อยากจะทำก็ไม่มีปัญหาตามมา

“แต่ส่วนมากไม่อ่าน ให้เซ็นก็เซ็นค่อยไปตายเอาดาบหน้า”

เขายกกรณีตัวอย่างว่า ธนาคารให้ใช้ไม่ต่ำกว่า 1 หมื่นบาทต่อปี ถ้าใช้ต่ำกว่าต้องเสียค่าธรรมเนียม 500 บาท เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร

“แต่ถ้าผู้บริโภคบอกว่า ถ้าจะเก็บจริงๆ ยกเลิกบัตรไปเลยดีกว่า ถ้าพูดไปอย่างนี้ ทางโน้นอาจจะยกเว้นค่าธรรมเนียมกับเราได้ การยกเว้นเป็นเรื่องของธนาคารเอง ไม่ใช่เราขอยกเว้น เพียงแต่ว่าเราเสนอเงื่อนไขว่าจะไม่ใช่บัตรเขาแล้วถ้ามีการเรียกเก็บดังกล่าวเป็นต้น คือเขามีอำนาจจะยกเว้นค่าธรรมเนียมได้โดยระเบียบของเขา โดยแก้ไขทางระบบเป็นกรณีไหนนั้นไม่เหมือนกัน บางรายลูกค้ามาไม่พูดอะไรเขาก็ไม่ยกเว้นให้ แต่ถ้าลูกค้าโต้แย้งไป เขาจะยกเว้นให้ เพื่อให้เราใช้บัตรต่อ”

การยกเว้นโดยแก้ไขทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเขา ลูกค้าหรือผู้บริโภคไม่สามารถทำได้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่แตกต่างไปอีกทีหนึ่ง

อาจารย์จุมพลกล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ว่า มีกฎหมายอาญา กฎหมายที่ว่าด้วยสัญญา ซึ่งเป็นไปตามคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาของ สคบ.

ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญาและมีผู้มาขอคำปรึกษาอาจารย์จุมพล เช่น เพื่อนเอาบัตรเครดิตไปใช้ ซึ่งมีความผิดตามกฎหมายอาญา กรณีปลอมบัตรเครดิตมี 2 กรณี คือเอาของจริง

มาตุแล้ว ปลอมให้เหมือนของจริงโดยใช้เครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก หรืออีกกรณี ขโมยบัตรตัวจริงใช้เลย ฐานความผิดทางกฎหมาย อาญาก็จะแบ่งเป็นเฉพาะไป

ปัญหาบัตรเครดิตที่พบในปัจจุบันเกี่ยวกับผู้บริโภครู้ พบว่า มาจากค่าการตลาด ในการที่จะให้ผู้บริโภคทำบัตรเครดิตมากขึ้น อย่างเช่น ถ้าพนักงานสามารถหาลูกค้าบัตรเครดิต 1 ใบได้ค่าตอบแทน 500 บาทหรือมากขึ้นตามจำนวนที่หาได้ เลยเกิดการตลาดขึ้นมา

ธนาคารอาจไปจ้างบริษัทภายนอกมาดำเนินการทางตลาด ในการขายบัตรเครดิต หรือจ้างบริษัทข้างนอกเพื่อมาทวงหนี้ ลักษณะเช่นนี้ ธปท. ไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ ปัญหาจะตามมา มาก เพราะอยู่เหนือการควบคุมของ ธปท. “ธปท.ทำได้อย่างเดียว คือไปบอกธนาคารว่าอย่าไปจ้างบริษัทเหล่านั้น”

ปัญหาความเป็นธรรมในการทวงหนี้ จึงกำลังมีการ ผลักดันมาใช้ขณะนี้ ความเป็นมาของกฎหมายฉบับนี้ เนื่องจาก อดีตจนปัจจุบันมีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกี่ยวกับการทวงหนี้มาก

“ในทางผู้บริโภคผมมองผลกระทบว่าการรุกรานการเป็นส่วนตัว ละเมิดความเป็นส่วนตัวน่าจะเป็นกฎหมายทวงหนี้มากกว่า ซึ่งตอนนี้อยู่ระหว่างกฤษฎีกาตีความอยู่ ผ่าน ครม.ไปแล้ว เมื่อ 14 กันยายน 2553”

กฎหมายใหม่ว่าด้วยเรื่องต่างๆ เช่น คนที่จะทวงหนี้ได้ต้อง ขึ้นทะเบียนทวงหนี้ กับ ธปท. มีข้อระบุทำให้ติดต่อกับลูกหนี้ได้ เวลาไหน ระบุชัด ห้ามใช้อะไรบ้าง ความผิดมีโทษปรับตั้งแต่ ไม่เกิน 1 แสนห้าศุคา ไม่เกิน 1 ปี หรือปรับสูงสุดไม่เกิน 3 แสนห้าศุคาไม่เกิน 3 ปี ซึ่งเขามองว่ากฎหมายตรงนี้น่าจะมีผลดีกับผู้บริโภคมากกว่า

“เท่าที่ทราบการทวงหนี้มีปัญหาอยู่ อย่างการตามโทร เข้า สาย บ่าย เย็น บางที่มีการแฟกซ์เอกสารเข้าไปที่ทำงาน ถือว่า เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลชัดเจน เพราะเมื่อเป็นหนี้ ก็มีวิธีการทวงหนี้ตามกฎหมายอยู่ ไม่ใช่ทำอะไรก็ได้ ถ้ากฎหมายใหม่ ออกมา ถ้ามีปัญหาการทวงหนี้ที่ผิด สามารถแจ้งความตำรวจ ได้เลย แต่ต้องเป็นการทวงหนี้ในการค้าปกติ หมายความว่า เป็นหนี้ในระบบ”

ถ้าเป็นหนี้จริงก็ต้องจ่ายจะมีการทวงหนี้ที่ถูกต้องในกฎหมาย ฉบับใหม่ อาจารย์จุมพลมองว่า ผลบังคับใช้น่าอยู่ที่ผู้บริโภคจะใช้จริงแค่ไหน ข้อเสียที่ผ่านมา กฎหมายเกี่ยวผู้บริโภคที่ออกมา มักขาดการประชาสัมพันธ์อีกด้วย

“เรามักไม่รู้ว่าเรามีสิทธิอะไรบ้าง เขาก็ไม่ยอมให้เรารู้เท่าไร เพราะถ้ารู้ ตัวเขาจะเดือดร้อน”

ปัญหาคือผู้บริโภคในเรื่องแบบนี้เกิดจากไม่ค่อยดูสัญญา ไม่ระมัดระวัง หวังของแถม เห็นของแถมของแถมก็ไปเอากัน

“ทำบัตรเครดิตหวังได้กระเป๋ ผ่านวอมอะไรอย่างนี้ ไม่เคย เปิดดูด้วยซ้ำ บางทีพนักงานขายที่มาจากบริษัทที่รับจ้างมา ก็จะ บอกเองว่าให้เอาผ่านวอมไปก่อน ถ้าไม่ใช้ปีนั้น ปีหน้าให้ยกเลิก เราเอาของแถมไป แต่อาจมีสิ่งอื่นตามมา ก็คือค่าธรรมเนียมในปีที่ไม่ได้ใช้บัตร คนที่มาขายมักไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน”

## กลับสู่ต้นตอปัญหา

**อาจารย์จุฑารัตน์ สกธิปัญญา** ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กล่าวว่า หากย้อนกลับไปดูระบบเดิมยังไม่มีระบบบัตรเครดิต เนื่องจากว่า ในโครงสร้างของสังคมยุคก่อนเราอยู่แบบเอื้อเพื่อแบ่งปัน ถ้าขัดสนจริง ๆ ในระบบแลกเปลี่ยน ก็คือการให้ยืม โดยมีเครดิต



จุฬารัตน์ สติธิปัญญา

ระหว่างคนกับกลุ่มคนในสังคม แต่พอระบบสังคมวิวัฒนาการมาสู่ ยุคอุตสาหกรรม ยุคการเงินเข้ามา มีบทบาท ระบบการเงินการคลัง เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์มากขึ้น ความยืดหยุ่นในทางสังคม ก็จะน้อยลง ระบบความเชื่อใจ ไขว่คว้าใจระหว่างคนในกลุ่มคนใน สังคมก็จะน้อยลง ต้องพึ่งระบบ

ประกันความเชื่อถืออย่างบัตรเครดิตเข้ามาแทน

“บัตรเครดิตสะท้อนความยืดหยุ่นใกล้ชิดผูกพันของคนใน สังคมแบบดั้งเดิมว่ากำลังจะหายไป สังคมโตขึ้น เทคโนโลยีมากขึ้น ระบบแลกเปลี่ยนเงินตราสะดวกขึ้น เขาอาจบอกว่าการมีบัตร เครดิต ทำให้ไม่ต้องพกเงินไปไหนมาไหนมากมาย เกิดความ ปลอดภัย ใช้เงินได้ทั่วโลก อะไรอย่างนี้ ก็อาจเป็นการช่วยลดการ พิพัตธนบัตร แต่การเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการในระบบสังคมนี้ ประกอบกับความซับซ้อนทางสังคมที่ตามมา”

อาจารย์จุฬารัตน์มองในแง่บวกของการเกิดขึ้นของบัตร เครดิตว่า 1.ลดการผลิตธนบัตร 2.ความปลอดภัย ความสะดวก 3.คนจะได้ประเมินตัวเองว่าจะใช้เงินเท่าไรต้องหาเงินมาใช้ให้ เกิดความสมดุลผ่านบัตรเครดิตอย่างไร 4.เกิดความปลอดภัย ในระบบการเงินการคลังที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ในแง่ลบ 1.การ ใช้ชีวิตวิธี หรือนโยบายส่งเสริมกระตุ้นการใช้ภายใต้การแข่งขัน ในระบบตลาด ทำให้ปัญหาตามมา 2.ผู้ใช้มักไม่ชอบอ่านข้อตกลง สัญญาเงื่อนไข ความผิดพลาดทำให้ต้องจ่ายในสิ่งไม่ควรจ่าย 3.ค่านิยมที่ผิดจากการบริโภคที่เกินความจำเป็น สร้างนิสัยให้ คนเราฟุ่มเฟือยโดยใช่เหตุ ไม่รอบคอบในการใช้จ่าย 4.เกิดการ

สิ้นเปลืองทางสังคม เช่น ต้องมีฝ่ายทวงหนี้เกิดขึ้น ปัญหาจากการทวงหนี้จะตามมา

อาจารย์จุฑารัตน์กล่าวว่า บัตรเครดิตอาจไม่ได้ทำหน้าที่แต่ทางการเงิน แต่อาจใช้แบ่งชนชั้นทางสังคม เพราะบัตรเครดิตยังแบ่งคลาสออกเป็นหลายระดับ วงเงินแตกต่างกัน บ่งบอกสถานะทางสังคมที่ต่างกันไป เป็นการจัดชั้นทางสังคม หรือ social class

“การใช้เงินในอนาคตมักคิดว่าใช้ไปก่อนจนลืมไปว่าวันหนึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างงานที่ทำอยู่เกิดสะดุด มีปัญหารายได้ที่จะมาชดเชยที่ใช้ไปล่วงหน้าในอนาคตก็ไม่สมดุลกัน”

บัตรเครดิตในแง่การกระตุ้นการบริโภคนิยม “ที่เห็นได้อย่างชัดๆ การที่จ่ายเท่านี้แล้วจะได้กี่แต้ม เอาแต้มไปแลกต่อเป็นของหรือมีแคตตาล็อกมาถึงบ้าน เราเปิดแล้วพบว่าถ้าจ่ายเท่านี้แต้มจะได้ทีวีหรือสิ่งของอะไร ถ้าเกิดว่าเด็กฯ ในบ้านอย่างลูกเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นตัวกระตุ้นหรือชักจูงสังคมอีกระบบหนึ่งในทางที่ไม่ถูกต้อง

“ผลกระทบน่าจะมีผลเสียต่อค่านิยมหรือวิถีปฏิบัติของผู้คนในสังคมไทย”

ทุกวันนี้พบว่าเด็กยุคใหม่ที่เป็นนักเรียนยังใช้ ส่วนมากบัตรที่พ่อแม่ทำบัตรหลักให้ลูกใช้บัตรเสริม มองว่าเป็นการสร้างค่านิยมปลูกฝังสิ่งที่เป็นอันตรายกับเด็กมากเกินไป เพราะเด็กยังไม่มีรายได้ทำงานเอง จึงมักใช้จ่าย โดยเฉพาะตัวเลขที่ไม่เห็นตัวเงิน

สำหรับทางออก อาจารย์จุฑารัตน์มองว่า กรณีบัตรเครดิตยังต้องใช้อยู่ในระบบของการเงิน เพียงต้องให้ข้อมูลกับผู้ใช้บัตรต้องเข้าถึงข้อมูลที่แท้จริง ประเด็นสำคัญที่เจออยู่คือข้อมูลอ่อนไป ผู้ใช้เองไม่รู้ข้อมูล มักไม่ได้ตื่นตัวจะสนใจ แค่ใช้อย่างเดียว สะดวก

ขณะที่ผู้ใช้อาจจะต้องสร้างระบบการบันทึกข้อมูลส่วนตัวเอาไว้  
ตรวจสอบอย่างละเอียด

“วงเงินเท่าไร จ่ายวันไหนต้องรู้ เพราะไม่อย่างนั้น มันจะ  
กลายเป็นเรื่องของการสร้างหนี้บางคนทำให้หลายบัตรไม่เคยจำว่า  
ทำกับใครที่ไหน พอถึงเวลาถูกทวงค่าธรรมเนียมรายปี ยังไม่รู้  
เลยว่ามาจากไหน”

ในแง่ผู้บริโภคอาจารย์จุฑารัตน์สรุปว่า ปัญหาต้องเกิดอยู่ดี  
จากเทคโนโลยีเหล่านี้ แต่ทำอะไรให้เขาเข้าถึง ให้รู้ว่ามีศูนย์ที่  
จะรับเรื่องร้องเรียนพวกนี้อยู่

“วิธีการอะไรก็ได้แล้วแต่ส่งข้อมูลไปถึงผู้บริโภคให้มากที่สุด  
ผู้บริโภคเองก็ต้องกล้า ถ้ามองแต่เพียงว่าเกิดปัญหากับเรา แล้วแก้  
ปัญหาไป พลังก็จะไม่เพียงพอ จะต้องมีการรวมกลุ่ม คนที่เขา  
กล้าออกมาให้ข้อมูลสังคมจะต้องขึ้นชมเขา เพราะถือว่าเป็นคนที่  
เสียสละ เพราะปัญหาที่เกิดขึ้น เขาต้องการบอกกับคนอื่นในสังคม  
ว่าเขาไม่อยากให้คนอื่นโดนแบบเดียวกัน”

**อัมพร ต้วงปาน** ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำกลุ่มออมทรัพย์  
ตำบลคลองเปี้ยะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มองว่าปัญหาการใช้  
บัตรเครดิตเป็นเรื่องของคนยุคใหม่ โดยเฉพาะคนเมือง

“ในชุมชนของผม  
ไม่เคยเห็นใครใช้กัน  
น่าจะเป็นปัญหาคน  
ในเมืองถามว่ากองทุน  
ชุมชนที่คลองเปี้ยะ  
แก้ปัญหาบัตรเครดิต  
ได้หรือไม่ คิดว่าถ้าเรา  
มีการปลูกฝังวินัยในการ



อัมพร ต้วงปาน

จับจ่ายใช้สอย รู้จักการจัดการ คิดว่าจะจัดการปัญหาได้”

อัมพรว่า การเคลื่อนไหวกองทุนชุมชน ไม่เฉพาะบัตรเครดิต แต่หลายเรื่องสามารถแก้ปัญหาได้ เพราะกองทุนชุมชน มีเป้าหมาย เน้นเอาเงินมาจัดการให้เกิดประโยชน์ เอาเงินมาเป็นเครื่องมือให้ คนมีวินัย ให้นคนอยู่อย่างมีระบบ อยู่ร่วมกันแบบเกื้อกูล

“การใช้เงินเกินตัวหรือไร้สาระนั้น ไม่เคยได้ยินที่คลองเปยะ ชาวบ้านไม่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต เพราะเรามีกองทุน ไม่จำเป็นต้อง ไปเที่ยวรูดเที่ยวซูด” เขาว่าการสร้างคนมีวินัยเป็นผลพวงทางบวก ทุกเรื่องทั้งวินัยในการใช้ทรัพยากร วินัยในการอยู่ร่วมกัน วินัย ในการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อม เมื่อคนมีวินัย สังคมก็จะมีวินัย

“กองทุนชุมชนคลองเปยะเน้นตัวนี้เป็นตัวหลัก มีวินัยในการ ออม รู้จักการใช้เวลา ฯลฯ ทุกเรื่องมีคุณค่า เพียงแต่เราจะเข้าใจ คุณค่ามันได้มากน้อยแค่ไหนอย่างไร” อัมพรมองว่าการที่คนรุ่นใหม่ ใช้บัตรเครดิต มองเรื่องความสะดวก นี่อาจจะเป็นปัญหาที่ตามมา หากไม่มีวินัยทางการเงิน เขามั่นใจว่าการสร้างกองทุนชุมชนหลาย พื้นที่ จะปลูกฝังนิสัยผู้คนและเยาวชนรุ่นใหม่ให้รู้จักการออม รู้คุณค่าของเงิน

“การพัฒนาไปสู่โลกยุคใหม่ คงต่อต้านได้ยาก แต่หันมาสร้างความเข้าใจให้กับตัวเองและลูกหลานวันข้างหน้า ให้มีสติยังคิด ใช้ชีวิตอยู่กับความเป็นจริงในปัจจุบัน การสร้างความรู้ให้กับคน อย่างเท่าเทียมเป็นเรื่องยากมาก แต่สร้างคนให้มีกระบวนการรู้ เท่าทัน ทำได้ง่ายกว่า เช่นถ้าเรารู้ว่าสิ่งที่ทำไปนั้นเราไม่รู้เท่าทัน ถูกหลอกลวงก็หยุดเสีย”



## ครูชบ ยอดแก้ว

ผู้นำกลุ่มสัจจะลดรายจ่าย  
วันละบาท บ้านน้ำขาว  
อำเภอจะนะ จังหวัด  
สงขลา มีมุมมองว่าโลก  
วันนี้เงินตรามาแรง  
เหลือเกิน ทำให้คนอื่น  
ไม่ว่าทุกคน ทุนปัญหา  
ทุนทางศาสนา และวัฒนธรรม  
ทุนทรัพยากรธรรมชาติ  
ทุนแรงงาน ทุนเวลา  
ล้มหรืออ่อนแอ ทุกคนมุ่ง



ชบ ยอดแก้ว

ไปหาเงินโดยไม่สน ถูก ผิด ดี ชั่ว ไม่เกียวแล้ว ซึ่งการต้านกระแส  
โลกทุนนิยม ในเรื่องเงินจำต้องพัฒนาคน การตั้งกลุ่มสัจจะ  
ออมทรัพย์ เอาเงินมาออมรวมกัน ไม่ได้ดูตัวเงิน แต่เน้นสัจจะ  
คือคุณลักษณะของคนเกี่ยวกับวินัยตนเอง ความประพฤติการ  
ครองตนที่แน่นอนสม่ำเสมอ ใครบกพร่องเรื่องสัจจะไม่สามารถ  
ทดแทนได้ด้วยการโปะเงินชดเชย แต่ต้องกลับไปฝึกสัจจะเริ่ม  
ตั้งต้นฝากเงินใหม่ แนวคิดใหม่ของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์เป็น  
สวัสดิการสังคม มุ่งฝึกคุณธรรมให้คนเป็นเป้าหมายสูงสุด

“ต้องลดรายจ่าย เพราะต้องการฝึกคน เอาคนเป็นตัวตั้ง  
ไม่ได้เอาเงิน ถ้าสังคมแบบนี้เกิดขึ้นจะเป็นสังคมดี อยู่แบบพอเพียง  
ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน เอื้ออาทร สังคมไม่ทุกข์” □

# บัตรเครดิตเจ้าไหนใจร้ายสุด

นักวิจัยของฉลาดซื้อได้ รวบรวมแผนพับเชิญชวนคนสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเกือบทุกเจ้าในประเทศไทย โดยรวบรวมทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่อาคาร แล้วก็ลองพินิจพิเคราะห์ดูว่าแต่ละเจ้ามีความใส่ใจในผู้บริโภคมากแค่ไหน ข้อความมีความละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจหรือมีการระบุข้อความอะไรที่เข้าข่ายจะละเมิดสิทธิผู้บริโภคบ้าง

ปรากฏว่าข้อมูลเยอะมากมาย จนสามารถทำเป็นซีรีส์เรื่องบัตรเครดิตยอดเยียม ยอดแยะได้ทีเดียว แต่เพราะเนื้อที่เรจำกัดมาก จึงขอเสนอเฉพาะกรณีเกี่ยวกับการทวงหนี้ ซึ่งพบว่า มีผู้ประกอบการหลายเจ้าทีเดียว ที่ระบุเสียชัดเจนว่า สามารถทวงหนี้กับใครอื่นก็ได้ที่ไม่ใช่เรา แต่จะอ่านเจอหรือไม่ อันนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับสายตาของผู้บริโภค เพราะว่า ตัวอักษรมันเล็กมาก น้อยกว่า 2 มิลลิเมตรเสียอีก

## ฉลาดซื้อทดสอบ

- 1. บัตรเครดิต** ที่ระบุเงื่อนไขว่า บริษัทฯ สามารถกระทำการทวงถามติดตามหนี้สินได้ จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตร ได้แก่ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารยูโอบี และ บ.จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด (เฟิร์สช้อยส์ วีซ่า, บัตรเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด, บัตรเครดิต โรบินสัน วีซ่า, บัตรเครดิต เทลโล วีซ่า)
- 2. บัตรสินเชื่อบุคคล** ที่ระบุเงื่อนไขว่า บริษัทฯ สามารถกระทำการทวงถามติดตามหนี้สินได้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ (สินเชื่อหมุนเวียนสปีดแคช/สินเชื่อบุคคลสปีดไลน์) บ.จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด (สินเชื่อเงินสด พาวเวอร์บาย)

## รายละเอียดเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ที่ระบุในแผนพับ

สถาบันการเงิน	เกี่ยวกับการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้				
	ตัวอย่างประเภทบัตรเครดิต/สินเชื่อ	ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามยอดค้างชำระ (บาท/ครั้ง ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	มีข้อความในลักษณะที่เปิดช่องให้ทวงหนี้กับบุคคลอื่นได้	การให้ผู้บริโภคต้องระบุบุคคลอ้างอิงที่ไม่ใช่ญาติ	การให้ผู้บริโภคต้องระบุวิธีรับเงินเดือน
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	บัตรวีซ่าผู้ว่าแพลทินัม, บัตรชิพการ์ด (วีซ่า มาสเตอร์การ์ด), บัตรบลูเวฟ, บัตรมาสเตอร์การ์ด Curve card, บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	ไม่ได้รับ	X	ไม่ได้รับ บังคับอะไร	ไม่ได้รับ
2. บริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิต KTC วีซ่า มาสเตอร์การ์ด JCB (แพลทินัม โทพานิเยม โกลด์ คลาสสิก) และแยกประเภทการใช้งานอีกมากมาย	250 บาท/ครั้ง (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ทั้งนี้เคทีซีจะให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน	X	ไม่ได้รับ เพียงแต่ระบุว่าที่ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน	ไม่ได้รับ
	สินเชื่อบุคคล KTC แคช	250 บาท/ครั้ง (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ทั้งนี้เคทีซีจะให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน	X	ไม่ได้รับ เพียงแต่ระบุว่าที่ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน	ไม่ได้รับ
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตกสิกรไทย วีซ่า, บัตรเครดิตกสิกรไทยวีซ่าเพย์เวฟ (payWave), บัตรเครดิตกสิกรไทยมาสเตอร์การ์ด, บัตรเครดิตกสิกรไทยมาสเตอร์การ์ดโทพานิเยม, บัตรเครดิตกสิกรไทยโฮมสไมล์คลับ	ไม่ได้รับ	X	ไม่มีให้ระบุบุคคลอ้างอิง	มีรับเป็นเงินสด เช็ค/รับเงินสด และบัญชีเข้าธนาคาร อีกส่วนหนึ่ง/เข้าบัญชีธนาคารสาขา
4. ธนาคารซีทีแบงก์	บัตรเครดิตซีทีแบงก์ แพลตตินั่มซีเล็คท์ บัตรเครดิตซีทีแบงก์รอยัล ออร์คิด พลัส บัตรเครดิต Citi M Visa (พารากอน เอ็มโพเรียม เดอะมอลล์)	สูงสุดไม่เกิน 250 บาท/รอบบัญชี	X	ระบุเป็นญาติ	ไม่ได้รับ
5. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตทีเอ็มบี วีซ่า แพลทินัม (TMB ไม่ได้ระบุ VISA Platinum), บัตรเครดิตทีเอ็มบีวีซ่าการ์ด (TMB VISA CARD), บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	ไม่ได้รับ	/	ไม่ได้รับ	ไม่ได้รับ
6. บริษัทบัตรเครดิตกรุงศรี อูรยา จำกัด	บัตรเครดิต กรุงศรี จีอี วีซ่า แพลทินัม, บัตรเครดิต กรุงศรี จีอี บัตรทอง (วีซ่า มาสเตอร์การ์ด), บัตรเครดิต กรุงศรี จีอี บัตรเงิน (วีซ่า มาสเตอร์การ์ด)	งวดละ 250 บาท สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด งวดละ 350 บาท สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ไม่ได้รับ	ไม่ได้รับ

สถาบันการเงิน	เกี่ยวกับการติดตามทางฉนวนให้ชำระหนี้				
	ตัวอย่างประเภทบัตรเครดิต/สินเชื่อ	ค่าใช้จ่ายในการติดตามทางฉนวน ยอดค้างชำระ (บาท/ครั้ง ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	มีข้อความในลักษณะที่เปิดช่องให้ทางหนี้กับบุคคลอื่นได้	การให้ผู้บริโภคต้องระบุบุคคลอ้างอิงที่ไม่ใช่นายาติ	การให้ผู้บริโภคต้องระบุวิธีรับเงินเดือน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อบุคคล กรุงศรี สไมล์ แคช (Smile Cash)	งวดละ 250 บาท สำหรับลูกค้าที่มี ยอดค้างชำระ 1-2 งวด งวดละ 350 บาท สำหรับลูกค้าที่มี ยอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	X	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ (วีซ่า มาสเตอร์การ์ด ทอง เงิน), บัตรเครดิตไทยพาณิชย์วีซ่าแพลทินัม, บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ไทยพาณิชย์ โกสท์การ์ด	ไม่ได้ระบุ	X	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
	สินเชื่อหมุนเวียนสปีดแคช (speed cash), สินเชื่อบุคคลสปีดโลน (speed loan)	ไม่มี	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
8. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย วีซ่า (ทอง เงิน) บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มาสเตอร์การ์ด(ทอง เงิน)	200 บาท/รอบบัญชี	X	ไม่ได้ระบุ	มีเงินสด/บัญชีเงินเดือนธนาคาร/อื่นๆ
9. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตธนาคารยูโอบี วีซ่า (แพลทินัมโกลด์ คลาสสิก), บัตรเครดิตธนาคารยูโอบี เลดี (แพลทินัม โกลด์ คลาสสิก), บัตรเครดิตธนาคารยูโอบีแบล็ก (แพลทินัม)	250 บาท/ครั้ง	/	ระบุว่า กรุณาระบุชื่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่คู่สมรส	มีเงินสด/บัญชีเงินเดือนธนาคาร ยูโอบี/บัญชีเงินเดือนธนาคารอื่นระบุ
10. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อบ้านพร้อมบัตรเครดิต (สินเชื่อบ้าน 290 บาท/เดือน รวมค่าสินเชื่อ บ้านออร์เกนิก และสินเชื่อ บ้านเมอร์เกจวัน-สำหรับลูกค้าใหม่)	290 บาท/เดือน	X	ระบุว่า เป็นญาติที่ไม่ได้อยู่บ้านเดียวกัน	มีเงินสด/เข้าบัญชีธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย)/เข้าบัญชีธนาคารอื่น/รับเป็นเงินสดและเงินเข้าบัญชีที่ธนาคารอีกส่วนหนึ่ง
11. ธนาคารเอชเอสบีซี	บัตรเครดิตเอชเอสบีซี วีซ่า บัตรเครดิตเอชเอสบีซี วีซ่า แพลทินัม, บัตรเครดิตเอชเอสบีซี มาสเตอร์การ์ดสแตนดาร์ด	200 บาท/ครั้ง สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 1 งวด 250 บาท/ครั้ง สำหรับลูกค้าที่มียอดค้างชำระ 2-3 งวดขึ้นไป	X	ระบุว่า เป็นญาติ	ไม่ได้ระบุ
12. บริษัท แคปปิตอล โอเค	สินเชื่อเงินสดพร้อมใช้	ไม่เกิน 250 บาท/ครั้ง ต้องงดการชำระ	X	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ

สถาบันการเงิน	เกี่ยวกับการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้				
	ตัวอย่างประเภทบัตรเครดิต/สินเชื่อ	ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามยอดค้างชำระ (บาท/ครั้ง ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	มีข้อความในลักษณะที่เปิดเผยให้ทวงหนี้กับบุคคลอื่นได้	การให้ผู้บริโภคต้องระบุบุคคลอ้างอิงที่ไม่ใช่ญาติ	การให้ผู้บริโภคต้องระบุวิธีรับเงินเดือน
13. จีอี มั่นนี้ ประเทศไทย บริษัทจีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เฟิร์สช้อยส์ เซ็นทรัล โรบินสัน เทลโก้โลตัส เพาเวอร์บาย	เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า โกลด์ การ์ด เฟิร์สช้อยส์ วิซ่า เฟิร์สช้อยส์ คลาสสิกการ์ด เฟิร์สช้อยส์การ์ด	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ระบุว่าญาติสนิท	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัลคาร์ เซอร์วิสเซล จำกัด และ บริษัทสรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด	บัตรเครดิตเซ็นทรัลการ์ด, บัตรเครดิตเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด บัตรเครดิตเซ็นทรัล มาสเตอร์การ์ด ทอง	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ระบุว่าญาติสนิท	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซล จำกัด และบริษัทสรรพสินค้า โรบินสัน จำกัด	บัตรเครดิตโรบินสัน วิซ่า, บัตรเครดิตโรบินสันวิซ่า คลาสสิก	ไม่ได้ระบุ	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
บริษัทจีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เทลโก้คาร์ด เซอร์วิสเซล จำกัด และบริษัทเอก-ชัย ดิสทริบิวชัน ซิสเต็ม จำกัด	บัตรเครดิตเทลโก้ วิซ่า	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสเซล จำกัด และ บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด	สินเชื่อเงินสด เพาเวอร์บาย	250 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 1-2 งวด 350 บาท/งวด สำหรับลูกค้า ที่มียอดค้างชำระ 3 งวดขึ้นไป	/	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
14. บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	ค่าใช้จ่ายตามจริง/ครั้ง	X	ระบุว่าญาติ	ไม่ได้ระบุ
15. บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) (อีออน บี, คลิก เจมาร์ท)	บัตรเครดิตอีออน มาสเตอร์การ์ด, บัตรเครดิตอีออน วิซ่าการ์ด	ค่าใช้จ่ายตามจริง/ครั้ง	X	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุ
16. บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	บัตรเครดิตเงินสดยูเมะ พลัส	สูงสุด 45% ของยอดสินเชื่อค้าง	X	ระบุว่า ผู้หมายเลขโทรศัพท์เดียวกันที่บ้านและวันทำงานของลูกค้า	มี โอนผ่านธนาคาร/รับเป็นเงินสด/รับเป็นเช็ค เป็นงวด เงินเดือน ระยะเวลา ที่สะดวก ในการ ติดต่อ ระบุ

## ผลการสำรวจหนี้

ข้อมูลจากการสำรวจสาเหตุของการเป็นหนี้ ของลูกหนี้ ที่เข้าร่วมการอบรม เรื่องเป็นหนี้จะแก้ไขชีวิตอย่างไร ที่คณะ เกสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ จำนวนทั้งหมด 378 คน

## เรียงลำดับสาเหตุของการเป็นหนี้

1. ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว
2. การไม่มีวินัยทางการเงิน
3. การเปลี่ยนงาน/ตงงาน
4. การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย
5. การกู้ยืมเงินมาทำธุรกิจ

## อันดับหนี้ยอดนิยม

- หนี้บัตรเครดิต
- หนี้สินเชื่อส่วนบุคคล
- หนี้สัญญาเช่าซื้อ
- หนี้นอกระบบ

## น่าสนใจ

- ร้อยละ 23 ของคนที่ตอบแบบสอบถาม ถูกโทรศัพท์ ทวงหนี้ตลอดเวลา โดยใช้วาจาไม่สุภาพ หรือข่มขู่

## การชำระหนี้

- มีร้อยละ 68.8 ที่ยังชำระเงินแก่เจ้าหนี้ทุกรายอย่าง สม่าเสมอ
- มีร้อยละ 15 ที่ตัดสินใจหยุดจ่ายทุกรายแล้ว

## นำเงินที่โหมมาชำระหนี้

- ร้อยละ 45 บอกว่าหาเงินมาใช้หนี้ จากเงินกู้ในระบบ
- ร้อยละ 26 บอกว่าหาเงินมาใช้หนี้ จากเงินก้อนในระบบ

## ปัญหา

- ร้อยละ 60 มีปัญหาครอบครัวอันเกิดจากภาวะการเป็นหนี้สิน
- ร้อยละ 58 รู้สึกว่าปัญหานี้สิน้นำเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการใช้ชีวิต
- มีมากกว่าร้อยละ 14 ที่เคยคิดฆ่าตัวตายเพราะปัญหานี้

## ในกลุ่มคนที่เป็หนี้บัตรเครดิต

- ในบรรดาคนที่เป็หนี้บัตรเครดิต มีคนเป็หนี้บัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ ถึงเกือบร้อยละ 70
- ในบรรดาคนที่เป็หนี้บัตรเครดิต มีถึงร้อยละ 40 ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท
- ในบรรดาคนที่เป็หนี้บัตรเครดิต มีคนเคยคิดฆ่าตัวตายถึงร้อยละ 20
- กว่าร้อยละ 52.7 เป็หนี้อันเกิดจากการไม่มีวินัยทางการเงิน
- กว่าร้อยละ 35.4 เป็หนี้จากการใช้เงินไปลงทุนทำธุรกิจ
- มีถึงร้อยละ 33.2 ที่ถูกโทรศัพท์ทวงหนี้ตลอดเวลาโดยใช้เวลาจากไม่สุภาพ หรือข่มขู่
- มีถึงร้อยละ 24.9 ที่มีโทรศัพท์ทวงหนี้ไปยังพ่อแม่หรือญาติ
- มีถึงร้อยละ 24.5 ที่มีโทรศัพท์ทวงหนี้ไปยังที่ทำงาน

- มีมากกว่าร้อยละ 24.2 ที่ได้รับจดหมายที่ทำขึ้นในรูปแบบที่เหมือนกับหมายศาล หรือจดหมายที่มีตราประทับ ทำนองว่าจะมีการยึดทรัพย์
- มีถึงร้อยละ 13.8 ได้รับโทรศัพท์จากผู้ที่แอบอ้างว่าโทรมาจากกรมบังคับคดี

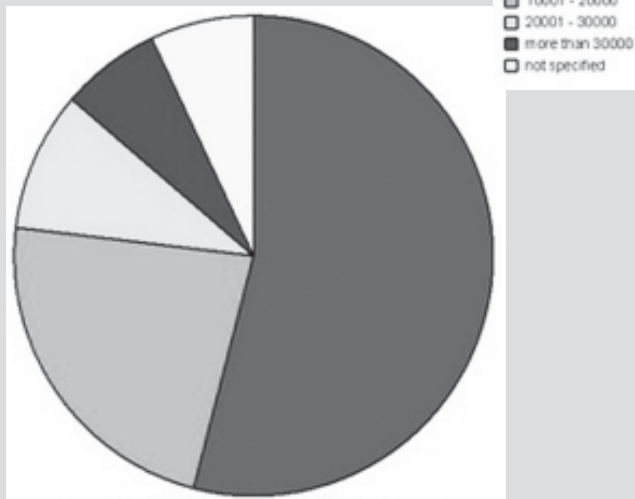
### ในกลุ่มคนที่เป็นหนี้ในระบบ

- ในบรรดาคนที่เป็นหนี้ในระบบ มีถึงร้อยละ 62.4 ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท
- ในบรรดาคนที่เป็นหนี้บัตรเครดิต มีคนเคยคิดฆ่าตัวตายถึงร้อยละ 24
- กว่าร้อยละ 59.4 เป็นหนี้อันเกิดจากการไม่มีวินัยทางการเงิน
- กว่าร้อยละ 31.5 เป็นหนี้จากการใช้เงินไปลงทุนทำธุรกิจ
- มีถึงร้อยละ 33.1 ที่ถูกโทรศัพท์ทวงหนี้ตลอดเวลา โดยใช้เวลาไม่สุภาพ หรือข่มขู่
- มีถึงร้อยละ 28.8 ที่มีโทรศัพท์ทวงหนี้ไปยังพ่อแม่หรือญาติ
- มีถึงร้อยละ 21.6 ที่มีโทรศัพท์ทวงหนี้ไปยังที่ทำงาน
- มีมากกว่าร้อยละ 28 ที่ได้รับจดหมายที่ทำขึ้นในรูปแบบที่เหมือนกับหมายศาล หรือจดหมายที่มีตราประทับ ทำนองว่าจะมีการยึดทรัพย์
- มีถึงร้อยละ 15.2 ได้รับโทรศัพท์จากผู้ที่แอบอ้างว่าโทรมาจากกรมบังคับคดี

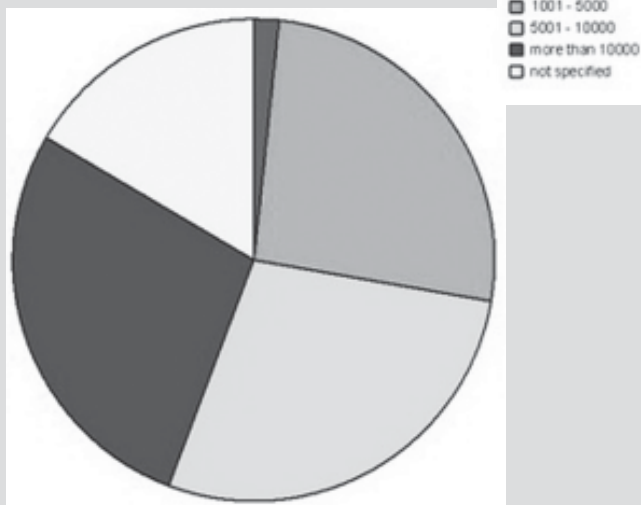
(หนี้บัตรเครดิต กับหนี้ในระบบ ทางแยกๆ พอๆ กันเลย ???)



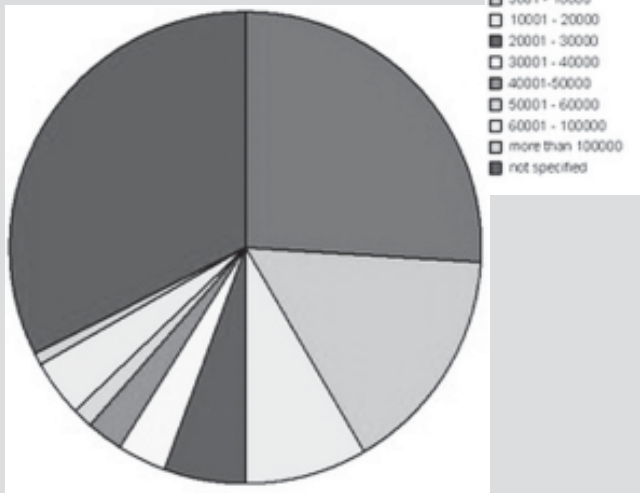
## รายได้



## รายจ่ายต่อเดือน



## ภาระหนี้สินต่อเดือน



## รู้จักบัตรไว้ ใช้ให้ถูกทาง

**บัตรเครดิต** เหมาะที่จะใช้สำหรับรูดซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ซื้อของในซูเปอร์มาร์เก็ต เติมน้ำมัน ทานอาหารในภัตตาคาร เพราะจะได้ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยประมาณ 40 วัน หากคุณชำระเต็มจำนวนที่เรียกเก็บ ดังนั้น ต้องคำนวณค่าใช้จ่ายให้ดีว่าพอใบแจ้งหนี้มาแล้วมีเงินในกระเป๋าที่จะชำระหนี้ทั้งหมด

### ข้อควรระวัง

- หากคุณใช้บัตรเครดิตแล้ว ชำระหนี้ได้แค่บางส่วน คุณจะถูกรายเรียกเก็บดอกเบี้ยย้อนหลังไปตั้งแต่วันที่คุณรูดบัตรเลยทีเดียว

- ไม่ควรกดเงินสดจากบัตรเครดิตออกมาใช้ เพราะจะเสียดอกเบี้ย+ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน ตั้งแต่วันที่กดเงินสดออกมาใช้ ไม่ว่าสิ้นเดือนคุณชำระหนี้เต็มจำนวนหรือไม่ก็ตาม

**บัตรเครดิตพร้อมใช้/บัตรเครดิตฉุกเฉิน** สินเชื่อพวกนี้ อนุมัติวงเงินให้คุณเร็วมาก บางแห่งแค่คุณโทรศัพท์ไปแจ้งว่าต้องการเงินกู้ บริษัทไม่ถามเหตุผลด้วยซ้ำว่าคุณจะนำไปทำอะไร พอวงสายเงินกู้ก็โอนเข้าบัญชีให้คุณเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นบัตรเครดิตนี้เหมาะสำหรับใช้กรณีจำเป็นที่ฉุกเฉินจริงๆ เท่านั้น

### **ข้อควรระวัง**

- สินเชื่อพวกนี้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินสูงมาก และบางบัตรไม่สามารถปิดบัญชีได้ก่อนที่บริษัทกำหนด คุณจึงต้องจ่ายดอกเบี้ยจำนวนมาก ดังนั้น คุณต้องพยายามควบคุมตัวเองให้ดี อย่าให้ทุกเรื่องที่ต้องใช้เงินกลายเป็นเรื่องฉุกเฉินไปเสียทั้งหมด
- การ “กู้หนี้ยืมสิน” นี้ไม่ควรทำอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะไม่ใช่การแก้ปัญหาที่ถูกต้องแล้ว ยังเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาหนี้สินไม่รู้จบอีกต่างหาก
- ถ้าจะซื้อสินค้าหรือจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน ใช้บริการเช่าซื้อหรือใช้บัตรเครดิตน่าจะดีกว่า ถ้าจะลงทุนทำธุรกิจ ก็มีสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ คุณต้องใช้เงินกู้ให้ถูกประเภทเพราะถ้าเลือกผิด คุณก็จะต้องจ่ายดอกเบี้ยแพงกว่า □

# 3

## “ดลฤดี”

### ความทุกข์ของคนซื้อบ้าน

ปัญหาของผู้ซื้อโครงการบ้านดลฤดีจำนวน 82 หลังคาเรือน ที่ซอย 32/1 ถนนราษฎร์อุทิศ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประเด็นใหญ่มาจากเจ้าของโครงการเขตนาสีสร้างบ้านผิดแบบแปลนที่ยื่นขอก่อสร้างต่อเทศบาลนครหาดใหญ่และใช้วัสดุไม่ตรงตามแปลนรายละเอียดปลีกย่อยเพื่อให้เห็นระบบผิดแบบเดิมๆ ของการทำธุรกิจแบบหมกเม็ด อันนำมาสู่ความเดือดร้อนของผู้บริโภคที่ต้องต่อสู้เพื่อความเป็นธรรมยาวนานกว่าครึ่งทศวรรษ

**จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียดหรือ “จ่าเต็ม”** อดีตข้าราชการตำรวจสังกัดกองปราบปรามในฐานะแกนนำผู้เดือดร้อน เล่าว่า การเปิดจองบ้านและที่ดินโครงการดลฤดีเริ่มต้นในปี 2545 ใบจองระบุราคาบ้านแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้ง การทำสัญญาซื้อบ้านเริ่มในปีถัดมา ส่วนการจดทะเบียนโอนบ้านเริ่มดำเนินการในปี 2547

โครงการตลาดกึ่งก่อสร้างบ้านรวม 82 หลัง แต่หลีกเลี่ยงกฎหมายจัดสรรโดยแบ่งสร้างบ้านลักษณะของทาวเฮาส์ติดกัน ล็อคละ 9 ห้อง ยังพบการทำธุรกรรมจองใจเลี่ยงกฎหมายหลายกรณี เช่น หลังสัญญาจดทะเบียน โฉนดจะมีการยกย้ายไปให้คนหลายคนหลีกเลี่ยงภาษีจัดสรร

เมื่อลูกค้าของหมู่บ้านรับโอนบ้านจากเจ้าของโครงการ แล้วพบปัญหาบ้านหลังคารั่วซึมเมื่อฝนตก การทรุดตัวของดินที่ถมพื้นบ้านทุกหลัง ฝาบานร้าว น้ำจากห้องน้ำของบ้านหลังหนึ่ง ซึมเข้าบ้านหลังติดกัน การที่โครงการไม่ได้ขุดคูระบายน้ำตามแบบ ทำให้ช่วงหน้าฝนน้ำเอ่อท่วมไปทั่ว ส่วนการที่เจ้าของโครงการมิได้ยกถนนให้เป็นถนนสาธารณะ จึงทำให้ไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างถนน หมู่บ้านและรถเทศบาลไม่เข้ามาเก็บขยะ



ชาวบ้านรีบแจ้งปัญหาดังกล่าวกับเจ้าของโครงการ แต่ไม่ได้รับความสนใจนัก ปลายปี 2547 ผู้เดือดร้อนจำนวนหนึ่งจึงตัดสินใจเข้าพบเจ้าหน้าที่กองช่าง เทศบาลนครหาดใหญ่ จึงรับรู้ปัญหาเบื้องต้นว่าปัญหาของหมู่บ้านเป็นเพราะการก่อสร้างโครงการไม่เป็นไปตามแบบ

ชาวหมู่บ้านดลฤดีผู้เดือดร้อน 57 ราย ที่มีหลักฐานเอกสารครบถ้วน มอบอำนาจให้จำเดิมเข้าร้องทุกข์กับสำนักงานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จังหวัดสงขลา เมื่อ 18 มกราคม 2548 แยกประเด็นปัญหาออกเป็น

1. การก่อสร้างบ้านไม่ถูกตามแบบแปลน ที่ได้ขออนุมัติจากเทศบาลนครหาดใหญ่
2. การให้ซื้อที่ดินด้านข้างซึ่งผู้ซื้อไม่ได้รับทราบมาก่อนว่าเป็นพื้นที่เว้นไว้สำหรับทางกัลบรถ และหนีไฟ ตาม พรบ. ก่อสร้าง
3. เขตที่ดินของบ้านแต่ละหลัง ไม่มีการปักหมุดโฉนด
4. แอบอ้างและปลอมแปลงเอกสารโดยการปลอมชื่อลงในแบบแปลน เพื่อหลีกเลียงภาษี
5. เอาไรต์เอาเปรียบเกี่ยวกับระบบสาธารณะประโยชน์อื่นาในโครงการ เช่นถนนในโครงการตามแบบ 8 เมตร แต่ดำเนินการก่อสร้าง 6 เมตร คูระบายน้ำแคบมาก ไม่มีไฟส่องถนน

พร้อมกันนั้นได้เรียกร้องค่าเสียหายจากเจ้าของโครงการที่ไม่ได้ก่อสร้างบ้านตามแบบแปลนจำนวน 17 รายการ เป็นเงินหลังละ 75,000 บาท

รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ผู้ดูแลกองช่างรับเป็นศูนย์กลางนัดเจ้าของโครงการมาพบผู้เดือดร้อน และร่วมแก้ไขข้อผิดพลาดร่วมกัน 4 กุมภาพันธ์ 2548 ตัวแทนสองฝ่ายร่วม

ประชุมกันที่เทศบาลนครหาดใหญ่ การพูดคุยร่วม 2 ชั่วโมงวันนั้น  
เจ้าของโครงการลุกเดินออกจากห้องประชุมโดยที่ยังตกลงกันไม่ได้

ต่อมา สคบ.ประสานมายังเทศบาลนครหาดใหญ่ จัดให้  
สำนักการช่างทำการตรวจสอบเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2548 ผลการ  
ตรวจสอบจากตัวอย่างบ้านหลังหนึ่งพบความผิดปกติจริง

1. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง ระบบท่อระบายน้ำทิ้ง  
จากอาคารเป็นท่อ pvc เส้นผ่าศูนย์กลาง 6 นิ้ว การ  
ก่อสร้างจริงพบว่า เป็นท่อซีเมนต์ใยหินขนาดเส้นผ่าน  
ศูนย์กลาง 6 นิ้ว
2. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง บ่อพักน้ำทิ้งขนาด  
0.04 x .40 เมตร ทุกระยะ 4 เมตร การก่อสร้างจริง  
พบเพียง 2 จุด ด้านหน้าอาคาร ขนาด 0.202 x 0.25  
เมตร ด้านหลังอาคาร ขนาด 0.18 x 0.25 เมตร
3. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง ขนาดท่อน้ำทิ้งหน้า  
อาคารท่อ pvc เส้นผ่าศูนย์กลาง 3 นิ้ว ที่ก่อสร้างจริง  
มีท่อ pvc เส้นผ่าศูนย์กลาง 1.5 นิ้ว
4. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีบ่อพักน้ำทิ้งหน้า  
อาคารขนาด 0.70 x 0.70 เมตร ที่สร้างจริงขนาด  
0.20 x 0.20 เพื่อรองรับท่อน้ำทิ้งหน้าอาคาร
5. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้างมีบ่อตกไขมันและดักขยะ  
ที่ก่อสร้างจริงไม่มี
6. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้างมีรางระบายน้ำด้านหลัง  
อาคาร ที่ก่อสร้างจริงไม่มี
7. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง ด้านหลังอาคารมีพื้น  
คอนกรีตเสริมเหล็ก ขนาด 3.00 x 4.00 เมตรและด้าน  
หน้าอาคาร มีพื้นคอนกรีตเสริมเหล็ก 2.00 x 4.00 เมตร  
ที่สร้างจริง มีพื้นคอนกรีตด้านหลัง 1.00 x 4.00 เมตร  
แต่ไม่มีการเสริมเหล็ก

8. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีเครื่องดับเพลิงชนิดผง และสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ทั้ง 2 ชั้น ของจริง ไม่มีการติดตั้ง
9. ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีกันสาดด้านหลังอาคาร ขนาด 1.00 x 4.00 เมตร ของจริงไม่มีการก่อสร้าง
- 10.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง บันไดเป็นงานสแตนเลส มีขนาดราวบนสุดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วและราวต่ำลงมา มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ขนาด 1 นิ้ว ที่ก่อสร้างจริง ราวบันไดเป็นเหล็ก ขนาด 1 x 1 นิ้ว หุ้มพลาสติก
- 11.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีประตูจำนวน 4 บาน เป็นไม้สักอัดสำเร็จรูป ที่ก่อสร้างจริง บานประตูทั้ง 4 บาน เป็นไม้อัดยางทาสี
- 12.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีบานประตูห้องน้ำ ทั้งสองห้อง เป็นบาน pvc ขนาด 0.70 x 1.80 เมตร ที่สร้างจริง เป็นบานประตูอลูมิเนียมชนิดด้านเดียวทั้ง 2 ห้อง
- 13.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง บานหน้าต่างด้านหลัง เป็นบานเกล็ด 2 ชุด ที่สร้างจริงมีการติดตั้งบานเกล็ด เพียง 1 ชุด (เพราะขนาดห้องน้ำชั้นล่าง มีขนาดกว้างกว่าแบบ 20 เซนติเมตร)
- 14.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง ห้องน้ำมีกระจกเงา ที่ใส่สบู ราวแขวนผ้าทั้งสองห้อง ของจริงไม่มีการก่อสร้างให้
- 15.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง พื้นชั้นล่างเป็นคอนกรีต เสริมเหล็ก มีความหนา 0.08 เมตร พร้อมเหล็กเส้นผ่าศูนย์กลาง 6 มิลลิเมตร ระยะห่าง 0.20 มิลลิเมตร เป็นตาราง ในวันนั้นไม่สามารถตรวจสอบ เพราะอาคาร



สร้างเสร็จแล้ว (แต่วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2548 มีการประชุมระหว่างเจ้าของโครงการกับประชาชนผู้เดือดร้อนเจ้าของอาคารยอมรับว่าไม่มีการเสริมเหล็กจริง)

16.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีหลักหมุดดิน มีการนำมาปักในภายหลัง

17.ตามแปลนที่ขออนุญาตก่อสร้าง มีการเว้นแนวอาคารทุกระยะ 40 เมตร หรือไม่เกิน 10 คูหา ตามกฎกระทรวงฉบับ 55/2543 พบว่ามีการวางที่ถูกต้อง

“สิ่งที่ผมเสียใจและเสียหายที่บอกว่าบ้านประตูสี่บานเป็นไม้อัดสักสำเร็จรูป ราคาสองสามพันบาท พอจริงกลายเป็นไม้อัดยางธรรมชาติราคาแค่แปดร้อยบาท รวบันไดบอกว่า เป็นสแตนเลสกลายเป็นรวบันไดเหล็กหุ้มพลาสติก ขนาดเล็กกว่าที่ระบุในแบบกันสาดด้านหลังอาคารถูกตัดออกเครื่องดับเพลิงชนิดผงไม่มี



พื้นด้านหลังและหน้า ที่บอกว่าจะมีแบบคอนกรีตเสริมเหล็ก พบว่าเป็นพื้นที่ไม่มีเหล็กทั้งบ้านการก่อสร้างใช้วิธีเทปูนอย่างเดียว รางระบายน้ำหลังอาคารก็ไม่มี เครื่องสุขภัณฑ์ต่างๆ ที่ระบุยี่ห้อ มาตรฐาน เอาเข้าจริงเอาของราคาต่ำมาใส่ให้ กระຈกในห้องน้ำ ราวแขวนผ้า ที่วางสบู่ที่ระบุไว้ก็ไม่มี” จำเต็มแจ้ง

ผลการตรวจสอบของเทศบาลได้นำเสนอเรื่องเข้าสู่จังหวัด สงขลา นายสนธิ เตชานันท์ ผู้ว่าราชการจังหวัดขณะนั้น สั่งการ ให้นายอภิชาติ จุลเสวก รองผู้ว่าราชการจังหวัดตรวจสอบและ ทำหนังสือถึงเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เนื้อความจดหมาย ลงวันที่ 7 มีนาคม 2548 ระบุว่า

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สงขลา ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียด ซึ่งเป็น ตัวแทนกลุ่มร้องเรียนว่า ได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่ง ปลูกสร้างโครงการดลฤดี ปรากฏว่าโครงการหมู่บ้านดังกล่าวไม่ ก่อสร้างอาคารตามแบบแปลนที่กำหนดที่ขออนุญาตก่อสร้างไว้ กับทางราชการ ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความปลอดภัย และเป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งทางจังหวัดสงขลาได้ให้สำนักงาน เทศบาลนครหาดใหญ่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าเจ้าของ โครงการไม่ก่อสร้างอาคารตามแบบแปลน สำนักงานคณะ กรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ได้ตรวจสอบแล้ว เห็นว่าผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ และเนื่องจากโครงการดังกล่าวได้ ก่อสร้างแล้วเสร็จ จึงไม่สามารถหาข้อยุติ จึงขอให้สำนักงาน คุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคต่อไป

สคบ.ส่วนกลางเข้าตรวจสอบหมู่บ้านอีกรอบเน้นตรวจ สอบข้อเท็จจริง มูลฐานแห่งความผิด กระบวนการที่จำเต็มและ ชาวบ้านมองว่าล่าช้าและมีเหตุขัดข้องมาก เสมือนรอคอยคำตอบ อันลึนท้วงในสายลมอันแสนยาวนาน

## กระบวนการกฎหมาย

เนื่องเรื่องนี้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับใหม่ ปี 2551 ประกอบกับความล่าช้าของการร้องทุกข์ผ่าน สคบ. ทำให้ชาวหมู่บ้านดินรนต์สู่เกือบจะทุกช่องทางที่กฎหมาย เปิดโอกาสให้ มองภาพรวมสรุปแล้วคดีมี 2 ส่วน

ส่วนแรก ส่งเรื่องให้ สคบ. เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม ให้ สคบ. ฟ้องแพ่งเจ้าของโครงการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ส่วนที่สอง เป็นคดีอาญานอกจากส่งเรื่องไปยัง สคบ.สงขลา โดยหลังจากการเจรจาพูดคุยโดยเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นคนกลาง เจ้าของโครงการได้ตั้งคำพูดว่าจะไม่ขอรับผิดชอบใดๆ ต่อความเสียหายหากต้องการเงินคืนก็ให้แจ้งความ ทำให้ 23 มีนาคม 2548 นำไปสู่การที่ผู้เดือดร้อนเข้าแจ้งความร้องทุกข์ที่ สภ.หาดใหญ่ ให้ดำเนินคดีอาญากับเจ้าของโครงการตลอด 57 คดีใน 2 ข้อหา

### 1. ข้อโกงประชาชน

สืบเนื่องจากการก่อสร้างบ้าน ตาม พรบ.ก่อสร้างบ้าน จัดสรรสร้าง 10 หลัง ต้องเว้นเอาไว้ 1 หลัง (ปลูกได้ 9 หลัง) ที่ดินเปล่าในหลังที่ 10 ไว้สำหรับพื้นที่กัณฑ์ หรือพื้นที่ปลอดภัย ดินผืนดังกล่าวเจ้าของโครงการบังคับขายให้กับผู้ซื้อห้องที่ 9 ที่อยู่ติดกัน โดยมีเงื่อนไขว่าถ้าไม่ซื้อที่ดินเปล่าด้วย จะไม่ขาย บ้านให้ คนที่ซื้อที่ดินไปคิดว่าเป็นเจ้าของที่ดินดังกล่าวโดยชอบ ตามกฎหมายได้ทำหลังคา เทพื้นปูนแต่ทางเทศบาลได้เข้ามาสั่ง ให้รื้อถอนสิ่งปลูกสร้าง เพราะตามกฎหมายบอกว่าสามารถซื้อ ที่ได้แต่ปลูกสร้างอะไรไม่ได้

### 2. การปลอมแปลงเอกสาร

เจ้าของโครงการได้ทำการปลอมลายเซ็นของลูกค้า เพื่อนำไปยื่นแบบในช่องที่เป็นวิศวกรควบคุมการก่อสร้าง ทำให้ลูกค้าผู้ซื้อบ้านอยู่ในสถานะเป็นผู้ขอยื่นแบบก่อสร้างโดย เจ้าตัวไม่รู้เรื่อง

ระหว่างการแจ้งความร้องทุกข์ในคดีอาญาเจ้าของโครงการ  
แจ้งความดำเนินคดีแก่นำหมู่บ้าน ในคดีหมิ่นประมาท 2 คดี  
หลังจากขบวนการหมิ่นประมาทจบพนักงานสอบสวน จึงส่งเรื่อง  
ให้อัยการจังหวัดสงขลาส่งฟ้องคดีอาญาที่ชาวหมู่บ้านดลฤดี  
ฟ้องเจ้าของโครงการ แต่คดีมีความล่าช้าจนเกินกำหนดทำหนังสือ  
ถึงอัยการภาค 9 จนมีคำสั่งตรงลงมาช่วยเร่งรัดคดีให้

ผลปรากฏว่าคดีฉ้อโกงประชาชน อัยการสั่งไม่ฟ้องเนื่องจาก  
โครงการบ้านดลฤดี ไม่เข้าข่าย พ.ร.บ.จัดสรร แต่ศาลจังหวัดสงขลา  
รับฟ้องเจ้าของโครงการข้อหาปลอมแปลงเอกสาร ปี 2550  
คดีอาญาที่ชาวหมู่บ้านดลฤดีแจ้งความร้องทุกข์ จึงเริ่มสู่  
กระบวนการทางศาล

เหตุผลที่ พวกเขาต้องฟ้องคดีอาญาเพราะเห็นว่าคดีแพ่ง  
อาจหมดอายุความเกี่ยวกับสัญญา และเห็นการชนะคดีอาญา  
จะสามารถบังคับเจ้าของโครงการชดใช้ค่าเสียหาย โดยที่ไม่ต้อง  
รอศาลแพ่ง ที่ สคบ.เป็นผู้ฟ้อง

อย่างไรก็ตาม หลังจากมีกฎหมายผู้บริโภคฉบับใหม่ พวกเขา  
ได้ดำเนินการฟ้องศาลแพ่งด้วยตนเองอีกด้วย นับเป็นส่วนที่สาม  
ซึ่งชาวบ้านดำเนินการฟ้องร้องคดีเอง โดยไม่รอ สคบ.

ชาวหมู่บ้านดลฤดีร้องเรียน สคบ.สงขลา 18 มกราคม 2548  
ผ่านระยะเวลามาถึง 8 มีนาคม 2553 มีการประชุมคณะกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.) ครั้งที่ 2/2553 จึงจะยกโครงการ  
ดลฤดีมาประชุมพิจารณามีมติสั่งฟ้อง เรียกเงินคืนผู้บริโภค  
50 ราย จำนวนเงิน 3,750,000 บาท กรณีสร้างบ้านไม่ถูกต้อง  
ตามแบบที่ได้รับอนุญาตจากเทศบาลนครหาดใหญ่

จะเห็นได้ว่า คคบ.จะมีมติสั่งฟ้องนั้น ศาลอาญาชั้นต้น  
ตัดสินใน 5 คดีแรกว่าเจ้าของโครงการผิด ตัดสินจำคุก และสั่ง  
ให้ชดใช้ค่าเสียหาย 75,000 บาทพร้อมดอกเบี้ย ขณะเดียวกัน

ที่ศาลแพ่งพิพากษาว่าให้เจ้าของโครงการชดใช้ค่าเสียหาย 75,000 พร้อมดอกเบี้ยให้กับผู้เสียหายไปก่อนแล้ว

ผลสืบเนื่องจากคดีอาญา 8 มิถุนายน 2553 ทนายความของเจ้าของโครงการ ขอยอมความโดยในการคชุนนกรบขอต่อรองจำนวนเงินลงสุดท้ายตกลงกันที่ 60,000 บาท จำเติมในฐานะตัวแทนนำมติดังกล่าวมาแจ้งให้ชาวบ้านทราบ และทำสัญญาต่อหน้าบัลลังก์ศาล ว่าเจ้าของโครงการจะนำเงินมาให้ผู้เสียหายจำนวน 57 ราย ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2553 รวมเงิน 3,420,000 บาท

การที่เจ้าของโครงการยอมชดใช้ในคดีอาญา ขบวนการต่อไปขึ้นอยู่กับคำวินิจฉัยของผู้พิพากษาว่าจะลดโทษหรือไม่ ทนายเจ้าของโครงการมีหน้าที่คัดลอกสำนวนคำพิพากษาอาญาไปยื่นต่อศาลแพ่งว่ามีการเจรจาอมความเรียบร้อย หากคดีสิ้นสุดเอกสารคำพิพากษาจะกลับไปสู่ สดบ.เพื่อปิดสำนวน

กระบวนการที่ชาวบ้านฟ้องร้องเอง มีความก้าวหน้าในกระบวนการยุติธรรมไปอย่างชัดเจนก่อนแล้ว ขณะ สดบ.เพิ่งมีมติสั่งฟ้อง

## เบื้องหลังพลังกลุ่ม

ชาวหมู่บ้านดลฤดี มีฉันทามติเลือกจำเติมเป็นผู้นำ เพราะเห็นว่ามือดีเป็นข้าราชการตำรวจ มีความรู้ความเข้าใจทางคดีความ แม้จำเติมยอมรับว่าเขาไม่เคยเกี่ยวข้องกับคดีผู้บริโภคมาก่อนในชีวิตราชการ

ส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่นของคนจากต่างถิ่น ต่างการงานอาชีพ ต่างความรู้ เพราะต่างกำลังเผชิญปัญหาเดียวกันนั่นเอง โชคดีอย่างหนึ่งที่แกนนำชาวบ้านเคียงข้างจำเติมยังมี **สุชาติ ลิ้มธนพัฒน์** ซึ่งทำธุรกิจค้าที่ดิน และ**ชัยพิสงค์นาค** วิศวกรผู้คร่ำหวอดอยู่กับบ้านจัดสรร

“เราเห็นความไม่ชอบมาพากลก็เลยมาบอกพี่ๆ การรวมตัวเกิดกลุ่มเล็กๆ ก่อน มีผม พี่สุชาติ พี่เติม มานั่งคุยกัน ตอนนั้นยังไม่มีกรรมการหมู่บ้าน เราคิดว่าจะทำอะไรให้ชาวบ้านเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน” ชัชพีเล่า ผู้ริเริ่ม 3-4 คนมีมติว่าน่าจะชวนสมาชิกหมู่บ้านทั้งหมดมาร่วม จึงทำหนังสือเชิญ โดยใช้กระดาษ A4 พิมพ์หรือเขียนด้วยลายมือเอาไปถ่ายเอกสาร เลียบตามหน้าบ้านสมาชิก

“หาแนวร่วมที่เราเจอปัญหาแบบนี้แล้ว จะมาร่วมชะตากรรมกันไหม ปรากฏว่าคนส่วนมากมาคุยกันที่หน้าบ้านผมตามนัด ผมจัดทางโต๊ะ การพูดคุยนี้เองทำให้มีมติตรวจสอบแบบแปลนบ้านว่ามีรายการอะไรบ้างที่ก่อสร้างไม่ตรงและพบ 17 รายการดังกล่าวแล้ว”

หลังได้ข้อมูลเบื้องต้นและสมาชิก ที่เห็นศักยภาพของจำเต็ม ดำรวจเก่าที่เออสิริไทรออกมา จึงยกเป็นประธาน ตั้งกรรมการเกี่ยวข้องแต่ละฝ่าย การประชุมแต่ละครั้งมีวาระการประชุมและถูกบันทึกเอาไว้ทั้งหมด

การประชุมจัดทุก 1-3 เดือนสมาชิกคนไหนไม่ว่างจะส่งตัวแทนในครอบครัวมา หลักสำคัญคือไม่ให้ข่าวสารตกหล่น ถ้าไม่มาร่วมประชุมต้องหาทางให้คนขาดประชุมรับรู้สาระสำคัญ อาจฝากคนอยู่ข้างบ้านบอกกล่าว หรือเขียนเอกสารส่งไป ถ้าไม่เข้าใจสามารถกลับมาถามแกนนำตลอดเวลา

บรรยากาศการประชุมแต่ละครั้งส่วนใหญ่สมาชิกตั้งใจฟัง แกนนำให้ข้อมูลเป็นหลักโดยเฉพาะความคืบหน้าของคดี ว่ากำลังเจอปัญหาอะไร อยากให้สมาชิกช่วยอย่างไร

“เราถูกเอาเปรียบ 17 รายการนะ มูลค่าเงินประมาณนี้ จะทำอย่างไร การระดมความคิดเห็นกันจนเห็นว่าต้องไปร้อง สคบ. แต่ สคบ.โยนกลับให้เราไปร้องเทศบาลก่อน”

ชัยพี เล่าว่าเพื่อการเข้าถึงเทศบาลให้มีความสะดวกจึงได้ติดต่อ สท.ประจำเขต ได้คำแนะนำในแนวทางกฎหมายว่า การรวมตัวของผู้นับถือศาสนาเป็นแนวทางที่ถูกแล้ว แต่ต้องเอาเอกสารที่มีทั้งหมดไป สดบ.

“ระหว่างนั้นเราไปแจ้งความที่ สภ.หาดใหญ่ ผมเป็นคนแรกที่ไป แต่โรงพักไม่รับแจ้ง ตำรวจบอกว่าเอกสารที่ผมนำเสนอไปนั้นเป็นโมฆะเพราะว่าในสัญญาเจ้าของโครงการไม่ได้เซ็นอะไรเลย ผมงงมาก เครียดกลับมาอนไม่หลับ”

เขาโทรหาทนายความชื่อว่า **วีรพล วงศ์เยี่ยมยอด** ซึ่งจัดรายการกฎหมายในวิทยุและยังช่วยเหลือชาวบ้านทั่วไป ที่ไม่มีฐานะทางการเงิน โดยไม่หวังผลตอบแทน ภายหลังทนายความผู้นี้แนะนำให้รวบรวมผู้เสียหายมาทั้งหมดมาประชุม เอาเรื่องไปร้อง สดบ. และโรงพักและให้มองการเคลื่อนไหวเรื่องนี้เป็นคดีมวลชน

กระบวนการรวบรวมเอกสาร ชัยพีใช้บ้านของเขาเป็นศูนย์กลางทำงาน เขาคัดกรองเอกสาร และลงมือเขียนเอกสารด้วยตนเอง โดยแยกออกเป็นสองส่วน ส่วนแรกขอความเป็นธรรมจาก สดบ. อีกส่วนร้องทุกข์กล่าวโทษ สภ.หาดใหญ่



ในกระบวนการทางตำรวจ สำนวนใช้ของชัยพีเป็นต้นแบบให้กับเพื่อนบ้านอีก 56 ราย ซึ่งเขาต้องใช้เวลาหนึ่งสัปดาห์เพื่อทำสำนวนต้นแบบนานถึง 8 ชั่วโมง

สำนวนฟ้องร้องเจ้าของโครงการมีการสรุปออกมาเป็น 10 ประเด็น กระบวนการรับแจ้งความฝ่ายตำรวจ ซึ่งได้ปรับท่าทีการรับแจ้งความภายหลังปรับความเข้าใจกันได้กับกลุ่มชาวบ้าน ได้มีการจัดแบ่งงานให้พนักงานสอบสวนเพียงพอกับคดี

ระหว่างนั้นเองได้เกิดการขมขู่คุกคามจากเจ้าของโครงการ จนนำไปสู่การฟ้องคดีหมิ่นประมาท

“ช่วงนั้นเราช่วยกันทำป้ายแผ่นใหญ่ข้อความว่าโครงการนี้การก่อสร้างไม่ดี เพื่อเตือนคนอื่นว่าอย่ามาตกเป็นเหยื่ออีก เจ้าของโครงการรู้เข้ามาจะเอาป้ายออก พวกเราไม่ยอมแกจึงเอาทหาร 5 นายมาขู่ต้องการข่มให้คนในหมู่บ้านนี้กลัว แสดงอิทธิพลให้เห็นว่าเขามีคนในเครื่องแบบช่วย เพียงแต่มาเจอคนบ้าอย่างผมผมไม่ถอย” สุชาติ ลิ้มธนพัฒน์ เล่าเรื่องความสับสนอันสร้างความเคียดแค้นชิงชัง ระหว่างลูกค้ากับผู้ประกอบการอย่างรุนแรง

เจ้าของโครงการฟ้องแกนนำหมู่บ้านข้อหาหมิ่นประมาทที่ยกป้ายให้ร้ายโครงการ ภายหลังคดีนี้จบด้วยการไกล่เกลี่ย แต่เจ้าของโครงการยังฟ้องแกนนำหมู่บ้านในคดีหมิ่นประมาทอีกคดีหนึ่ง เหตุที่แกนนำไปคัดค้านการประกันตัวเจ้าของโครงการนี้ตำรวจเรียกเจ้าของโครงการให้ปากคำ แต่เขาไม่ไปจึงมีการออกหมายจับและถูกฝากขังที่ศาลจังหวัดสงขลา ศาลยกฟ้องคดีหมิ่นประมาทที่สองนี้ อีก หลังจากนั้นคดีความหลักที่ชาวบ้านร้องทุกข์จึงจะได้เริ่มดำเนินไปตามกระบวนการอีกครั้ง

ชัยพีมองว่าจุดแข็งของชาวหมู่บ้านดลฤดีที่ออกมาเรียกร้องสิทธิจนเข้าถึงความเป็นธรรมของผู้บริโภคเพราะมีผู้นำดี เป็นคนที่ไม่ย่อท้อ เสียสละ ทั้งเวลาและเงิน ตลอดเวลาในการต่อสู้



จำเต็มต้องควักเงินตัวเองมาทำกิจกรรมต่างๆ อยู่ตลอด เพราะหากจะไปเก็บเล็กเก็บน้อยกับลูกบ้าน เกรงจะเสียความรู้สึกกัน

“พี่เต็ม มีความชัดเจนมีความมุ่งมั่นหาความเป็นธรรมให้ได้ แรงกระตุ้นสำคัญที่ผลักดันให้สู้คือการที่เราถูกกระทำจากเจ้าของโครงการ ผมท้อจะหมดแรงแต่พี่เต็มไม่หมดไม่รู้จักนอะไรเข้าไป แกบอกว่าจะยอมต้องหาความเป็นธรรมให้ได้” ชัชพีเล่า นอกจากนี้ ตัวผู้นำ คนมาช่วยทั้งหลายต้องมาช่วยแบบประคับประคอง ต้องให้กำลังใจแก่กันอยู่ตลอด สมาชิกคนอื่นใครเหนื่อยอาจหยุดพัก แต่จะบอกว่าอย่าให้เป็นประเภทมือไม่พายเอาเท้าราน้ำ

“สมาชิกเรามีท้อบ่อยครั้ง เกิดจากไปฟังข้อมูลข่าวสารจากที่อื่น หรือฝ่ายตรงข้ามว่าไม่มีทางที่จะชนะหรอก เพราะเจ้าของโครงการเป็นคนมีเงิน มีบารมี”

ชาวหมู่บ้านร่วมกันต่อสู้ ด้วยความกลมเกลียว มีความสามัคคีเป็นหมู่บ้านตัวอย่างที่มีการรวมตัวเรียกร้องความยุติธรรม กลับคืนมา จนนายไพร พัฒโน นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ ตั้งชื่อหมู่บ้านให้ใหม่เป็นหมู่บ้านสามัคคีธรรม

สำหรับจำเต็ม เขามองว่าห้าปีกว่าที่ต้องต่อสู้อย่างแทบไม่เห็นผลว่าจะเกิดอะไรเห็นว่าความยุ่งยากในกระบวนการต่อสู้ ผู้บริโภคมาจาก

1. เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ตั้งข้อสังเกตว่าบางหน่วยงานเกรงว่าการฟ้องร้องอาจมีผลกระทบต่อไปถึงเจ้าหน้าที่จึงกักเอกสารบางอย่างเอาไว้
2. ขั้นตอนตามกระบวนการยุติธรรม บางช่วงล่าช้า เช่น มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายอัยการบ่อยครั้ง
3. กระบวนการของศาลมีขั้นตอนมาก พบลักษณะของธุรการศาลที่ซ้ำซ้อน ผู้ฟ้องร้องเองกังวลที่หมายศาลมาหลายครั้ง ทั้งที่เรื่องเดียวกัน ทำให้ล้าสน

“การต่อสู้ที่ผ่านมาผมผ่านความสับสน ยุ่งยาก แต่ฝ่าฟันมาได้ เพราะมีความรู้รับราชการตำรวจมาก่อนสมมติว่าไม่มีคนอย่างผมในหมู่บ้านดลฤดี คิดว่าอาจหยุดต่อสู้ตั้งแต่ัยการสั่งไม่ฟ้องกรณีการฉ้อโกงประชาชน เพราะพวกชาวบ้านเขายังไม่เข้าใจว่าสั่งไม่ฟ้องคุณจะทำอย่างไรต่อ”

จำเต็มบอกว่าคดีแบบนี้ไม่มีใครอยากทำหรือเกี่ยวข้องกับขนาดัยการบางคนพูดต่อหน้าศาลว่าไม่อยากทำคดีแบบนี้ เพราะเป็นเรื่องเล็ก น้อยา เขาเองซื้อบ้าน ยังรั่วเลย ส่วนเรื่องที่ส่งไป สคบ. ซ้ำมาก ต้องติดตามทวงถามทุกกระบวนการอย่างละเอียด กว่าเจ้าหน้าที่จะลงมาดูสำซ้ำไปเป็นปี เขาในฐานะผู้นำเมื่อประชุมลูกบ้านถูกทวงถามทำนองว่า ยังดำเนินการต่ออยู่หรือไม่หรือยอมแพ้แล้ว?

หลายปีที่เขามีคำตอบเพียงว่าต้องรอ สคบ. ส่วนกลางส่งเรื่องกลับมาก่อน



## ดึง “สื่อ” ช่วย

สิ่งที่ค้างคาใจกลุ่มชาวบ้านที่สุดจนถึงทุกวันนี้คือการร่วมทุจรีตรระหว่างผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ บางเรื่องมีความซับซ้อนการนำปัญหาผู้บริโภคขึ้นสู่เวทีของสื่อนับเป็นช่องทางหนึ่ง queกระตุ้นให้สังคมและผู้รับผิดชอบต่อปัญหาหันมาสนใจมากขึ้น

กรณีหมู่บ้านดลฤดี  
สามารถเปิดประเด็นทางสังคม ให้หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น อย่างน้อย 2 ฉบับ ที่นำเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง



หนังสือพิมพ์ทางไท ฉบับ 16-28 กุมภาพันธ์ 2548 เริ่มต้นด้วยการข่าวพาดหัวบอกว่า “แพชั่นทุรภฏลามบ้านจัดสรรคนหาตใหญ่แห่งรื่อง สดบ. สังกฤดแล้วโครงการใหญ่ โวยบ้านจัดสรรชู่” หน้าปกลงรูปของจำเต็มผู้นำชาวบ้านดลฤดี เนื้อหา มีการสัมภาษณ์ผู้ซื้อโครงการบ้านดลฤดี กับปัญหาที่พบ เช่น

นายบัณฑิต ดิษฐานนท์ จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียด และเจ้าของบ้าน  
อีก 2-3 หลังที่เปิดประเด็นปัญหาให้สังคมได้รับรู้ว่ากำลังเกิด  
อะไรขึ้น

หนังสือพิมพ์ทางไทฉบับ 1-15 มีนาคม 2548 นำเสนอ  
พาดหัวข่าวหน้าในว่า “ผลสอบตลฤดีผิดแปลน 15 รายการ”  
จากกรณีเทศบาลนครหาดใหญ่ มอบหมายสำนักการช่างเข้าไป  
ตรวจสอบบ้านในโครงการตลฤดี ผลออกมาว่ามีรายการที่เจ้าของ  
โครงการไม่ได้ดำเนินการก่อสร้างหรือติดตั้งตามแบบแปลนที่ขอ  
อนุญาต จำนวน 5 รายการ ขณะที่ 10 รายการ มีการติดตั้งหรือ  
ก่อสร้างไม่ตรงตามแบบ ขณะเดียวกันพบว่าเจ้าของโครงการ  
ก่อสร้างเกินแบบแปลนที่ขออนุญาต 4 รายการ ในช่วงรอนายก  
เทศมนตรีเทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องนี้ กล่าวว่า  
ทางเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ส่งรายงานสรุปผลการตรวจสอบ  
และผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ สคบ.สงขลา โดยหากผู้ร้องเรียน  
มีภาพถ่ายระหว่างการก่อสร้างที่ชี้ชัดว่าการก่อสร้างไม่เป็นไปตาม  
แบบแปลนหรือผู้ร้องเรียนทุกบ้านเพื่อพิสูจน์ความจริง แล้วผล  
การตรวจสอบออกมาว่าไม่ตรงตามแบบแปลน ทางเทศบาล  
สามารถเอาผิดกับเจ้าของโครงการได้ โดยสั่งให้รื้อถอนแล้วให้  
ก่อสร้างใหม่ให้ตรงตามแบบ ในช่วงนำเสนอการเจรจาไกล่เกลี่ย  
ทั้งสองฝ่ายตกลงกันไม่ได้ เจ้าของโครงการไม่ยอมจ่ายค่าเสียหาย  
ตามที่ผู้ร้องเรียนเรียกร้อง ส่วนชาวบ้านในโครงการรวมตัวกัน  
เคลื่อนไหว ยื่นเรื่องไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 2  
เพื่อให้ตรวจสอบการจ่ายภาษีของเจ้าของโครงการ

หนังสือพิมพ์โฟกัสสงขลา ฉบับวันที่ 26 มีนาคม-1 เมษายน  
2548 พาดหัวข่าวว่า “53 ลูกบ้านตลฤดี บุก สก.อ.หาดใหญ่  
แจ้งเจ้าของโครงการปลอมเอกสาร-ฉ้อโกง” รายละเอียดบอกว่า  
23 มีนาคม 2548 จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียด ประธานกรรมการ

หมู่บ้านดลฤดี นำตัวแทนผู้ซื้อบ้านโครงการดลฤดีกว่า 40 คน พร้อมรายชื่อลูกค้าที่ได้รับความเดือดร้อน 53 ราย เข้าแจ้งความดำเนินคดีกับเจ้าของโครงการดลฤดีและพวก ที่ สภ.หาดใหญ่ ให้ดำเนินคดี 1.เจ้าของโครงการกับพวกร่วมกันฉ้อโกง 2.ร่วมกันปลอมแปลงลายมือชื่อพวกตนลงในแบบแปลน 3.หลอกลวงขายที่ดินที่ยกให้สาธารณะประโยชน์แล้ว 8 แปลง เจ้าของโครงการออกมาให้สัมภาษณ์ว่า “ยินดีจะรับซื้อโครงการบ้านที่มีปัญหาคืนในราคาเดียวกันกับที่ขายไป ส่วนค่าตกแต่งภายในจะต้องนำคณกลางของทั้งสองฝ่ายมาประเมินราคา พร้อมทั้งจะชดใช้ในราคาที่คณกลางทั้งสองฝ่ายได้ประเมินและสรุปราคาไว้” ขณะรองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ ซึ่งมีอดีตเป็นผู้ทรงคุณวุฒิคณะกรรมการจัดสรรที่ดิน จ.สงขลา กล่าวว่า กรณีดังกล่าวกระทบชื่อเสียงของเจ้าของโครงการดลฤดีเองเพราะทำให้ประชาชนคิดว่าบ้านที่เขาสร้างอาจมีปัญหา

หนังสือพิมพ์โพกัสสงขลา ฉบับ 9-15 เมษายน 2548  
พาดหัวหน้าในว่า “เทศบาลเต็มทีปัญหาบ้านดลฤดี พนักงานสอบสวนชี้เหตุชาวบ้านรู้กฎหมายน้อย” รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่กล่าวว่า เจ้าของโครงการได้เข้าพบกรณีที่ผู้เสียหายเรียกร้องค่าเสียหายหลังละ 70,000 บาท ที่สร้างให้ไม่ครบตามแบบว่าจ่ายไม่ได้ เพราะสร้างถูกต้องทั้งหมด เหตุผลบอกว่าขายบ้านโดยพาไปดูบ้านตัวอย่างว่าจะ



สร้างอย่างนั้น ลูกค้าตกลงก็เซ็นสัญญาซื้อขาย ถ้าผู้เสียหายบอก  
ว่าสร้างไม่ถูกแบบจะจ่ายเงินงวดสุดท้ายทำไม และเข้าไปอาศัย  
เรียบร้อยแสดงว่ายอมรับและพอใจ เพราะแบบเป็นส่วนหนึ่งของ  
สัญญา เมื่อเซ็นสัญญาแล้วดูแบบ ถ้าไม่ตรงตามแบบจริงก็สามารถ  
ฟ้องได้ว่าผิดเงื่อนไข แต่นี่ซื้อขายโดยไม่มีสัญญา

ในข่าวยังสัมภาษณ์ พ.ต.ท.มานะ นาคทั้ง สบ.3 สภ.หาดใหญ่  
ขณะนั้นมองว่าคดีดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะประชาชนทั่วไปยังมีความรู้  
ในข้อกฎหมายต่ำ ในข่าวขึ้นเดียวกันผู้สื่อข่าวได้ติดต่อสัมภาษณ์  
เจ้าของโครงการดลฤดี ซึ่งเขาปฏิเสธการให้สัมภาษณ์

หนังสือพิมพ์ไฟกัสมงขลาฉบับ 16-22 เมษายน 2548  
พาดหัวข่าวว่า “เทศบาลสั่งระงับบ้านดลฤดี ลูกบ้านหนีไม่เซ็น  
รับสภาพ” มีรายละเอียดว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ออกหนังสือ  
ระงับการก่อสร้างกับเจ้าของโครงการหมู่บ้านดลฤดี

หนังสือพิมพ์ไฟกัสมงขลานั้นเสนอข่าวต่อเนื่องอีกในฉบับ  
23-29 เมษายน 2548 พาดหัวข่าวว่า “ลูกบ้านดลฤดีไวยเทศบาล  
ส่อพิรุณ แจงหนังสือเตือนทุกฉบับถูกต้อง” รายละเอียดบอกว่า  
กรรมการหมู่บ้านดลฤดี ตั้งข้อสงสัยเทศบาลนครหาดใหญ่ออก  
หนังสือคำสั่ง แบบ ค.3,4,9 ระงับการก่อสร้างโครงการดลฤดี  
ส่อพิรุณ ซึ่งรองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ออกมาชี้แจงว่า  
ทำตามกฎกระทรวง พร้อมอธิบายขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง  
และออกทะเบียนเลขที่บ้าน

หนังสือพิมพ์ทางไทฉบับ 16-30 กันยายน 2548 พาดหัว  
ข่าวหน้าในว่า “ประชาชนโรงแจ้งเทศบาลหวั่นอันตราย ลางร้าย  
บ้านดลฤดี ยุบ-ร้างหนัก”

รายละเอียดบอกว่า จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียด ประธานหมู่บ้าน  
ดลฤดีส่งตัวแทนเข้าร้องเรียนเทศบาลนครหาดใหญ่ เข้าตรวจสอบ  
รอยร้าวรอยยุบตัว เนื่องจากชาวบ้านหวาดกลัวว่าจะเกิดอันตราย  
ผู้สื่อข่าวลงไปตรวจสอบที่บ้านเลขที่ 79 ในหมู่บ้านดลฤดีของ

นางวันเพ็ญ แก้ว-  
แหวน พบว่าบนผนัง  
สองด้านมีรอยร้าว  
เป็นทางยาว และ  
สัมผัสผิวน้ำของบ้าน  
อีกหลายหลัง ขณะที่  
นายพรศักดิ์ อนุวัฒน์-  
สกุล หัวหน้าฝ่ายควบคุม  
อาคาร สำนักการช่าง



เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งนำเจ้าหน้าที่สถาปนิกและวิศวกร  
ลงมาตรวจสอบตามหนังสือร้องเรียน เพื่อดูการตรวจสอบรอยร้าว  
และยุบตัวอยู่ในชั้นปลอดภัย รอยร้าวคงเนื่องมาจากการฉาบปูน  
ที่ไม่ได้มาตรฐาน แต่ถ้าพบรอยร้าวเพิ่มต้องรีบแจ้งเจ้าหน้าที่

การนำเสนอผ่านสื่อ ทำให้ปัญหาถูกกางออกในที่แจ้ง  
นอกจากจะกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องให้ความสำคัญ ยังเป็นการทำให้  
มองเห็นว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบบ้างโครงสร้างประเด็นปัญหา  
เรื่องนี้เป็นอย่างไร และให้บทเรียนกับสังคมไปในตัว

สืบเนื่องจากปัญหามานตลฤติ โดยการประสานงานของ  
สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขล  
านครินทร์ ที่เกาะติดปัญหาดังกล่าว 10 มิถุนายน 2553 เวที  
สงขลามีเดียฟอรัม ที่โรงแรมสิงห์โกสเดนเพรส ซึ่งมีตัวแทน  
สื่อแขนงต่างๆ ในจังหวัดสงขลามาร่วม ได้เปิดวงคุยประเด็น  
ปัญหาเกี่ยวกับบ้านจัดสรรในพื้นที่สงขลา อีกครั้งหนึ่งเพื่อหา  
ทางออกให้กับปัญหา ซึ่งนอกจากจะได้สะท้อนปัญหาในเชิงลึก  
หลายเรื่องแล้ว ยังมีมติที่จะนำเสนอข่าวโครงการบ้านจัดสรร  
แบบเกาะติด เพื่อสร้างกระแสให้สังคมหันมาสนใจ ตรวจสอบ และ  
มีองค์กรเข้ามารับผิดชอบต่อผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

## บทเรียนผู้บริโภค

“ผมเห็นความผิดปกติแต่ต้น เอ...มีพืธรณะ ปิดทางลูกค้าไม่ให้รับรู้ความคืบหน้าโครงการมีหน้าที่อย่างเดียวคือโอนเงินเมื่อถึงงวด” ชัชพียอมรับว่าแม้เป็นวิศวกรและทำบ้านจัดสรรแต่ไม่เฉลียวใจเมื่อมาซื้อบ้านดลฤดี เพราะเห็นว่าผู้ประกอบการรายนี้กำลังทำบ้านพร้อมกันหลายโครงการในหาดใหญ่ขณะนั้น

การตัดสินใจส่วนหนึ่งยังมาจากราคาบ้านที่ไม่แพงนัก แม้เจ้าของโครงการอ้างว่าไม่มีแบบแปลนให้ดูแต่มั่นใจว่าเขาจะสร้างบ้านเหมือนที่เคยสร้างมาแล้ว

“เราเชื่อก็ตัดสินใจจอง เริ่มผ่อนเป็นงวดจากรอบการเทพื้น มุงหลังคา ปูกระเบื้อง ซึ่งไม่ใช่วิธีที่โครงการมาตรฐานทำกัน”

ชัชพี ว่าหากเปรียบเทียบโครงการนี้กับโครงการบ้านที่เขาเคยดูแลอยู่ ซึ่งเป็นโครงการมาตรฐานมากกว่า มีความต่างกันมาก

โครงการที่ดี จะมีการนำเสนอโครงการ การเปิดตัวมือออฟฟิศถาวร มีพนักงาน ผู้จัดการประจำไซต์งาน มีแบบบ้านตัวอย่างเป็นโมเดลในแบบต่างๆ มีโบรชัวร์ชัดเจนเพื่อบอกราคาว่าบ้านชนิดไหน ราคาเท่าไร สัญญาจะระบุชัดว่าอาคารที่จะก่อสร้างจะไม่ให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบและรายการ จนกว่าจะมีการโอนสิทธิ์ให้เรียบร้อยแล้ว กำหนดการเริ่มดำเนินการก่อสร้าง สร้างเสร็จส่งมอบชัดเจน รูปแบบจัดสร้างสาธารณูปโภคชัดเจน ถ้าผิดจากสัญญาลูกค้าสามารถฟ้องร้องตามกฎหมาย

“หมู่บ้านดลฤดีต้องการเลี่ยงกฎหมายจัดสรรจึงสร้างที่ละ 9 ห้อง ปรากฏว่าบ้านยังไม่ได้โอน แต่เจ้าของโครงการกลับใช้ชื่อลูกค้าไปยื่นแบบก่อสร้าง ด้วยการปลอมลายเซ็นลูกค้า แถมยังอ้างภายหลังจากเรื่องแดงออกมาแล้วว่าเป็นการเอื้อประโยชน์ซึ่งลูกค้าไม่รู้เรื่อง”



วิธีการที่เจ้าของโครงการทำ คือให้พนักงานบริษัทมาขอ บัตรประชาชนลูกบ้านบอกว่าจะไปขอมิเตอร์น้ำมิเตอร์ไฟแล้วเจียบ หายไป กระทั่งซัฟพีเริ่มได้กลิ่นความผิดปกติ อาศัยความสัมพันธ์ กับเพื่อนที่ทำงานอยู่ในกองช่างเทศบาลนครหาดใหญ่ขอเปิดดูแบบ แปลนบ้านจึงรู้ความจริงว่าบัตรประชาชนของผู้ซื้อบ้านดลฤดีทั้ง หลายถูกนำมาปลอมแปลงลายเซ็นเพื่อขอยื่นแบบก่อสร้างแทน เจ้าของโครงการ เพื่อเขาจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบทาง กฎหมายในส่วนนี้

จากปัญหาของชาวหมู่บ้านดลฤดีซัฟพีจึงแนะนำสำหรับคน ต้องการมีบ้านหลังแรกว่า

1. ต้องรู้ว่าประวัติของผู้ประกอบการเป็นอย่างไร ต้องเช็ค ความมั่นคงของเขา ซึ่งเราสามารถตรวจสอบย้อนหลัง ได้ 4-5 ปี ว่าเขาสร้างบ้านแล้วมีปัญหาในการโอนหรือไม่ หรือมีความรับผิดชอบอย่างไรกับลูกค้า
2. ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมายเบื้องต้น เพราะการไม่รู้ กฎหมายอาจทำนิติกรรมที่เป็นโมฆะได้ จึงต้องรู้ว่า เอกสารที่กรอกลงไปนั้น ได้ซื้อเป็นบ้านของเราหรือไม่ ได้บ้านเลขที่ ถนน โฉนดแปลงนั้นถูกต้องหรือไม่ และ สัญญาต้องระบุชัดเจนว่าเป็นสัญญาจะซื้อจะขายพร้อม สิ่งปลูกสร้าง เช่น เป็นอาคารพาณิชย์ สองชั้นในพื้นที่ เท่าใด อันดับห้องที่อะไร เริ่มต้นก่อสร้าง และแล้วเสร็จ เมื่อใด ดำเนินการโอนเมื่อใด ทุกอย่างต้องเขียนชัดเจน พร้อมกันนั้นต้องมีลายเซ็นของผู้จะซื้อและผู้จะขายพร้อม พยาน ประทับตราให้ถูกต้อง
3. ต้องหาคนที่มีความรู้เรื่องการก่อสร้างเป็นผู้รู้ที่จะบอกว่า บ้านที่เขาสร้างให้มันดีหรือไม่ ถูกต้องตามแบบหรือไม่ ซัฟพีมองว่าคนที่ทำหน้าที่นี้ได้คือเทศบาล เป็นบทบาท

หน้าที่ของช่างเทศบาลที่จะมาช่วยตรงนี้ นายช่างโยธา เทศบาลต้องให้ความรู้กับประชาชนได้ หรืออย่างน้อย คุยกับผู้รับเหมาเพื่อปรึกษาอยู่ตลอด

4. การชำระเงิน คนมักเข้าใจผิดเกี่ยวกับการสร้างบ้าน โดยเข้าธนาคาร ซึ่งตอนจะโอนกรรมสิทธิ์บ้าน ยังต้องดูว่าบ้านมีโฉนดหรือเปล่า มีหลักหมุดถูกต้องหรือไม่ สร้างครบถ้วนหรือไม่ โดยเอาแบบมาทางดู

ชัยพีเห็นว่าถ้าทำ 4 ประการจะไม่มีปัญหา แต่ในความเป็นจริงที่พบคนส่วนมากเป็นปัญหาพิน้ำ ของคนซื้อบ้านทั่วไป คือแม้จะสร้างบ้านเสร็จแล้ว ก็ยังไม่เคยดูแบบแปลนบ้าน

**นายพรชัย แซ่ฮั่น** วุฒิสถาปนิก หัวหน้างานควบคุมอาคาร เทศบาลนครหาดใหญ่ และเป็นประธานกรรมการสภาสถาปนิก ทักษิณ สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ เปิดเผยว่า สถานการณ์ปัจจุบันพื้นที่รอบหาดใหญ่ มีการเติบโตของธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะมีการอพยพคนมาจากสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หลังเหตุการณ์ความไม่สงบได้ปะทุขึ้นตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา โดยปัญหาบ้านจัดสรรที่พบบ่อยที่สุดของเทศบาลนครหาดใหญ่ คือ บ้านร้าวเกิดจากการถมดินแล้วมีการทรุดตัว

“โครงการบ้านจัดสรรเกิดขึ้นหลายโครงการเยอะมากและมีหลายโครงการที่สื่อให้เห็นความไม่เรียบร้อยของโครงการ หรือเกิดปัญหา”

กฎหมายจัดสรรได้กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานของถนน คูน้ำ สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน แต่เขายอมรับว่าโครงการบ้านจัดสรรมักจะหลีกเลี่ยงกฎหมายจัดสรร หลายโครงการมิได้ใช้วิศวกรหรือสถาปนิกในการดีไซน์ตามกฎหมาย

อีกมุมหนึ่งถ้าภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงการจัดสรรเอื้อประโยชน์หรือทำให้เกิดความสะดวกกับผู้ประกอบการ มันก็

จะมีการทำให้เกิดโครงการชัดเจนขึ้น “อันนี้เราคงจะทราบและถ้าไปศึกษาดูว่าในจังหวัดสงขลา ถามว่ามีกี่โครงการที่ทำถูก”

กรณีการปลอมแปลงลายมือชื่อไปยื่นแบบก่อสร้าง เขากล่าวว่าปัญหาการยื่นขออนุญาตทั้งหมด จะมีหนังสือยินยอมเป็นผู้ควบคุมงานตามมาตรา 29 ซึ่งโครงการส่วนใหญ่ เจ้าของโครงการเป็นผู้เซ็นรับรองเมื่อเกิดปัญหาต้องรับผิดชอบเอง

สำหรับการตรวจสอบของฝ่ายราชการ อย่างละเอียด เขายกกว่าบุคลากรที่มีอยู่ทุกวันนี้ไม่พอจะเข้าไปตรวจสอบได้หมด

“เมื่อเราเดินเข้าไปในตัวบ้าน เราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าระหว่างก่อสร้าง โครงการนี้จะเกิดขึ้นจริงและก่อสร้างตามรูปแบบจริง พื้นฐานผู้บริโภคส่วนใหญ่ผมใช้คำว่าดูแบบหรืออ่านแบบไม่เป็นและไม่เข้าใจว่าเมื่อเราเห็นแปลน รูปร่างหน้าตาแบบหนึ่ง สร้างเสร็จแล้วจะเป็นอย่างไร เมื่อเราไปเห็นกับความคิดของเราไม่ตรงกัน จะกลายเป็นกรณีที่มาฟ้องร้องกัน มาจากเจ้าของบ้านเข้าใจอีกอย่าง”

พรชัยแนะว่าหากเป็นไปได้สิ่งที่ดีที่สุดจะหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวต้องซื้อบ้านที่โครงการสร้างเสร็จแล้ว แต่จะมีปัญหาเรื่องมูลค่าที่สูงกว่ายกตัวอย่างราคาขณะเปิดโครงการขาย 1.6 ล้านบาท เมื่อสร้างเสร็จอาจจะปรับเป็น 1.7-1.9 ล้านบาท กลไกราคาจะเป็นข้อต่อรองให้ผู้บริโภคซื้อโครงการก่อนสร้าง

เมื่อต้องซื้อบ้านก่อนสร้างเสร็จปัญหาเกิดระหว่างการก่อสร้าง ผู้บริโภคมักไม่มีโอกาสตรวจสอบ เพราะต่างต้องประกอบอาชีพ หากไปว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญยิ่งค่าใช้จ่ายมากขึ้น

“ผมมองว่าองค์กรของรัฐน่าจะเป็นที่พึ่งของประชาชนในเรื่องนี้”

พรชัยเห็นว่าทุกหน่วยงานที่มีบุคลากร หรือองค์ความรู้ อย่างเช่น เทศบาล อบต. อบจ. ต้องช่วยตรวจสอบ ขั้นตอนการ

ยื่นแบบ การก่อสร้าง ที่ผ่านมาภาคประชาชนยังไม่เคยได้ใช้ตรง  
นี้ให้เกิดประโยชน์ ภาครัฐก็ยังไม่ทำ

“ผมเองเชื่อว่าผู้นำท้องถิ่น เมื่อได้รับการเลือกตั้งเข้ามาโดย  
จิตสำนึกหรือจิตสาธารณะมีจิตใจที่จะช่วยประชาชนโดยพื้นฐาน  
ประชาชนสามารถเดินไปพบผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อผลักดันให้  
ข้าราชการเข้ามารับผิดชอบ โดยเฉพาะผู้บริโภครายได้น้อย  
ภาครัฐควรจะสนใจให้มาก

ถ้าผู้ซื้อ ผู้บริโภค ประชาชนเดือดร้อนเรื่องนี้ สามารถ  
ให้เทศบาลสามารถเข้าไปตรวจสอบบนพื้นฐานที่ทำได้”

พรชัยเล่าว่าในฐานะประธานกรรมการสถาปนิกทักซิณ  
ที่ผ่านมามีโครงการที่มีปัญหาและรู้ ทางกรมการศึกษานักเรียนได้  
เข้าไปช่วยในแง่ความรู้ สถาปัตยกรรม กฎหมาย ซึ่งบางเรื่อง  
พบว่าไม่เหมาะสม จะทำหนังสือเปิดผนึก หาแนวทางแก้ไขส่งไป  
ถึงผู้บริหาร

เขาเห็นว่าปัญหาบ้านที่เป็นอยู่ พอมีเรื่องก็ไปร้อง สคบ.  
ซึ่งเป็นองค์กรที่รอจนเกิดเรื่องแล้วจึงจะไปร้องเรียน แต่ระหว่าง  
ทางควรให้ความรู้ ภาครัฐสามารถทำเอกสารแจก เนื้อหาเกี่ยวกับการ  
ตัดสินใจก่อนการซื้อบ้าน สักหลังว่าควรพิจารณาอะไรบ้าง

“อย่างที่รู้ว่าบางโครงการ จับเสือมือเปล่าก็ยังเคยได้ยิน  
ผู้บริโภคอาจจะได้สิ่งที่ไม่ดีเพราะไม่มีโอกาสรับทราบว่าเป็นเจ้าของ  
โครงการ จับเสือมือเปล่าจริงหรือเปล่า”

อย่างไรก็ตาม ในสายตาของพรชัย ฐานปัญหาหลักของ  
โครงการบ้านจัดสรรที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ของเมืองหาดใหญ่มาจาก  
คนที่เข้าสู่วงการรับเหมาที่มีอยู่มากมาย ทำให้มาตรฐานการ  
ก่อสร้างมีปัญหาตามมา

“ผู้รับเหมาที่เข้ามาสร้างบ้าน โดยไม่มีพื้นฐานวิชาชีพ  
ทางด้านนี้มาก่อนพบว่ามีเยอะมากในขณะนี้ อยู่มาวันหนึ่งใคร

คนหนึ่ง ทำงานอะไรอยู่ ก็บอกว่าจะเป็นผู้รับเหมา รับสร้างบ้าน ทั้งที่ไม่มีพื้นฐานอาชีพทางด้านนี้ ไม่มีระบบการคัดกรองคนเข้ามารองรับ ทำให้สร้างบ้านไม่มีคุณภาพ อายุการใช้งานของบ้านก็จะลด หรือบ้านสร้างไม่เสร็จ” พรชัยเห็นว่าขณะที่เจ้าของโครงการเลือกผู้รับเหมาที่เสนอราคาต่ำ เพราะต้องการกำไร และลดต้นทุนได้มากเท่าไร เพื่อเพิ่มกำไร ทำให้ปัญหาใหญ่ตามมาในภายหลัง

**นางสาวนันทฎากร ศุภพฤกษ์** เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา (สคบ.สงขลา) กล่าวว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามา สคบ.สงขลาสูงสุดไม่ใช่เรื่องบ้านแต่เป็นปัญหาจากสินค้าและบริการ

สำหรับปัญหาบ้านอยู่ในอันดับสองและสามของปัญหาผู้บริโภคสงขลา ซึ่งมาจากพื้นที่อำเภอหาดใหญ่เป็นหลัก ส่วนมากเกิดมาจากการวางมัดจำ โดยลักษณะการซื้อบ้านส่วนมากทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านก่อน ระหว่างการทำสัญญาที่มีการผ่อนตาวน และผ่อนกู้ธนาคารไปด้วย แต่หากธนาคารไม่อนุมัติให้กู้ลูกค้าจะขอคืนเงินมัดจำกลับไม่ได้

“ผ่อนตาวนไปแล้วปรากฏว่าธนาคารไม่อนุมัติเงินกู้ พอไปขอเงินตาวนคืน เพราะไม่มีเงินมากพอที่จะไปปิดบ้านทั้งหลังได้ เจ้าของโครงการรับเงินมัดจำเพราะถือว่าทำผิดสัญญา กรณีแบบนี้พบบ่อยผู้บริโภคจึงควรที่จะอ่านทำความเข้าใจสัญญาให้ดี อย่างตกลงทั้งสองฝ่ายไว้ก่อนว่าถ้าธนาคารไม่อนุมัติเงินกู้ สามารถที่จะเรียกเงินมัดจำคืนได้ จำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ อย่างนี้ทั้งสองฝ่ายจะเป็นธรรม แต่ผู้บริโภคไม่ได้มองตรงนี้ บางคนไม่อ่านสัญญาด้วยซ้ำ เจ้าของโครงการจะเอาตรงนี้มาเป็นข้อได้เปรียบ”

เหตุที่เกิดขึ้น การโกล่เกลี่ย โดย สคบ.ดำเนินการ ทำให้มี

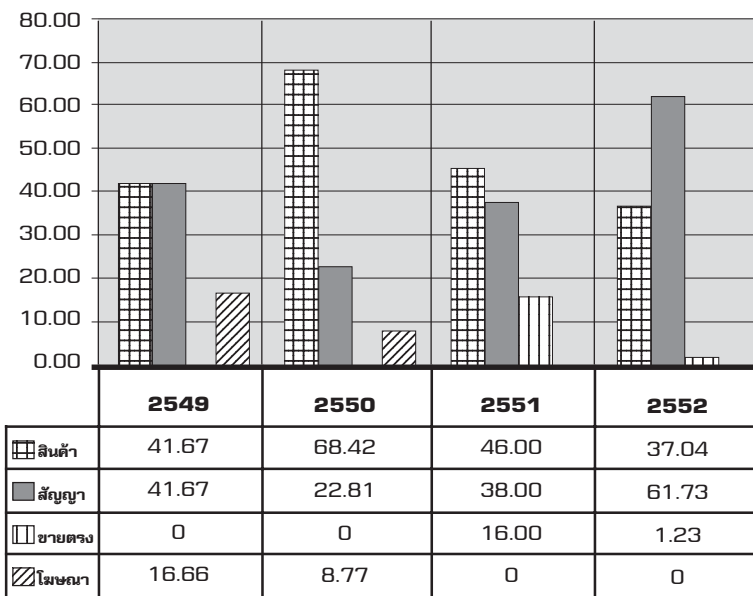
การคืนเงินได้ส่วนหนึ่ง นักฐากรเล่าว่า การรับมือเรื่องนี้ต้องพยายามให้ความรู้ผู้บริโภคว่าในการทำสัญญาต่อไปต้องกำหนดเงื่อนไขสัญญาว่า ถ้าธนาคารไม่อนุมัติเงินกู้ เจ้าของโครงการคืนเงินค่ามัดจำอย่างไร

“ส่วนมากคนไม่รู้กฎหมายและไม่อ่านสัญญา ประกอบกับความอยากได้บ้านตอนนั้นด้วย ทำให้ตัดสินใจผิดพลาดง่าย”

ในเชิงรุก สคบ. มีคณะทำงานออกตรวจเรื่องสัญญา หรือการโฆษณา ฉลากสินค้า แต่นักฐากรมองว่าจากสภาพความเป็นจังหวัดใหญ่ ปัญหาที่เยอะ ทำให้ไม่สามารถควบคุมได้หมด โครงการบ้านที่ทำผิดมีทั้งโครงการเล็กหรือใหญ่และไม่มีโครงการไหนทำถูก 100% แต่พบว่า ปัญหาบ้านเมื่อเทียบกับปีก่อน ลดลง ปีที่แล้วเรื่องบ้านทั้งปี 17 เรื่อง ตั้งแต่ตุลาคม 2551 - กันยายน 2552 แต่ระหว่างตุลาคม 2552 - กรกฎาคม 2553 พบว่ามีเพียง 5 เรื่อง แนวโน้มที่ลดลง ส่วนหนึ่งนักฐากรคิดว่า ทางสคบ. ทำงานเชิงรุก ให้ความรู้กับประชาชนมากขึ้นนั่นเอง

#### สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน 4 ปีย้อนหลัง

เรื่องร้องเรียน (ด้าน)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ประจำปีงบประมาณ)							
	2549		2550		2551		2552	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
สินค้า	5	41.67	39	68.42	23	46.00	30	37.08
สัญญา	5	41.67	13	22.81	19	38.00	50	61.83
ขายตรง	0	0	0	0	8	16.00	1	1.23
โฆษณา	2	16.66	5	8.77	0	0	0	0
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>



**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา**  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552  
 ระหว่างเดือนตุลาคม 2551 - กันยายน 2552

ลำดับ ที่	ประเภท	เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม จำนวน (เรื่อง)	เรื่องที่ ให้คำปรึกษา จำนวน (เรื่อง)	รวม
1	เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์	21	10	31
2	เรื่องสินค้าและบริการ	23	7	30
3	เรื่องสัญญาซื้อขายบ้านและที่ดิน	17	1	18
4	เรื่องขายตรงและตลาดแบบตรง	0	1	1
5	เรื่องอื่นๆ (สัญญากู้ยืมเงิน)	0	1	1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>61</b>	<b>20</b>	<b>81</b>

**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา**  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552  
ระหว่างเดือนตุลาคม 2551-กันยายน 2552

**1. เรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 61 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 23 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์	จำนวน 21 เรื่อง
- เรื่องสัญญาซื้อขายบ้านและที่ดิน	จำนวน 17 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>61 เรื่อง</b>

**2. ให้คำปรึกษา จำนวน 20 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 10 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 7 เรื่อง
- เรื่องขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องซื้อขายบ้านและที่ดิน	จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ (สัญญากู้ยืมเงิน)	จำนวน 1 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>20 เรื่อง</b>

**สรุป** เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน รวมทั้งการให้คำปรึกษามีทั้งหมด  
จำนวน 81 เรื่อง

---

**เรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 61 เรื่อง แบ่งออกได้ดังนี้**

**1. เรื่องที่สามารถหาข้อยุติได้โดยไม่ต้องเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 30 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 14 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 11 เรื่อง
- เรื่องบ้านและที่ดิน	จำนวน 5 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>30 เรื่อง</b>

**2. เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 31 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องบ้านและที่ดิน	จำนวน 13 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 10 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 8 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>31 เรื่อง</b>



## 2.1 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถหาข้อยุติได้ จำนวน 21 เรื่อง ได้แก่

- เรื่องบ้านและที่ดิน จำนวน 6 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 9 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 6 เรื่อง

**รวม 21 เรื่อง**

## 2.2 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ ส่งดำเนินคดีที่ศาล

**จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องบ้านและที่ดิน จำนวน 6 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 3 เรื่อง

**รวม 10 เรื่อง**

## เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ย

### 1. เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 31 เรื่อง ได้แก่

- เรื่องบ้านและที่ดิน จำนวน 13 เรื่อง
- เรื่องรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 10 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 8 เรื่อง

**รวม 31 เรื่อง**

### 1.1 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถหาข้อยุติได้ จำนวน 21 เรื่อง ได้แก่

- เรื่องบ้านและที่ดิน จำนวน 6 เรื่อง
- เรื่องรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 9 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 6 เรื่อง

**รวม 21 เรื่อง**

### 1.2 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ ส่งดำเนินคดีที่ศาล

**จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องบ้านและที่ดิน จำนวน 6 เรื่อง
- เรื่องรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ จำนวน 3 เรื่อง

**รวม 10 เรื่อง**

**ซ้ำกับ**

**หน้า 104 หัวข้อที่ 2**

**2.1 และ 2.2**

**ต้องตัดทิ้งมิใช่**

**สรุปผลการดำเนินงาน  
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 - 30 มิถุนายน 2553

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2553)

**1. เรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 44 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 31 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์	จำนวน 8 เรื่อง
- เรื่องสัญญาซื้อขายบ้านและที่ดิน	จำนวน 5 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>44 เรื่อง</b>

**2. ให้คำปรึกษา จำนวน 28 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 11 เรื่อง
- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 10 เรื่อง
- เรื่องสัญญาซื้อขายบ้านและที่ดิน	จำนวน 5 เรื่อง
- เรื่องฉลากสินค้า	จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ (สัญญาประกันชีวิต)	จำนวน 1 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>28 เรื่อง</b>

**สรุป** เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน รวมทั้งการให้คำปรึกษามีทั้งหมด  
จำนวน 72 เรื่อง

---

**เรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรม จำนวน 44 เรื่อง แบ่งออกได้ดังนี้**

**1. เรื่องที่สามารถหาข้อยุติได้โดยไม่ต้องเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 21 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 15 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 4 เรื่อง
- เรื่องบ้านและที่ดิน	จำนวน 2 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>21 เรื่อง</b>

**2. เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่**

- เรื่องสินค้าและบริการ	จำนวน 8 เรื่อง
- เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	จำนวน 1 เรื่อง
- เรื่องบ้านและที่ดิน	จำนวน 1 เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>10 เรื่อง</b>

**2.1 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถหาข้อยุติได้ จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่**

- |                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| - เรื่องสินค้าและบริการ | จำนวน 4 เรื่อง  |
| <b>รวม</b>              | <b>4 เรื่อง</b> |

**2.2 เรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ ส่งดำเนินคดีที่ศาล**

- |                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| <b>จำนวน 6 เรื่อง ได้แก่</b> |                 |
| - เรื่องสินค้าและบริการ      | จำนวน 5 เรื่อง  |
| - เรื่องบ้านและที่ดิน        | จำนวน 1 เรื่อง  |
| <b>รวม</b>                   | <b>6 เรื่อง</b> |

**3. เรื่องที่ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 เรื่อง ได้แก่**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| - เรื่องสินค้าและบริการ                     | จำนวน 2 เรื่อง  |
| - เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ | จำนวน 1 เรื่อง  |
| <b>รวม</b>                                  | <b>3 เรื่อง</b> |

**4. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่**

- |   |                  |
|---|------------------|
| - เรื่องสินค้าและบริการ                     | จำนวน 5 เรื่อง   |
| - เรื่องสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ | จำนวน 3 เรื่อง   |
| - เรื่องบ้านและที่ดิน                       | จำนวน 2 เรื่อง   |
| <b>รวม</b>                                  | <b>10 เรื่อง</b> |

---

หากมองเรื่องนี้แง่บทเรียนของผู้ประกอบการ นายเลอศักดิ์  
ตุกสุขแก้ว รองอธิการจังหวัดสงขลา รับผิดชอบงานคุ้มครอง  
สิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน กล่าวว่าหมู่บ้านดลฤดี  
เป็นบทเรียนสำคัญของผู้ประกอบธุรกิจ

“ในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับใหม่ ไม่ได้หมายความว่า  
ผู้ประกอบการมีศักยภาพทางการเงินทำอะไรได้หมด ไปทำให้  
ชาวบ้านฟ้องก็ไม่ใช่ อ้างว่าไม่มีหลักฐานก็ไม่ได้ ใครทำอย่างนี้ถือว่า  
ขาดองค์ความรู้ แม้กระทั่งแผนผังในการโฆษณาขายบ้าน จะเป็น  
พยานหลักฐานอย่างดีในการฟ้องว่าผู้ประกอบการประกาศโฆษณา  
อย่างไรให้เขาไปซื้อ มันไม่เหมือนของเก่าแล้วที่ชาวบ้านเขาไม่มี  
ศักยภาพทางการเงิน ไม่มีความรู้เขาฟ้องไม่ได้ แต่วันนี้เขาฟ้อง  
ได้หมด”

## ผลักปัญหาสู่นโยบาย

พรชัย แซ่ฮั้น หัวหน้างานควบคุมอาคาร เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งข้อสังเกตว่าหาดใหญ่ เป็นเมืองที่โตขึ้น มีการอพยพถิ่นฐานเข้ามาอยู่ มีผู้คนมากหน้าหลายตาขึ้น สังคมเปลี่ยนไปจากที่เคยพึ่งพาอาศัย อะลุ่มอล่วย เปลี่ยนมาเป็นสังคมเมืองหรือนครที่คนข้างบ้านไม่รู้จักกัน

“ผมถือว่ากำลังเป็นสังคมที่ไม่น่าอยู่” เขาว่าการเอื้ออาทรหายไป ปัญหาหลายอย่างตามมาแทน เห็นได้จากอย่างกฎหมายอาคาร แต่ก่อนบ้านเรือนสามารถสร้างติดกันได้ แต่ปัจจุบันชาวบ้านไม่ยอมกัน เพราะความเอื้ออาทรหายไปหมดแล้ว เหลือแต่ความเห็นแก่ตัวเข้ามาครอบงำจิตใจมากขึ้น

เมืองหาดใหญ่ที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เติบโตมาตลอด กำลังมีปัญหาเรื่องบ้านมากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ขึ้นเป็นอันดับต้นๆ

เวทีใหญ่ของสงขลาพอเพียง ณ โรงแรมราชมั่งคณา พาวิลเลียนบีชรีสอร์ท สงขลา เมื่อ 31 พฤษภาคม 2553 ประชาคมภาคส่วนต่างๆ ได้มาร่วมเสนอแนวคิดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดสงขลาอย่างยั่งยืน

วันนั้น จ.ส.ต.เต็มชัย สุขเอียด ตัวแทนกลุ่มผู้บริโภคนำเสนอปัญหาเกี่ยวกับผู้ซื้อบ้านจัดสรร

“ผมเชื่อว่า พ่อแม่พี่น้องที่นั่งอยู่ในที่นี่จะต้องถูกเอาเปรียบเกี่ยวกับบ้าน” จำเต็มกล่าวต่อที่ประชุมใหญ่ก่อนนำเสนอทางออกเชิงรูปธรรมเป็นข้อเสนอแนะทางนโยบายเพื่อแก้ปัญหาผู้เดือดร้อนจากการซื้อบ้านดังนี้

1. ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้บริโภคที่เสียหายเรื่องบ้าน
2. ผลักดันศูนย์ข้อมูลเรื่องบ้านและที่อยู่อาศัยใน จ.สงขลา
3. ผลักดันชมรมผู้ประกอบการบ้านในอำเภอหาดใหญ่ เพื่อควบคุม ตรวจสอบการก่อสร้างบ้าน
4. หน่วยควบคุมมาตรฐาน อย่างเช่นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีบทบาทอย่างไร ชมรมสถาปนิก ชมรมวิศวกรมหาดใหญ่
5. จัดพื้นที่สาธารณะสำหรับคนที่ไม่สมหวังเรื่องบ้าน (สภาผู้ไม่สมหวังเรื่องบ้าน)

“ผู้ประกอบการเรื่องบ้าน ทุกส่วนแผ่ไปด้วยเล่ห์เหลี่ยมที่จะเอาเปรียบ ผมคิดว่าทำอย่างไรมาขีดเส้นใต้ให้ผู้ประกอบการเดินไปในทางที่ถูกต้อง อย่าให้เราเดินทีหลัง ตอนนี้ผู้บริโภคกลับหลังหันรู้แล้วว่ามีปัญหา แล้วจะหาอะไรเป็นที่พึ่งได้ เมื่อเรารวมตัวกันสามารถจะลดขั้นตอนการเอาเปรียบของผู้ประกอบการลงได้ ผมเชื่อแน่ว่าต่อไปผมก็ดี ท่านก็ดีจะไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผมเลยอยากเสนอให้มีสภาผู้บริโภคเรื่องการซื้อบ้าน มีการพบปะสังสรรค์ มีการหารือกันในสภาฯดังกล่าว จะมีส่วนประกอบต่างๆ อย่างเช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ อย่างเช่น วิศวกรก่อสร้าง”

จำเต็มและชาวหมู่บ้านดลฤดี เคยประสบกับเรื่องบ้านที่ทุกคนไฝ่ฝันทุ่มพลังชีวิตเก็บเงินด้วยน้ำพักน้ำแรง และจะฝากชีวิตกลับสร้างปัญหา พวกเขาไม่อยากจะคนอื่นต้องพลาดพลั้งจนเจ็บซ้ำใจอีก

## การสร้างความเป็นธรรม จากสัญญาบ้านจัดสรรจังหวัดสงขลา

**สมัชชาสุขภาพจังหวัดสงขลา** ได้พิจารณารายงานเรื่อง  
การสร้างความเป็นธรรมจากสัญญาบ้านจัดสรร

**ตระหนัก** ว่าการไม่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากสัญญา  
บ้านจัดสรร มีผลต่อกระทบต่อผู้บริโภคจังหวัดสงขลาในวงกว้าง  
และมีปริมาณความรุนแรงมากขึ้น

**กังวล** ต่อปริมาณการขยายตัวของธุรกิจบ้านจัดสรร  
ในจังหวัดสงขลาที่มีอย่างต่อเนื่อง ที่ยังขาดระบบการควบคุม  
และตรวจสอบคุณภาพอย่างชัดเจน

**รับทราบ** ว่ามาตรการและระบบควบคุมมาตรฐาน  
เกี่ยวกับบ้านจัดสรรยังคงขาดประสิทธิภาพของการปฏิบัติ  
อย่างจริงจังและทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

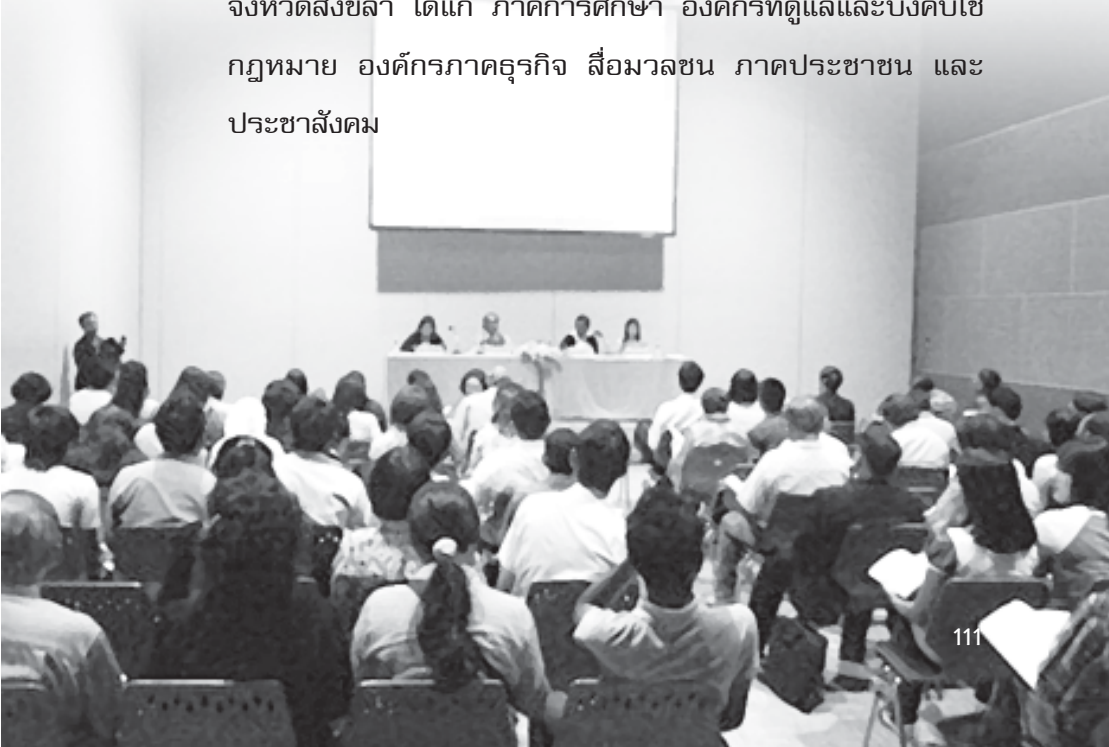
**ห่วงใย** ว่าหากไม่มีมาตรการที่สร้างความเป็นธรรมจาก  
สัญญาบ้านจัดสรร จะเพิ่มโอกาสเสี่ยงต่อการที่ผู้บริโภคจะถูก  
เอารัดเอาเปรียบมากขึ้น ส่งผลก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ  
ของธุรกิจบ้านจัดสรรและคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคในเรื่องที่อยู่  
อาศัย

**ชื่นชม** ในการเข้ามามีส่วนร่วมของหลากหลายกลุ่มเครือข่าย  
ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ เช่น กรณีการรวมตัวกันต่อสู้  
และเรียกร้องความเป็นธรรมของประชาชนหมู่บ้านสามัคคีธรรม

(หมู่บ้านดลฤดี) กรณีหมู่บ้านปริญญา ดวนลัง หาดใหญ่ เป็นต้น การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยโดยสมาคมสถาปนิกทักซิณ กลุ่มผู้ประกอบการบ้าน การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบจากบ้านจัดสรรของ สื่อมวลชนหลากหลายแขนงในพื้นที่ อาทิ วิทยุ ม.อ. F.M.88.0 MHz. คลื่นความคิด F.M 101.0 MHz. รายการพิราบดาบข่าว NBT หนังสือพิมพ์ไฟกัสสงขลา และ หนังสือพิมพ์ทางไท เป็นต้น

**ชื่นชม** ต่อการพัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนปัญหา ผู้บริโภคของหลายหน่วยงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของผู้บริโภคมากขึ้น

**เห็นว่า** ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่สำคัญในการผลักดันมาตรการสร้างความเป็นธรรมจากสัญญาบ้านจัดสรร จังหวัดสงขลา ได้แก่ ภาคการศึกษา องค์กรที่ดูแลและบังคับใช้กฎหมาย องค์กรภาคธุรกิจ สื่อมวลชน ภาคประชาชน และ ประชาสังคม



จึงมีมติดังต่อไปนี้

1. ขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา (สคบ.สงขลา) พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็นเรื่อง มาตรการสร้างความเป็นธรรมจากสัญญาบ้าน จัดสรรนำมาบรรจุไว้ในภารกิจสำคัญที่ต้องนำมาสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค และพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร เช่น ชมรม ผู้ประกอบการบ้านจัดสรร กลุ่มผู้เสียหายจากโครงการบ้าน จัดสรร เป็นต้น

2. มอบหมายให้สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา คณะ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สภานายความจังหวัดสงขลา พัฒนา รูปแบบสัญญามาตรฐานเรื่องบ้านจัดสรร โดยเปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้บริโภคใช้ประโยชน์ จากสัญญามาตรฐานดังกล่าว

3. ขอให้สมาคมสถาปนิกทักซิณ ชมรมผู้ประกอบการ อสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ศรีวิชัย จังหวัดสงขลา บรรจุเนื้อหาด้านหลักการเลือกซื้อบ้าน อย่างถูกต้อง หรือประเด็นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากสัญญา บ้านจัดสรรในการจัดมหกรรมวัสดุหรือมหกรรมบ้านจังหวัดสงขลา



4. ขอให้ชมรมผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ พัฒนาเรื่อง  
กลไกรับเรื่องร้องเรียน กลไกไกล่เกลี่ยและกลไกชดเชยความเสียหาย  
ของผู้บริโภคบ้านจัดสรรในพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย

5. ขอให้เครือข่ายสื่อมวลชนในพื้นที่  
อันประกอบด้วย วิทยุ  
ม.อ.F.M.88.0 MHz.  
คลื่นความคิด F.M.  
101.0 MHz. และเครือข่าย  
วิทยุชุมชนจังหวัด  
สงขลา หนังสือ  
พิมพ์โฟกัส พัฒนา  
ช่องทางและเนื้อหา  
เพื่อให้ความรู้  
แก่ผู้บริโภคด้านการ  
เลือกซื้อบ้านอย่าง  
ถูกต้อง แล้วดำเนิน  
เผยแพร่ประชา-  
สัมพันธ์ความรู้อย่าง  
ทั่วถึง



6. ขอให้เครือข่ายผู้ได้รับความเสียหายจากสัญญาบ้าน หมู่บ้านสามัคคีธรรม (หมู่บ้านตลฤดี) จัดระบบการเรียนรู้เรื่องการต่อสู้ของผู้บริโภค ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการทำสัญญาบ้านไม่เป็นธรรม ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณอย่างพอเพียงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

7. ขอให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สมาคมผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ทำหน้าที่ประสานงานเพื่อจัดให้มีพื้นที่สาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบ้านจัดสรร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง เช่น สภาผู้บริโภค สมัชชาผู้บริโภค เป็นต้น

8. ขอให้คณะกรรมการติดตามนโยบายสาธารณะ จังหวัดสงขลา รายงานความคืบหน้าต่อสมัชชาสุขภาพจังหวัดสงขลา ครั้งที่ 4 □

# กลโกงผู้รับเหมา

**ใครค้นหาคำว่า “ผู้รับเหมา” ทางอินเทอร์เน็ตจะพบประโยค  
ลักษณะที่ว่า “หาผู้รับเหมาสร้างบ้านไม้อิงไม้ไผ่ไม่โกง” สะท้อน  
ปัญหาผู้รับเหมาที่ถูกลมองในภาพลบในสังคมบ้านเรา**

เว็บไซต์สารพัดช่าง.com นำเสนอวิธีการโกงของผู้รับเหมา หรือช่างว่ามีขั้นตอนและกระบวนการมากมายและยากที่จะควบคุม เนื่องจากในงานก่อสร้างแต่ละงานนั้นประกอบด้วยหลายขั้นตอน รวมทั้งมีการใช้ทั้งคนและเอกสารที่มากมาย ผู้ที่สามารถวางแผน โกงยังต้องเป็นผู้ที่รู้กระบวนการทำงานของงานก่อสร้าง บุคคลทั่วไปไม่สามารถที่จะติดตามทันได้ เช่น

1. กลโกงค่าแรง เช่น บอกราคาค่าแรงคนงานเกินความเหมาะสม สมมติ นาย A เป็นคนงานทั่วไปรับค่าแรงวันละ 200 บาท แต่ผู้รับเหมาเขียนในใบเบิกผู้ว่าจ้าง ว่านาย A เป็นช่างมีฝีมือ มีค่าแรงวันละ 500 บาท หรือผู้รับเหมาจ้างคนงานมาทำงานแค่ 3 คน แต่กลับบอกผู้ว่าจ้างว่าใช้คนงาน 6 คน เรียกกันว่าค่าแรงผี

2. กลโกงค่าวัสดุก่อสร้างที่ไม่สามารถตรวจนับได้หรือตรวจนับได้ยาก เช่น ผู้รับเหมาหรือช่างซื้อปูนที่นำมาใช้ในการทำงานเพียง 100 ถุง แต่บอกผู้ว่าจ้างว่าซื้อมา 200 ถุง โกงขนาด และคุณภาพเหลือ

www.baanlaesuan.com ได้เปิด 10 นิสัยไม่ดีของผู้รับเหมา ก่อสร้าง

1. เริ่มจากงานเอกสารสัญญาที่ส่อเจตนาทุจริต อาทิ แผนการเบิกเงินในแต่ละงวดมีจำนวนสูงกว่าปริมาณงานที่ทำได้จริงอยู่มาก เพราะเมื่อผู้รับเหมาที่เจตนาไม่ดีเหล่านี้นับโอกาสเบิกเงินได้จนเป็นที่พอใจแล้ว ก็มักจะละทิ้งงานไปเฉยๆ ดังนั้น

เจ้าของบ้านควรตรวจสอบสัดส่วนของเงินแต่ละงวดในเอกสารสัญญาให้ถี่ถ้วนด้วย

2. สำหรับงานก่อสร้างบนที่ดินว่างเปล่าหลายา แปลง มักเริ่มด้วยการถมดิน ดินที่เหมาะสมกับงานถมต้องเป็นดินเหนียว ซึ่งจะถมในชั้นแรก ตามด้วยการถมหน้าดินในระดับ 1-2 เมตร เพื่อให้ปลูกต้นไม้หรือหญ้าได้ ในขั้นตอนนี้ผู้รับเหมาที่ชอบซิกแซ็ก มักจะหาเศษวัสดุ อิฐหัก และขี้ปูนมาถมเป็นชั้นแรกแทนดินเหนียว ผลที่ตามมาคือการทรุดตัวของผิวดิน และสิ่งก่อสร้างที่วางบนดิน เช่น พื้นโรงรถ ภายหลังเมื่ออยู่อาศัยไปได้ประมาณ 1 ปี

3. สิ่งสำคัญอันดับแรกๆ ของการก่อสร้างคือ การตอกเสาเข็ม เพราะเป็นส่วนของฐานรากที่ยังลึกลงไป在地 หากเกิดความผิดพลาดขึ้น ก็ยากที่จะสืบค้นและซ่อมแซม ดังนั้นขณะที่ตอกเสาเข็มจึงจำเป็นต้องมีโฟร์แมนควบคุมงาน และทำบันทึกผลการตอกเสาเข็มด้วยข้อมูลจริง ผู้รับเหมาที่ละเลยขั้นตอนนี้ แล้วเกิดความผิดพลาดขึ้น จะส่งผลต่อการทรุดตัวของอาคารในระยะยาว

4. งานก่อสร้างชนิดต่อเติมอาคารที่เจ้าของบ้านคิดราคา ถูกๆ ไว้ก่อน ก็อาจจะเจอผู้รับเหมาประเภทฉาบฉวย ซึ่งใช้วิธีการก่อสร้างแบบพิสดาร เช่น การสร้างส่วนต่อเติมเข้าไปเชื่อมติดกับอาคารเดิมด้วยเสาเข็มสั้น เมื่อเกิดการทรุดตัวที่แตกต่างกัน ระหว่างอาคารเดิมกับส่วนที่ต่อเติมในภายหลัง โครงสร้างเก่า และโครงสร้างใหม่ก็จะเกิดการแยกตัว การทรุดตัวก็เป็นอีกเรื่อง ที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ถ้าสร้างให้ถูกวิธีก็สามารถลดความรุนแรง หรือเมื่อทรุดแล้วไม่ทำให้บ้านเสียหายมาก ซึ่งวิศวกรจะเป็นผู้คำนวณ ความยาวและจำนวนของเสาเข็มที่ควรใช้ ขณะที่สถาปนิกจะออกแบบจุดเชื่อมต่อที่ไม่ติดตาย เคลื่อนตัวได้เล็กน้อย และกันน้ำได้

5. ในงานโครงสร้างเหล็กก็ผู้รับเหมาที่เจตนาไม่ดีมักหาช่องทางในการลดต้นทุนด้วยการลดคุณภาพของเหล็ก เช่น เหล็กเส้นก็เลือกเหล็กไม่เต็มขนาด เหล็กกล่องสี่เหลี่ยมก็เลือกใช้

ชนิดบางแทนชนิดหนา การหักลดค่าใช้จ่ายเช่นนี้จะส่งผลถึงคุณภาพในการรับน้ำหนักเจ้าของบ้านจึงควรให้มีอาชีพอเข้ามาควบคุมดูแลการเลือกใช้วัสดุอย่างใกล้ชิด การว่าจ้างสถาปนิกผู้ออกแบบหรือที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้มาคุมงานก่อสร้างจึงเป็นเรื่องที่ควรทำ

6. สำหรับงานก่ออิฐที่ดี นอกจากต้องใช้วัสดุที่ถูกต้องตามรายการวัสดุก่อสร้างแล้ว วิธีการก่อสร้างก็สำคัญไม่แพ้กัน มาตรฐานการก่อผนังอิฐจะต้องมีเสาเข็มและทับหลังในจุดสำคัญ เช่น รัตรอบวงกบประตูหน้าต่าง หัวมุมผนังที่หักฉาก ยอดผนังตลอดแนวที่ก่อขึ้นไปโดยไม่มีคาน ค.ส.ล. ประคองรับไว้ด้านบน หากผู้รับเหมาไม่ทำให้ถูกต้อง จะทำให้การรับแรงของผนังลดน้อยลง รวมถึงวงกบประตูหน้าต่างก็จะขาดจุดยึดกับผนังทำให้เกิดการโยกคลอนได้ง่าย

7. งานประปาที่ผู้รับเหมานิยมหมกเม็ดไว้ เช่น การใช้ท่อพีวีซีที่ไม่แข็งแรงพอ การเดินท่อลอดใต้ถนนที่อาจทรุดตัวแล้วทำให้ท่อเสียหาย หรือการต่อท่อแบบไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะได้ข้อต่อที่ไม่แข็งแรงและรั่วซึมในจุดที่มองไม่เห็น และถ้าไม่ทำการทดสอบแรงดันท่อน้ำก่อนส่งงาน เมื่อเกิดการรั่วซึมขึ้นจึงเป็นการยากที่จะหาจุดรั่วซึมเหล่านั้น ทำให้เจ้าของบ้านต้องเสียเวลาทุบรื้อ เจาะ ขุด เป็นพื้นที่กว้าง

8. พื้นที่รับน้ำต่างๆ ตั้งแต่พื้นห้องน้ำ ทางเดินภายนอกบ้าน ดาดฟ้า ค.ส.ล. และอื่นๆ นั้นจะต้องทำให้มีความลาดเอียงไปสู่จุดระบายน้ำ โดยมีให้เกิดแอ่งน้ำขัง ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้สั่นล้มได้ นอกจากนี้ยังเป็นต้นเหตุสำคัญของปัญหารั่วซึมบนดาดฟ้า ผู้รับเหมาที่ดีจะต้องทดสอบด้วยการราดน้ำ แล้วปรับแก้ความลาดเอียงในจุดที่น้ำขังตัว

9. สำหรับงานสี เช่น สีรองพื้นกันสนิมที่ใช้ทาโครงสร้างเหล็กหลังคา หากกำหนดให้ทาสองรอบ ผู้รับเหมาที่มั่งง่ายก็อาจทารอบเดียวแล้วส่งงานเลยเพราะยากที่จะดูออกว่าทำงานครบจริง

หรือเปล่า ดังนั้นกรณีนี้ให้เลือกใช้สีรองพื้นที่มีสีแตกต่างกัน เช่น ใช้สีแดงในรอบแรก และใช้สีเทาในรอบที่สอง ซึ่งจะทำให้ตรวจสอบได้ง่าย ด้วยการขูดออกดูชั้นของสี

10. ผู้รับเหมาบางรายหลีกเลี่ยงไม่ใช้ยี่ห้อสีทาผนังตามที่ผู้ออกแบบระบุ แต่ตบตาด้วยการเลือกใช้สีของยี่ห้ออื่นมา เป็น ภาชนะใสสี แต่ตัวผลิตภัณฑ์สีเป็นของยี่ห้ออื่นที่มีคุณภาพและ ราคาต่ำกว่า จุดนี้ขอให้เจ้าของหมั่นตรวจสอบด้วยการให้ผู้รับเหมา เปิดถังสีใหม่เมื่อเริ่มทาสี เพราะฝาถังสีจะมีแหวนรัดรอบ ซึ่งทำ ปลอมได้ยาก

## **การป้องกันผู้รับเหมาโกงวัสดุก่อสร้าง**

วัสดุก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐานมักจะปลอมปนอยู่ในหลาย รูปแบบ เช่น นำวัสดุเกรดต่ำไปใส่รวมไว้กับวัสดุที่มีคุณภาพ ทำให้ ผู้ว่าจ้างไม่สามารถแยกแยะได้ หรือในบางครั้งผู้ว่าจ้างบางคนไม่มี เวลามาดูหรือดูงานด้วยตัวเอง ผู้รับเหมาหรือช่างที่ไร้ความรับผิดชอบก็จะใช้วัสดุที่ไม่ได้มาตรฐานบางชนิดที่เมื่อสร้างหรือ ช่อมแซมบ้านเสร็จแล้ว ผู้ว่าจ้างจะไม่มีทางสังเกตเห็น เช่น ใช้ปูน น้อยกว่าทรายในอัตราส่วนที่ควรจะเป็น เพื่อประหยัดต้นทุน เนื่องจากปูนมีราคาแพง

อีกกรณีหนึ่งที่มักจะพบ คือ ผู้รับเหมาหรือช่าง ใช้เหล็ก ที่ไม่ได้ขนาดตามมาตรฐานหรือใช้จำนวนน้อยกว่าที่ควรจะใช้ นอกจากนี้นี้ยังมีวัสดุที่ควรให้ความสนใจอีกคือ 1) สี 2) ไม้ 3) กระเบื้อง 4) เพอร์นิเจอร์ ฯลฯ ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจึงควรใช้เวลา ไปตรวจสอบหรือคุมงานด้วยตนเองบ้างเพื่อป้องกันปัญหาเหล่านี้ ซึ่งถ้าหากผู้ว่าจ้างละเลย ไม่มีการตรวจสอบขณะก่อสร้าง ผู้ว่า จ้างก็อาจจะไม่มีโอกาสได้ตรวจสอบอีก จนกว่าวัสดุที่ไร้คุณภาพ เหล่านี้จะสร้างปัญหา

ทางแก้ของปัญหาผู้รับเหมาหรือช่างใช้วัสดุที่ไม่ได้มาตรฐาน  
นั้นมีดังนี้คือ

1. ทำการพูดคุยและดูลักษณะท่าทางของช่างหรือผู้รับ  
เหมา ก่อนทำสัญญาว่าจ้าง ว่าน่าเชื่อถือหรือไม่ รวมทั้งสอบถาม  
ที่อยู่และสถานที่ตั้งของกิจการของผู้รับเหมาหรือช่างรายนั้น

2. สอบถามว่าช่างหรือผู้รับเหมารายนั้นเคยมีผลงานจาก  
การทำงานที่ไหนบ้าง และทำการตรวจสอบหรือสอบถามไปยัง  
ผู้ที่เคยว่าจ้างช่างรายนี้มาก่อน

3. ทำการตกลงกับผู้รับเหมาหรือช่างว่า ผู้ว่าจ้างจะเป็น  
ผู้หาวัสดุก่อสร้างมาให้เอง

อย่างไรก็ตาม ปัญหาวัสดุก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐานนี้  
ในบางครั้งก็เกิดจากผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างที่ไม่มีคุณภาพออกมาวาง  
จำหน่าย ผู้ว่าจ้างจึงควรตรวจสอบและให้ความสำคัญกับแหล่ง  
ที่มาของวัสดุก่อสร้างควบคู่ไปกับคอยสอดส่องดูแลการทำงานของ  
ผู้รับเหมาหรือช่าง

**ทางออกในการเลือกผู้รับเหมา** อ้างมาจาก : blog  
คุณ TomS

1. เลือกผู้รับเหมาที่มีผลงาน มีประสบการณ์ โดยอาจจะ  
ลองสอบถามจากคนใกล้ตัวรอบๆ ตัวเราที่เพิ่งสร้างบ้าน ต่อเติม  
บ้าน หรืออดีตลูกค้าของบริษัทรับเหมานั้น หรืออาจจะพิจารณา  
จากผลงานต่างๆ ที่ผ่านมา

2. ลองให้ผู้รับเหมาหลายๆ บริษัทเสนอราคา รวมถึงให้  
คำแนะนำต่างๆ เพื่อประเมินราคาคร่าวๆ กันก่อน ควรระวัง  
ผู้รับเหมาที่เสนอราคาต่ำมากๆ เพราะอาจจะใช้วัสดุต่ำกว่า  
มาตรฐาน หรือผู้รับเหมาที่เสนอราคาสูงมากๆ อาจจะโกงราคา  
ควรเลือกผู้รับเหมาที่เสนอราคาที่เหมาะสมผล

3. เลือก ผู้รับเหมาที่มีประวัติดี มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทถูกต้องตามกฎหมาย เพราะหากมีปัญหา ภายหลังจะได้ติดตามได้ทันทั่วทั้งที่

4. เลือกผู้รับเหมาที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยมีแบบรายละเอียด ปริมาณงาน ราคาวัสดุอุปกรณ์ และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

5. เลือกผู้รับเหมาที่มีทีมงานมืออาชีพ มีช่างผู้ชำนาญการ และที่สำคัญควรจะมีวิศวกรควบคุมงาน ไม่ควรเลือกบริษัทที่มีบุคลากรไม่เพียงพอหรือให้งานผู้รับเหมาช่วง (sub-contractor) ต่อ

6. เจ้าของบ้านควรจะขยันตรวจหน้างานเสมอ เพราะเราจะได้แก้ไขได้ทันหากทำผิดสเปกหรือจะได้ตามดูว่าผู้รับเหมาใช้วัสดุที่ได้มาตรฐานไหม ในกรณีเป็นโครงการขนาดใหญ่หรืองานมีความซับซ้อนมาก ควรจะจ้างวิศวกรที่ปรึกษาเพื่อควบคุมงานต่างหาก

7. เมื่อเลือกผู้รับเหมาได้แล้วควรจะทำสัญญาจ้างให้ถูกต้อง พร้อมแนบรายการวัสดุ (Bill of quantity) ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหาขัดแย้ง ฟ้องร้องในภายหลัง

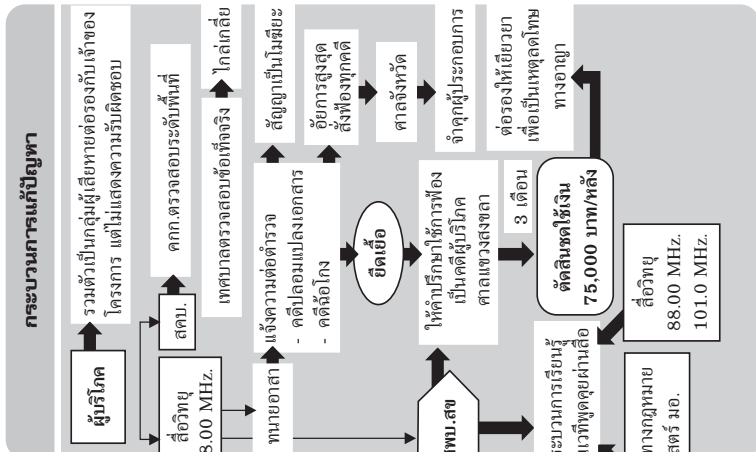
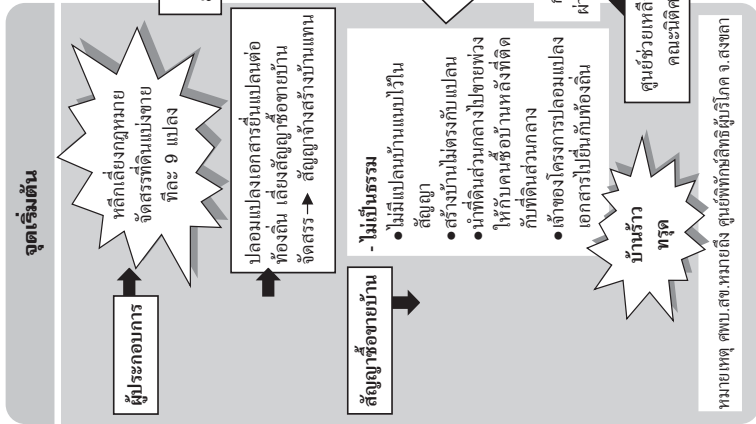
8. การจ่ายเงินให้ผู้รับเหมาควรแบ่งจ่ายเป็นงวดๆ ตามปริมาณงานที่ทำได้ และควรหัก 5-10% เพื่อไว้ประกันผลงาน จนแล้วเสร็จ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทิ้งงานได้ระดับหนึ่ง

9. เลือกผู้รับเหมาที่มีบริการหลังการขาย และมีการรับประกันคุณภาพ เช่น โครงสร้างหลักของบ้าน รับประกัน 15 ปี ตัวบ้านทั่วไปรับประกัน 1 ปี หลังคาไม่รั่วซึมรับประกัน 5 ปี เป็นต้น

10. บริการอื่นๆ ผู้รับเหมาที่ดี ควรจะช่วยอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน ตั้งแต่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน การขอมะเขยอนบ้าน การติดต่อขอสาธารณูปโภค รวมถึงการติดต่อสถาบันการเงินในการจัดหาแหล่งเงินกู้



# ไต่จะแถมแสดงภาพรวมปัญหา เรื่อง มาตรฐานบ้านและที่อยู่อาศัย กรณีศึกษา สัญญาซื้อขายบ้านดลฤดี



- บทเรียน**
1. ผู้บริโภค ไม่รู้กฎหมายเรื่องบ้านและที่อยู่อาศัย
  2. ผู้ประกอบการขาดคุณธรรมเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเฉพาะกฎหมาย ห้างผลกำไร
  3. กลไกการกำกับดูแลและตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างบ้านจัดสรรมีปัญหาเอื้อประโยชน์ผู้ประกอบการ
  4. การรวมกลุ่มของผู้บริโภคสามารถสร้างพลังในการต่อสู้

- ข้อเสนอเชิงนโยบาย**
1. ผู้บริโภคต้องรวมตัวเป็นกลุ่มและชมรมหรือสมาคม เพื่อพิทักษ์สิทธิของตนเอง
  2. ต้องสร้างกระบวนการตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การวิชาชีพ สถาบันวิชาการ
  3. การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคโดยสมาคมสถาบันนักกฎหมายหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค
  4. การจัดการกระบวนการเรียนรู้และขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องบ้าน เช่น สมัชชาผู้บริโภค เป็นต้น
  5. ผลักดันให้เกิดชมรมผู้ประกอบการบ้านจัดสรร

# 4

## การเชื่อมโยงหลากหลายมิติ เครือข่าย อสม.เพื่อผู้บริโภคสตูล

นายสาฟีอี โต๊ะบู ชาวสวนยาง เคยทำหน้าที่เป็น อสม. ระหว่างปี 2525-2533 ช่วงคาบเกี่ยวกันเขายังมีบทบาท เป็นผู้นำชาวสวนยาง ในสมาคมชาวสวนยางจังหวัด สตูล

“การได้ทำงาน อสม. เพราะส่วนตัวรู้จักกับเจ้าหน้าที่อนามัย ของตำบล ตอนนั้นไม่มีใครเข้าใจหรือว่ารู้เรื่องสุขภาพอนามัย มาชวนผมให้ช่วย ผมบอกว่าตัวเองถนัดทางการเกษตรมากกว่า”

ปี 2551 ถูกชักชวนมาเป็นผู้นำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ที่รับเพราะเห็นว่าเป็นตำแหน่งอาสาสมัครทางสังคม เขามีความตั้งใจเป็นอุดมคติประจำตัวว่าจะ ทำงานเพื่อคนอื่น เป็นสิ่งที่ทำแล้วสบายใจ

“แม้คนอื่นอาจไม่รู้ ไม่พบ ไม่ยกย่อง ไม่ยอมรับ ก็ไม่เป็นไร”

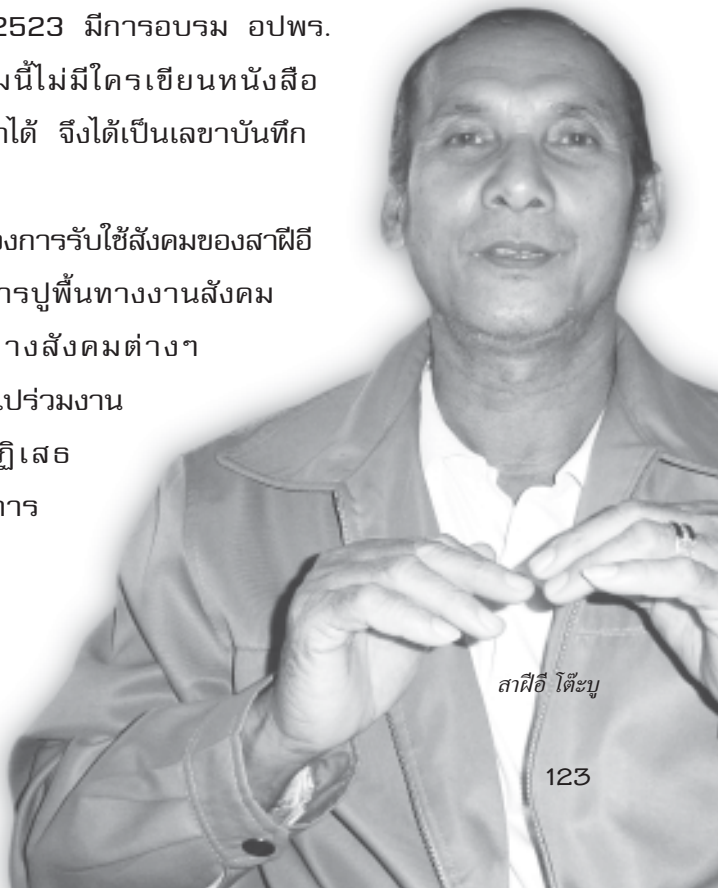
ความที่เป็น อสม. มาก่อนเมื่อหันมาเคลื่อนไหวเรื่องผู้บริโภค เขาจึงใช้เครือข่าย อสม.ในอำเภอท่าแพ มาร่วมกันทำงาน สามารถ ประสานกับส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในมุมกว้าง

“ที่บ้านผมมีป้ายหลายป้ายอย่างสมาคมชาวสวนยางพารา จังหวัดสตูล สมาคมสหพันธ์เกษตรกรเพื่อการพัฒนา คณะอนุกรรมการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร มาถึงเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เขตอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ผลประโยชน์จากการทำหลายอย่างนั้นคือการไปเชื่อมโยงกับคน เอาฐานจากงานเดิมมาทำงานผู้บริโภค”

ยี่สิบกว่าปี ที่เขาทำงานร่วมกับภาคราชการและองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถทำกลุ่มแบบนี้ได้

“เบื้องต้นจริงๆ ของผมไม่ใช่คนบ้านเกาะไทร ตำบลปะระ อำเภوتاแพ ที่อยู่ทุกวันนี้ ที่นี้เป็นบ้านกรรยา ผมเกิดที่หมู่ 1 บ้านหัวหิน อำเภอละงู คนที่นี้มายอมรับนับถือ เพราะว่าปี 2523 มีการอบรม อปพร. คนเข้าอบรมนี้ไม่มีใครเขียนหนังสือได้เลย เราทำได้ จึงได้เป็นเลขabanติกการประชุม”

ที่มาของการรับใช้สังคมของสาฟีอี เหมือนเป็นการปูพื้นฐานงานสังคม ต่อมากลุ่มทางสังคมต่างๆ จึงมาชวนเขาไปร่วมงาน แต่เขาจะปฏิเสธ หากเกี่ยวกับการเมืองโดยตรง



สาฟีอี ใต้ะบุ

งานเด่นหลังเข้ามาสู่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของเขา  
กรณีเกิดฟ้าผ่าเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ ที่หมู่ 2 บ้านสาคร  
ตำบลสาคร อำเภอกำแพง

“ผมเข้าไปยังพื้นที่ด้วยเรื่องวิสาหกิจชุมชน คนในวงนั้น  
ตอบว่าฟ้ามันผ่าลงมาบ้านบริเวณนั้น 11-12 หลังเสียหาย  
ผมเลยไปที่บ้านเอากล้องไปเก็บภาพมาด้วย”

สิ่งที่พบมีปลั๊กไฟกระเด็นออกมาจากผนังบ้าน ระบบ  
อินเทอร์เน็ต จานดาวเทียม และเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่ว่าพัดลม โทรทัศน์  
เสียหายไป 13 หลัง เขาให้ชาวบ้านที่เดือดร้อนเขียนแบบฟอร์ม  
ส่งเรื่องนี้เข้าไปที่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล

รูปถ่ายจากสาฟิอี แสดงภาพเสาสัญญาณของโทรศัพท์  
ยี่ห้อต่างๆ ซึ่งอยู่ใกล้สถานีนามัยที่เกิดเหตุ และรายชื่อชาวบ้าน  
ของสาครในรัศมีที่ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย หนังสือร้องเรียน  
ถูกส่งต่อไปยังบริษัทเจ้าของเสาสัญญาณต่างๆ ให้ลงไปตรวจสอบ  
ในที่สุดบริษัทแห่งหนึ่งประกาศความรับผิดชอบ ชดเชยค่าเสีย  
หายให้ชาวบ้านเป็นเงินสดครอบครัวละ 3,500 บาท

“ยายคนหนึ่งเครื่องรับโทรทัศน์เสีย แกก็ได้แต่นั่งขอพรว่า  
ขอให้ใครคนใดคนหนึ่งเอาทีวีนี้ไปซ่อมให้สักทีเกิด จะได้ดูทีวี ค่าซ่อม  
200-300 บาท ก็คงพอ แต่ก็ได้ชดเชยมากกว่าที่คิด”

กรณีที่บ้านวังดุก ตำบลละงู อำเภอละงู เกิดกรณีคล้ายกัน  
การร้องเรียนผ่านเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการชดเชยเช่น  
เดียวกัน ซึ่งสาฟิอีมองว่า หากต้องการเคลื่อนเรื่องแบบนี้ให้มีพลัง  
ต้องมียอดประกอบหลายอย่างอยู่ด้วยกัน หลายองค์กรต้องทำงาน  
ร่วมกันจึงจะบรรลุผล การเคลื่อนในลักษณะเชิงเดี่ยวไม่มีพลัง  
เพียงพอ

กรณีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล ยึดรูปแบบตามแนวคิดดังกล่าว จึงทำงานหลายด้านไปพร้อมกัน เช่น

- โทรคมนาคม
- ประสานงานกับทางสมาคมยุวมุสลิม ทำศูนย์บริการที่เป็นมิตรแก่เยาวชน ทำงานป้องกันการแพร่ระบาดของเอตส์ในชุมชน ในเด็กอายุ 12-24 ปี ให้ความรู้เกี่ยวกับเอตส์
- งานของคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป
- งาน อสม. เชื่อมกับ อสม. ให้ทำงานกับทุกส่วน

“จะว่าไปแล้ว ทุกอย่างเกิดจากฐานเดิมของการพัฒนา พอมาเคลื่อนเรื่องผู้บริโภคจึงเชื่อมกันได้ ทุกเรื่องหรือบางเรื่องเข้ามาเกี่ยวอีก เช่น ทวีไทย”

เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โยงกับทุกภาคส่วนไม่ว่าภาคประชาชน ราชการ องค์กรพัฒนาเอกชน และอสม.โดยองค์กรภาคประชาสังคมประกอบด้วย

- เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค 50 กว่าคนใน 7 อำเภอ
- อสม. ชมรมแต่ละอำเภอ 7 อำเภอ 600 กว่าคน
- กลุ่มเกษตรทางเลือก 11 สหกรณ์และ 12 เครือข่าย
- กลุ่มประมงพื้นบ้าน
- โครงการความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาความยากจนพัฒนาสังคมและสุขภาวะมี 5 หน่วยงาน เป้าหมายทำบัญชีครัวเรือน พื้นที่ 15 ตำบล

“แต่ละอำเภอมียุวมุสลิม. ขณะเดียวกันคนที่มาทำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ก็เป็น อสม.”

เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล มีคณะทำงานระดับแกนนำที่ซ้อนทับภาคประชาสังคมอยู่กว่า 50 คนใน 7 อำเภอ

แต่ละอำเภอมียุทธศาสตร์ อสม. ซึ่งมีสมาชิก 600 กว่าคน มีส่วนขับเคลื่อนงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนั้นจะมีเครือข่ายอื่นๆ ร่วม อย่างเครือข่ายเกษตรทางเลือก 13 เครือข่าย กลุ่มประมงพื้นบ้าน โครงการความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาความยากจน พัฒนาสังคมและสุขภาวะ

จังหวัดยะลากระแสปีกสาวว่าเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูลเน้นการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค ด้านโภชนาการ สุขภาพ และสิทธิของประชาชน มีเป้าหมาย อสม. เยาวชน ประชาชน และ อบต.ใน 7 อำเภอ

“อย่างการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ ความรู้ทางด้านสุขภาพ มีเป้าหมาย แกน อสม. 7 อำเภอ ผ่านเครือข่าย อสม. และกลุ่ม เยาวชนอายุ 12-24 ปีที่ทำงานเกี่ยวข้อง องค์กรที่เกี่ยวข้อง ยังมีหน่วยราชการ เช่น สสจ. พมจ. และ สดบ.”

สำหรับเรื่องร้องเรียนแต่ละเดือน หากนับในช่วงต้นปี 2553 เป็นต้นมาพบว่า มีประมาณ 30 รายต่อเดือน ส่วนมากเกี่ยวกับปัญหาโภชนาการ จากกรณีการส่งข้อความสั้น การคิดเงินพลาด การรับชมฟรีแต่ไม่ได้ใช้ แล้วจำ ก็มีบิลมาเรียกเก็บเงิน เพราะมีคนแอบเอาไปใช้

“วิธีการเขามาที่สำนักงาน เราให้เขียนแบบฟอร์มเพื่อติดต่อทางบริษัท เราเป็นผู้ประสานงานทั้งการโทรไปหาหรือก่อน และส่งเอกสารเข้าไป ปรากฏว่ากรณีโภชนาการมีคนร้องกับเรามากกว่าที่ สดบ.จังหวัด”

สอผีอีบอกกว่า เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค แม้จะดูว่าทำหลายเรื่องแต่ถือว่าเป็นเนื้อเดียวกัน เพราะทุกเรื่องเชื่อมโยงกัน กรณีที่ อสม.มาขับเคลื่อนเรื่องผู้บริโภค แม้หลายคนยังไม่เข้าใจ ยังมองแนวสุขภาพเดิมแต่จะมีความเข้าใจถึงการงานแบบใหม่มากขึ้น

“ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ ไม่ใช่มีติดงานด้านใดด้านหนึ่ง แต่ถือว่าเป็นการเชื่อมโยงกันหลายเรื่อง แม้เราไม่ได้เป็น อสม. แต่สามารถประสานเวลาเราเชิญ เขาก็มาร่วม ถ้ารวมตัวกันดี แม้คนละสังกัด จะรวมกันได้อย่างมีพลัง”

สถานการณ์การรวมตัวทางสังคมในสตูล สอผีอีประเมินว่า ถ้าไม่มีสถานการณ์อะไร กลุ่มเครือข่ายต่างๆ จะมีลักษณะต่างคน



ต่างทำ ไม่สนใจกัน ชนิด “เดินพบกันไม่ทัก” ก็มี แต่ถ้างานที่เป็น ประเด็นร่วมกัน ทุกคนพร้อมมารวมมือกันได้

“ผมยกตัวอย่างทางการเมือง ถ้าคนที่นี่ชอบก็จะชอบหรือ เลือใคร แต่ถ้าจะเปลี่ยนใครแล้ว ก็พร้อมใจเปลี่ยนเหมือนกัน อันนี้สะท้อนความต้องการที่เหมือนกัน ซึ่งในกระบวนการนี้อาจมีการ สื่อสารภายใน ที่มีผลต่อการรวมความต้องการสะท้อนวัฒนธรรม อย่างว่า แม้จะดูว่าอยู่กันแบบหลวมๆ แต่ถึงคราวมีมติร่วมแล้ว จะชัดเจนมาก”

สมมติฐานดังกล่าว มองผ่านจากเครือข่ายทางสังคมในสตูล จึงนำมาสู่ ร่วมพลังแนวคิดสตูลน่าอยู่ เวทีของภาคประชาชน ระดมความเห็นใน 7 อำเภอ 10 ครั้ง เชิญ พมจ. กศน. พอช. และ ตัวแทนประชาชนทุกภาคส่วน และหน่วยงานต่างๆ 49 หน่วยงาน นำเสนอแผนงานดังกล่าวกับ อบจ. และจังหวัดทำงานในรูปมูลนิธิ ชื่อว่ามูลนิธิกองทุนชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนจังหวัดสตูล ทำงานพัฒนา 5 เรื่อง

- การศึกษาวัฒนธรรม
- การท่องเที่ยว
- การคมนาคม เกษตร กีฬา
- สุขภาวะ
- การเมืองภาคพลเมือง

สอผีเฝ้ามองว่า การเคลื่อนกลุ่มผู้บริโภค นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงระดับหนึ่งในประชาชนชาวสตูล จากที่คนไม่เคยสนใจในเรื่องสิทธิของตัวเอง เรื่องคนรอบข้าง ซึ่งหลังจากมีเวทีการอบรม ทำให้คนเปลี่ยนแปลงแนวคิด พฤติกรรม ซึ่งกรณีผู้บริโภคที่พบ



ในสตูล เกี่ยวกับการใช้เครื่องสำอาง ความปลอดภัย อาหาร ปัญหาซื้อบ้านและดิน การเช่าซื้อรถ การประกันภัย และ โทรมมนาคน

“อยากให้ชาวบ้านตระหนักเรื่องสิทธิ อย่างการไปซื้อของ แล้วทอนเงินผิดมา 10 บาท หรือหยิบพลาตไป 5 บาท แต่คนไม่อยากจะพูด กลัวอาย หรือหยอดเงินในตู้โทรศัพท์ทักินเหรียญ ไม่กล้าบอกได้แต่บ่น เรื่องแบบนี้อยากให้เขารักษาสิทธิ อย่างมอง เป็นเรื่องเล็กน้อย”

อย่างไรก็ตามสิ่งที่เกิดขึ้นเขามองว่ามีความเป็นปัจเจก ต่างคนต่างเจอปัญหา กรณีผู้บริโภควบ้านยังไม่รวมตัวกันเอง เพราะโดยทั่วไปเขาเคยชินกับการรวมตัวในลักษณะกลุ่มที่ก่อเกิด รายได้อย่างกลุ่มอาชีพ รายได้ มากกว่า ยกเว้นว่าเจอเรื่องใหญ่ ส่งผลสะท้อน

“สำหรับภาพรวมของเครือข่าย สามส่วนสำคัญ รัฐ ประชาชน วิชาการ ในสังคมสตูลนับว่าเอื้อกันได้ โดยภาคราชการ เริ่มเข้ามากับภาคประชาชนมาก เขาพยายามจะปรับเปลี่ยนใหม่ ในการทำงานให้เข้ากับประชาชน จากเดิมชาวบ้านไม่กล้าเข้าคุย วางตัวอยู่ห่างประชาชน” □

# 5

## พลังสื่อเพื่อผู้บริโภค

ศูนย์ข่าวที่นิวยอร์กสหรัฐอเมริกา ได้เปิดตัวศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางคุ้มครองผู้บริโภค นับเป็นกลไกขับเคลื่อนให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีพร้อมระดมทุกเครือข่ายร่วมทำงานให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**สมชาย สังข์สนธิ** ผู้จัดการสำนักข่าวที่นิวยอร์กจังหวัดสุราษฎร์ธานี เล่าว่าโครงการนี้เป็นการเพิ่มบทบาทของสื่อมวลชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากปัญหาผู้บริโภคของจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีสถานการณ์รุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและสัญญา ตามสภาพของการเจริญเติบโตของตัวเมืองซึ่งขยายตัวมากยิ่งขึ้น ขณะที่กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคจากภาครัฐปกติไม่เพียงพอสำหรับการปกป้องสิทธิ

สำหรับสำนักข่าวที่นิวยอร์กศูนย์ข่าวสถานีวิทยุเป็นเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ 500 สถานี ทำหน้าที่สื่อสารข่าวคราวพื้นที่ต่างๆ ไปยังส่วนกลางในกรุงเทพฯ รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ฟังทางบ้าน

เพื่อทำหน้าที่สื่อกลางแก้ไขปัญหา ส่งต่อข้อมูลยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละกรณี

“ผมเป็นคนเพชรบุรีครับ หนีคดีฆ่าคนตายมาอยู่นครศรีธรรมราช 2 ปี ครั้นมาอยู่สุราษฎร์ธานีเจอเพื่อนที่เป็นฝ่ายซ้ายทำงานกันช่วงหนึ่ง สุดท้ายด้วยแนวคิดบางอย่างก็ถอยออกมาความมีพวกเยอะมาตั้งแต่ในป่านั้นเอง กลับมาอีกทีเป็นผู้ใหญ่พอควรแล้วบวชที่สวนโมกข์อยู่หลายปี สึกจากพระมาทำหนังสือพิมพ์และวิทยุชุมชน ก็ชวนเพื่อนพ้องที่คิดเห็นทำเพื่อชาวบ้าน สังคมด้วยกันมาช่วย ตอนนั้นเครือข่ายต่างๆ เช่น เครือข่ายลุ่มน้ำตาปี เครือข่ายพุ่มดวง เครือข่าย สวล. เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายเอตส์ เราเชื่อมกันได้หมด” สมชายเล่าความเป็นมา ซึ่งน่าจะอธิบายภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับมวลชนของเขาได้



“งานคุ้มครองผู้บริโภคของเราทำมานานแล้วแต่ไม่ได้ทำในรูปแบบใดแบบหนึ่งตั้งแต่ปี 2551 กลุ่มเครือข่ายที่อยู่กับสำนักข่าวทีนิวส์ เฉพาะสุราษฎร์มี 20 สถานี จึงตั้งสัญญาณกัน 8 สถานีของเราเองชื่อว่าสถานีวิทยุภาคประชาชนคนสุราษฎร์ คลื่น FM 94.75 MHz ปัญหาทุกเรื่องชาวบ้านสามารถร้องเรียนมาที่นี่”

สมชายเล่าถึงกรณีเกิดขึ้นหมาดๆ 4 พฤษภาคม 2554 ที่ผ่านมา ผู้เดือดร้อนรายหนึ่งมาร้องเรียนว่าเขาได้ไปโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 15,000 บาท จากสุราษฎร์ธานีปลายทางชุมพร ปกติหลังจากโอนแล้วปลายทางต้องได้รับเงินในวันนั้นเลยแต่ลูกค้ารายนี้พบว่าปลายทางไม่ได้รับเงิน

คนโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มรายนี้รู้สึกเสียหน้าอย่างมาก เพราะฝ่ายปลายทางหาว่าเขาโกง จึงพยายามติดต่อธนาคารให้ช่วยแก้ปัญหา ทางธนาคารอ้างว่าต้องตรวจสอบที่ call center แต่ผู้เสียหายเห็นว่าธนาคารสาขาที่เข้าไปติดต่อน่าจะบอกได้เลยว่าเงินของเขาไปอยู่ที่ไหน ธนาคารบอกให้รอหนึ่งสัปดาห์เพื่อการตรวจสอบ

“พอเช็คดูจริงๆ ก็รู้ว่าเงินอยู่ในธนาคารนั้นแหละ ผู้เดือดร้อนบอกว่าเขาเองมีเงินอยู่เพียงเท่านั้นไม่สามารถนำเงินส่วนอื่นไปใช้แทนก่อนตามสัญญากับผู้รับเงินปลายทาง เมื่อเงินของเขามีปัญหาตกไปอยู่ในธนาคารเสียแล้วจึงขอเบิกเงินคืนออกไปก่อนทางธนาคารไม่ยินยอม ยืนยันถึงการให้รอการแก้ปัญหาหนึ่งสัปดาห์”

ผู้เดือดร้อนรายนี้เข้าปรึกษาตำรวจ เพื่อให้ตำรวจเจรจากับธนาคาร ตำรวจบอกให้ลงบันทึกประจำวันเอาไว้

“ขณะนั้นเวลา 14.00 น. ตำรวจบอกว่าหากต้องการ  
แจ้งความต้องรอก่อนเพราะไม่ว่าง ให้นั่งรอในโรงพักจนถึงเวลา  
16.00 น.จึงจะได้แจ้งความ ผู้เตือรื้อนตั้งคำถามว่าทำไมต้องนั่ง  
รอด้วย ถึงเวลา 16.00 น.ค่อยมาพบเจ้าหน้าที่ตำรวจได้หรือไม่  
ตำรวจยืนยันว่าต้องนั่งรอ ห้ามออกจากโรงพัก เขาบอกว่าถ้า  
อย่างนั้นเห็นว่าเสียเวลาจึงขอหลักฐานซึ่งเป็นสลิปที่ได้จากตู้เอที  
เอ็มคืน ตำรวจบอกไม่ให้อ้างว่าเกรงผู้เสียหายจะไปไว้วางยที่อื่น  
ทำให้ตำรวจถูกกล่าวหาว่าไม่ดูแลรับแจ้ง นั้นยิ่งกลายเป็นเรื่อง  
ทะเลาะถกเถียงกันใหญ่”

ปัญหาว่านายอิฐตุงนั่งแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ในที่สุด  
ผู้เตือรื้อนจึงเดินเข้ามาร้องเรียนที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

สมชาย สังข์สนธิ์

จังหวัดสุราษฎร์ธานี สมชายรับเรื่องนี้แล้วส่งข่าวเข้าวิทยุทีนิวส์ ส่วนกลาง มีการสัมภาษณ์ (6 พ.ค.-วันถัดมาหลังเกิดเหตุ) ออกอากาศในช่วงรายการล้อมวงคุย ระหว่างเวลา 13.00-15.00 น. ผ่านช่องดาวเทียมออกอากาศทั่วประเทศและเว็บไซต์

“เขาเดินเข้ามาห้องเรียนศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้วยตนเอง ครับ เพราะเคยขับรถผ่านแล้วเห็นป้ายเขาเลยแวะมา เนื่องจากกรณีดังกล่าวเห็นว่าพึ่งใครไม่ได้แล้วก็ต้องมาพึ่งนักข่าว” สมชาย บอกกับพิธีกรส่วนกลางของทีนิวส์ระหว่างการออกอากาศผ่าน 500 กว่าสถานีทั่วประเทศ

“ผู้ดำเนินรายการส่วนกลางโทรมาถามผมในฐานะผู้สื่อข่าว ประจำพื้นที่ โทรไปยังผู้ร้องเรียนธนาคารที่เกิดปัญหา หรือบางกรณีอาจโทรไปหาผู้มีความรู้ด้วย เพื่อจะบอกว่าหาทางแก้ปัญหา ต่างๆ นั้นควรเป็นอย่างไร”

สมชายเล่าถึงขั้นตอนง่ายๆ ในการแก้ปัญหาผู้เดือดร้อน ผู้บริโภคว่าศูนย์ข่าวทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง หากปัญหาเล็กน้อยจะเชิญฝ่ายเกี่ยวข้องมาพูดคุยเจรจาตกลงหาข้อยุติ หากความไม่เป็นธรรมรุนแรงยากแก่การหาข้อยุติ ส่งเข้าสำนักข่าวทีนิวส์ส่วนกลาง เข้าวงใหญ่

“สิ่งที่ตามมาคือการตื่นตัวของประชาชนที่ฟังรายการครับ ทำให้คนที่โดนเรื่องเดียวกันมองเห็นปัญหา นอกจากนั้นทางภาครัฐ หรือธนาคารเองจะต้องสนใจเป็นพิเศษว่าต่อไปนี้หากว่าเกิดลักษณะดังกล่าวอีกธนาคารเห็นความสำคัญลูกค้าจะมาตุ๊กตากับชาวบ้านหรือเพิกเฉยต่อปัญหาไม่ได้”

กรณีตัวอย่างโอนเงินไม่ได้เงินดังกล่าว หลังออกอากาศผ่าน ชั่วโมงวันปรากฏว่าทางธนาคารโดยผู้บริหารได้ขอโทษและขอ

เคลียร์กับลูกค้า สมชายจึงมองว่ากระบวนการสื่อสารมีพลังพอสมควรที่จะแก้ปัญหาผู้บริโภค

“อาจเป็นเพราะสื่อของเราทำงานเรื่องประชาชนโดยตลอด ถ้าไปสถานอื่นจะเห็นว่ามิแต่รูปนักร้องดาราดิตเต็มแต่ที่นี่ไม่ใช่เป็นรูปกิจกรรมเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนผมเป็นประธาน ศูนย์ข่าวภาคใต้ดู 14 จังหวัด 100 สถานี ไปเยี่ยมเครือข่ายไปพูดคุยทำความเข้าใจ ผูกอบรมนักข่าวอาสา สามารถเชื่อมเครือข่ายทั้งหมด ทุกตำบล อำเภอ และทุกจังหวัดในประเทศไทย”

ในฐานะสื่อเขาเล่ากรณีการต่อสู้ในเรื่องที่ยากยิ่งกว่ากรณีปัญหาบ่อขยะเทศบาลที่นำไปทิ้งในเขต อบต.แห่งหนึ่งกระทบชาวบ้านมานาน 23 ปี หากที่ผ่านมานักข่าวท้องถิ่นทั่วไปมักไม่ให้ความสำคัญ เขามองว่าสื่อกระแสหลักมักเลือกเสนอข่าวที่ขายได้ คนทำข่าวมักหวังให้ข่าวของตัวเองขึ้นหน้าหนึ่ง เรื่องชาวบ้านเลยไม่ได้รับความสนใจ เป็นปัญหาของสื่อในสังคมไทย

“ชาวบ้านอยู่ใกล้บ่อขยะยกพวกมาร้องเรียนเราว่ากระทบหลายอย่างปลาในกระชังตาย น้ำใช้ไม่ได้ กลิ่นเหม็น เราชวนคุยปัญหาออกอากาศกับตัวแทน 3-4 คนก่อน นี่คือการครั้งแรก” หลังจากนั้นเขาจึงนำเสนอข่าวผ่านสถานีวิทยุทีนิวส์ส่วนกลาง ประเด็นผู้บริโภคด้านสิ่งแวดล้อม

“วิธีทำข่าวผมไม่เหมือนใครคนอื่นไปถ่ายรูปเขียนข่าวส่งได้ออกมั่งไม่ออกมั่งเพราะต้องไปแย่งชิงพื้นที่ข่าวแต่ละฉบับแต่ละวันมีข่าวมากมายส่วนผมพอชาวบ้านมาร้องเรียนได้ความเรียบร้อยถามชื่อที่อยู่ นามสกุลอาชีพ เบอร์โทร ก็ทำข่าวส่ง เข้าส่วนกลางเหมือนกัน ขณะเดียวกัน ผมลงไปพื้นที่ถ่ายภาพ สัมภาษณ์ ผู้เดือดร้อนอีก 4-5 ปาก ทำข่าวส่งอีกรอบเป็นกระบวนการขั้นที่สอง”

กระบวนการขั้นที่สาม สมชายลงไปมีส่วนร่วมกับปัญหากรณีบ่อขยะ เขาลงไปจัดเวทีสาธารณะริมบ่อขยะ ถ่ายทอดสดออกทางรายการวิทยุ เชิญชาวบ้านราว 50 คน ผู้เกี่ยวข้องหลายภาคส่วนมาร่วมเช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. เทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัด ตำรวจ ทนายความ ฯลฯ ให้ชาวบ้านพูดว่าเกิดปัญหาอะไร ผลกระทบ เขาจะโยนไม้ค้ำถามกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

“ผมคิดว่าไม่มีใครโกหกได้ เพราะเราเชื่อมสัญญาณ 500 สถานีทั่วประเทศ ชาวบ้านพูด เทศบาลพูด ซึ่งต้องบอกความจริงว่าเกิดอะไรขึ้น อะไรก็ว่ากันไป ส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดว่าอย่างไร ต้องคุยวันนั้น”

กระนั้นปัญหาไม่อาจยุติลงได้ สมชายเล่าว่ากรณีบ่อขยะนั้นยังมีอิทธิพลในห้องถื่นร่วมด้วย ต้องใช้มาตรการสุดท้ายให้ชาวบ้านรวมตัวกันล่ารายชื่อเพื่อขอปิดบ่อขยะ แต่ชาวบ้านในพื้นที่ได้รายชื่อมาเพียง 250 คนก็ไม่มีพลังพอ เขาจึงขอการสนับสนุนจากเครือข่าย 20 กว่าเครือข่ายมาร่วมชุมนุม ยื่นหนังสือที่ศาลากลางจังหวัด เรื่องถูกโยนไปยังเทศบาลเจ้าของเรื่องทางเทศบาลนัดเจรจาที่โรงพักแต่ไม่เกิดผลใดๆ อีก





“ชาวบ้านทนไม่ได้จริงๆ มาปรึกษาทางผม ผมบอกว่า ปิดบ่อขยะกล้าไหม เขาบอกว่ากล้า เอาคน 250 คนไปปิดบ่อขยะ ผมอาศัยเครือข่ายมาช่วย อีก 1,000 กว่าคน ขวางถนนเอาไว้ ทำอยู่หนึ่งสัปดาห์ก็สามารถปิดบ่อขยะได้ถาวร”

สมชายมองว่าการแก้ปัญหาบางอย่าง พลังมวลชนและพลังสื่อ มีอำนาจพอให้เกิดการตัดสินใจต่อการแก้ปัญหาได้ แต่สื่อเองต้องเอาตัวให้ออกจากอำนาจและอิทธิพลของรูปแบบ

“มวลชนจะมีผลต่อภาครัฐ กรณีภาครัฐใช้อำนาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างกรณีสลายม็อบที่อำเภอศรีรัฐปี 2550 มีชาวบ้านบาดเจ็บเป็น 100 ถูกรุม บาดเจ็บ 2 สูญหายอีก 20 รถของชาวบ้าน เป็น 100 คันถูกทุบทำลาย เรืองเกิดขึ้น 2 สัปดาห์ มาร้องเรียนผม ผมจัดเวทีที่สะพานมิตร ชาวบ้านมา 600 คน เราก็สัมภาษณ์ออกอากาศ หลังจากนั้นคลื่นของเราถูกสั่งปิด โดยไม่มีเหตุอันควร”

เมื่อเกิดเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าว สมชายเล่าว่าต้องสู้กันอย่างยิ่งที่สุดด้วยหลักเหตุผล ยึดหลักของสื่อที่ทำหน้าที่ในสิ่งถูกต้อง เรื่องที่ชาวบ้านเดือดร้อนโดยไม่อิงผลประโยชน์ส่วนตัว ใดๆ เพราะชาวบ้านไม่สามารถหันหน้าไปพึ่งใครได้ จะหวังพึ่งกฎหมายอย่างเดียวพบกระบวนการยุ่งยาก ระยะเวลายาวนาน สู้กันอย่างเหน็ดเหนื่อย ชาวบ้านมักแพ้จากเงินไขเวลา หมดยุคหมดกำลังใจ

“โดยเฉพาะประเด็นคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีใครอยากสู้โดยกระบวนการกฎหมายซึ่งยุ่งยากมากและได้ไม่คุ้มเสีย”

การจัดตั้งองค์กรสื่อเพื่อขับเคลื่อนปัญหาผู้บริโภค สมชายใช้งบจาก สจร.ส.อ. ทดลองทำสถานีวิทยุภาคประชาชนคนสุราษฎร์ฯ FM 94.75 MHz เป็นศูนย์กลาง และมีลูกข่ายต่างอำเภอ 19 คลื่น

“เราก็นั่งคุยกันว่ากรณีที่โรงเรียนจะรับสัญญาณวิทย์ตอนไหน  
อย่างไรในฐานะแม่ข่ายเรายังให้ความรู้เรื่องผู้บริโภคเรื่องกฎหมาย  
เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง”

สมชายยอมรับว่าการฟังวิทยุของชาวบ้านทุกวันนี้มักเน้น  
ความบันเทิงเป็นหลักเนื่องจากปัญหาในครัวเรือนหนักมากอยู่แล้ว  
เครียดมาทั้งวันย่อมไม่มีพื้นที่จะมานั่งฟังเรื่องที่หนักสมองอีก  
พฤติกรรมทั่วไปจึงเป็นการโทรไปสถานีวิทยุขอเพลงเป็นส่วนใหญ่

เขาพยายามหาวิธีดึงคนมาฟังรายการที่เป็นสาระโดยดึง  
กลุ่มเยาวชนเข้ามาที่สถานีวิทยุ ให้เด็กฝึกเรียนรู้ทดลองจัดรายการ  
ฟรี หลายคนเข้ามาฝึกจัดรายการ ส่วนนี้เองมีส่วนชักนำพ่อแม่  
หันมาฟังลูกหลานตัวเองในรูปแบบสื่อมีสาระพร้อมกับได้เครือข่าย  
ขยายกว้างในฐานะคนฟังออกไป

การพบปะเครือข่ายวิทยุที่มีอยู่เสมอ สมชายมักพูดถึงความ  
ร่วมมือที่จะมีต่อกัน ประเด็นผู้บริโภคเครือข่ายทุกแห่งตอบสนอง  
โดยมีผู้รับเรื่องร้องเรียน เฉพาะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์จะมีผู้  
รับเรื่องร้องเรียนชุมชนละหนึ่งตู้

“เราพบเรื่องการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปเก็บเงินชาวบ้าน กรณี  
ชาวบ้านถูกถอดมิเตอร์ไฟปกติเมื่อกลับมาใช้ใหม่จ่าย 107 บาท  
แต่ชาวบ้านจ่าย 107 กับอีก 500 บาท ส่วน 500 บาทนั้นไม่มีบิล  
เมื่อเราสอบถามดูเขาบอกว่าเป็นคำสั่งของหน่วยเหนือ”

เขามองเห็นปัญหา จึงเชื่อมสัญญาณที่นิวิศทั่วประเทศ  
เพื่อพูดถึงปัญหานี้ โดยสัมภาษณ์ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ในเขตที่รับผิดชอบ ซึ่งยอมรับว่ากรณีดังกล่าวชาวบ้านไม่ต้องจ่าย  
500 บาท เป็นการกระทำที่ผิด พร้อมประกาศว่าใครมีใบเสร็จ  
ให้เอามาแจ้งได้

“ถามว่าจะมีใบเสร็จได้อย่างไรเพราะส่วนนี้ไม่มีการออกบิล  
สุดท้ายกรณีนี้ไม่ได้คืน แต่กรณีอย่างนี้ได้รับการแก้ไขตรงที่ว่าเมื่อ  
ออกสื่อกไปแล้ว ชาวบ้านรู้ว่าถ้ามีการริบมิตเตอร์ก็จ่ายแค่ 107 บาท  
ไม่ต้องจ่าย 500 บาท สังคมรับรู้เรื่องนี้ ขึ้นมาเป็นบรรทัดฐาน  
ที่ถูกต้อง”

ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสื่อทำให้เข้าถึงปัญหาได้ เช่น  
เดียวกับกรณีพื้นที่อำเภอชัยบุรี สถานีวิทยุลูกข่ายโทรแจ้งกรณี  
ชาวบ้านร้องเรียนมากกว่า 20 ปีไม่มีไฟฟ้าใช้ เมื่อสมชายลงพื้นที่  
ไปพบคนที่ร้องเรียนก็พบว่าเป็นเรื่องจริง จึงทำข่าวเสนอทีนิวส์

“งานนี้ผมถ่ายทำวิดีโอออกช่อง 11 ด้วย ภายในสัปดาห์เดียว  
การฟ้าพระแสง และเวียงสระมาถามชาวบ้านว่าต้องการใช้ไฟ  
ที่บ้านก็ได้คำตอบว่า มี 20 หลังคาเรือน สัปดาห์ถัดมาเสาไฟลง  
สัปดาห์ที่สามสายไฟลง อาทิตย์ที่สี่ปล่อยไฟ หลังจากผ่านมา 20  
ปีเกิดอะไรขึ้น นี่เพราะสื่อมาเล่นไขไหม”

สมชายตั้งข้อสังเกตว่าลักษณะปัญหาสังคมเช่นนี้ ไขว่ราษฎร์  
ไม่มีข้อมูลอยู่ในมือ เพียงแต่ถ้าสื่อไม่ตีแผ่ก็จะไม่ลงมาแก้ปัญหา  
“ผมว่าเขารู้อย่างเช่นกรณีคนพิการ ข้อมูลจาก อสม. ก็บอกได้ว่า  
มีใครที่ไหน ลำบากอย่างไร แต่ทำไมรอให้ออกในรายการวงเวียน  
ชีวิตในทีวีก่อนจะมีคนช่วย ลักษณะนี้ก็คงเช่นเดียวกัน”

อย่างไรก็ตาม สมชายบอกว่าสื่อที่ยืนข้างประชาชนต้อง  
ไม่ไปมีส่วนได้ส่วนเสียหรืออิงผลประโยชน์กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด  
ไม่เช่นนั้นพร้อมจะถูกแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์ได้ตลอดเวลา  
สื่อต้องแข็งแกร่งพอมาปกป้องต่อสู้ เพื่อชาวบ้าน ชุมชน แม้ว่า  
นักข่าวซึ่งเป็นปุถุชนคนธรรมดาอาจมีข้อจำกัดเหมือนอาชีพอื่น  
จนบางครั้งอาจไม่ยืนหยัดอยู่ข้างประชาชน

“นักข่าวจำนวนมากไม่อาจยืนหยัดแข็งขันสู้กระแสบางอย่าง โดยเงื่อนไขภาวะครอบครัวยุติได้อะไรแล้วแต่ สำหรับผมยืนอยู่ได้เพราะมวลชนมาก ส่วนตัวไม่ฟุ้งเฟ้อ อยู่ง่าย และเห็นประโยชน์ชาวบ้านมาก่อน การที่ผมมาทำสื่อไม่ใช่เรื่องเงิน แต่ต้องการสื่อปัญหาชาวบ้านให้วงกว้างออกไปมากกว่า นักข่าววิธีต่างกันไปบางคนถูกบีบให้ทำข่าวเรื่องนั้นเรื่องนี้จากข้างบนขององค์กร แต่เขาไม่มีกระบวนการแก้ไขให้ชาวบ้าน แต่เรามีส่วนเข้าไปแก้ไขปัญหาด้วยตามต่อยิบตาจนจบเป็นเรื่องราว ไป ใช้ระยะทำงานสั้นยาวแล้วแต่เรื่องนั้น ไม่ทอดทิ้ง ”

ในรูปแบบเช่นนี้ คนข่าวอย่างเขาไม่ใช่ต้องการแค่เสนอข่าว แต่ต้องการไปแก้ปัญหา จึงต้องคิดวิธีการออกแบบงานแต่ละครั้ง เพื่อแก้ปัญหาว่าเอาใครเขามาร่วม ทำอย่างไร

“บางทีพื้นที่เรามีคนอยู่ แต่ไม่สนิทกัน ต้องลงไปเอง หรือ การตรวจสอบข้อมูล เราจะมีคนของเราอีกชุดหนึ่ง ที่ทำงานร่วมกันในพื้นที่ เพื่อไปดู ถ้าไม่มีชื่อนามสกุล ที่อยู่ ถือว่าไม่นำมาลงข่าวเพราะอาจเป็นแค่สนเท่ห์” จนถึงปัจจุบันสมชายเล่าว่าประชาชนหันมาฟังสถานีวิทยุของเขาฟังประเด็นทางสังคม แทนฟังเพลงมากขึ้น ประเด็นผู้บริโภคก็จะแทรกอยู่ในเนื้อหาสาระแบบใหม่



## บทเรียนจากที่สื่อมาทำบริโศค

สื่อมวลชนเป็นกลไกอีกรูปแบบหนึ่งที่ทรงพลังอย่างมาก ในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะสื่อท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิด ชุมชนท้องถิ่นมากกว่า สามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจน เกาะติด อีกทั้งเป็นส่วนที่สำคัญในการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมา ร่วมหาทางออก

สื่อมวลชนต้องมีจุดยืนที่ชัดเจนของการทำงาน อันเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคในการเข้าไปใช้เป็นช่องทางแก้ไข ปัญหาอย่างสมานฉันท์

กระบวนการแก้ปัญหาของสื่อมวลชน ต้องมีฐานคิดเชิง เหตุผล นำผู้ที่เกี่ยวข้องมาสร้างกระบวนการเรียนรู้ และค้นหาข้อยุติ ที่ผ่านการยอมรับจากทุกฝ่าย

แม้เรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค จะมีลักษณะประเด็นร้อน สื่อมวลชนก็สามารถนำมาเป็นประเด็นในการแก้ปัญหาได้



ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>1. การต่อสูักรณิผู้บริโศด ทีผ่นมา สือไม่เอาจริง เป็นปรากฏการณิ ลูบหน้าปะจมุค</p> <p>2. สือไม่เอาจริงเนื่องจากบางคร้ง จะมีส่วนเกียวกับลผลปะรอยชนั ทับซ้อน</p>	<p>1. การพัฒนาแกนนำสือเพื่อผู้บริโศด ระดับลุมชน (มีความพร้อมช่วย เหลือชาวบ้าน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์ความรู้เกียวกับลการค้คุมครอง ผู้บริโศด</li> <li>- ข้อมูลข่าวสารและกรณิศึกษา</li> <li>- สิทธิปะรอยชนั</li> <li>- ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต</li> </ul>
<p>2. เจ้าทุคชั หรือผู้เตือตร้อน ไม่สู้จริง</p>	<p>2. วางแผน การทำสือเพื่อผู้บริโศด ไม่ใช่สือทั่วไป อยู่ภายใต้การวาง แผนทำกระบวนกร</p> <p>3. เป็นกระบวนกรที่สานต่องาน ตลอด</p>
<p>3. สือมวลชนปะเภท แก่ปัญหา ผู้บริโศดหรือสังคม มีน้อย เนื่องจากสือยังไม่ให้ ความสำคัญกับลผู้บริโศด</p>	<p>3. การทำงานแก้ปัญหาลผู้บริโศดเน้น การเป็นกลไกปะระสานเชื่อมโยง กับลหน่วยงานที่เกียวก้อง</p>
<p>4. หลัคคิตของสือต่อการแก้ไย ปัญหาผู้บริโศด มักมุ่งเน้นการ ไม่เสริมสร้างควมเข้มแข็ง ของผู้บริโศด</p>	<p>4. ความินโยบายการศึกษาเพื่อกร ผลิตบุคตลากรสือทีมีความเข้าใจ เรืองกระบวนแก้ไยพัฒนามาก กว่าเชิงปะชาสงคระหะที</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนกรมีส่วนร่วมของสือ มวลชนต่อการแก้ปัญหาลผู้บริโศด</li> </ul>
<p>5. นโยบายเกียวกับลสือมวลชนยังขาด ความชัดเจน เช่น การเปิดช่องทาง สือให้เข้ามามีส่วนร่วม การพัฒนา ศักยภาพสือมวลชน</p>	<p>5. ภาครัฐมินโยบายสนับสนุนให้มีสือ สำหรับลผู้บริโศดในระดับลุมชน</p>

“ผมเห็นคนเดือดร้อนผมลุยทุกกรณี แต่เจ้าทุกข์ไม่สู้ อย่าง การสู้บ่อขยะ เจ้าทุกข์โดดหนีไปทีหนึ่งแล้ว ผมต้องไปตามกลับมา ชาวบ้านมักจะสู้พักเดียวก็เลิก

สมชายยกตัวอย่างกรณีโรงงานที่บางสวรรค์ ปล่อยน้ำเสีย 20 ปี กระทั่ง สจ. ในพื้นที่ร้องเรียนขึ้นมาเขาลงพื้นที่ อีกวันนัด ชาวบ้านตั้งเวทีสาธารณะที่เกิดเหตุ เชิญผู้เกี่ยวข้องมาพูดออก อากาศสดทางวิทยุ กลับจากตรงนั้นมาที่อุตสาหกรรมจังหวัด และ ตั้งคำถามว่า หลังชาวบ้านได้ร้องเรียนแล้ว ทางอุตสาหกรรม จังหวัดได้ดำเนินการอะไรบ้าง แก้ไขอย่างไร อุตสาหกรรมจังหวัด สั่งปิดโรงงานเดียวนั้นเลย

“ที่ผ่านมามันมีการลอบบีผลประโยชน์กันมาตลอด จึงไม่ แก้ปัญหา” สมชายตั้งข้อสังเกต

การที่สื่อไปช่วยงานผู้บริโภครวม สมชายเห็นว่า

1. ต้องเอาคนมาก่อน เอาใจคนที่สู้ พร้อมสู้กับชาวบ้าน
2. วางแผน การทำสื่อเพื่อผู้บริโภคไม่ใช่สื่อทั่วไป อยู่ภายใต้การวางแผนทำกระบวนการ

“เพื่อแก้ไขไม่ใช่จับผิด” สมชายยกตัวอย่าง เหตุน้ำเสียที่ บางสวรรค์ เขาเข้าไปเห็น เรียกทุกฝ่ายมาคุยกันเป็นเวทีแลกเปลี่ยน ไม่ใช่จับผิด บอกให้ทุกคนมาแก้ไข ถ้าเสนอข่าวอย่างเดียวและ ไม่มีเวทีจะแก้ปัญหาได้ยาก เพราะมันไม่ได้ถูกยอมรับทางสังคม ถ้าเราทำระหว่างสื่อกับชาวบ้านผู้เดือดร้อน มันก็เกิดเพียงสองคน และไม่รู้จะจบลงเมื่อไร เมื่อวงกว้างขึ้นรับรู้มากขึ้น มันจะเป็น สิ่งที่ดี สำหรับชาวและผู้เดือดร้อน เราจะบอกว่าเราไม่รับเงินใคร อันนี้ชาวบ้านทั่วไปรู้ ไม่ใช่หมุมมิบทำกันสองสามคน

### 3. เป็นกระบวนการที่สานต่องานตลอด

สมชายบอกว่า ทำข่าวแล้วจะมีทีมงานตามข้อมูลทุกวัน เป็นข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน นักข่าวไปร่วมกับชาวบ้านทั้งหมด เอาใจไปอยู่กับเขา เป็นคนของเขาเลย เพราะไม่ฉัน ไม่สามารถ รับรู้ปัญหาต้น ลึก หนาบาง ที่แท้จริง พอเขาไว้ใจบอกทุกอย่าง ปัญหาจึงมีทางแก้ได้

“การเป็นศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพจริง ๆ อันดับแรก ต้องคุยเปิดใจกับผู้เดือดร้อน เพราะเขาไม่รู้ว่าเราจะช่วย เขาจริงหรือเปล่าถ้าช่วยแล้ว ช่วยตลอดรอดฝั่งหรือถึงกลางทาง ชาวบ้านจะกลัวตรงนี้ ต่อสู้ไปพักหนึ่งแล้วโดดหนี เขาก็จะถูก ทอดทิ้ง โดดเดี่ยว แล้วอาจจะโดนผลกระทบหนักมาก กรณีอาจ





โดนฟ้องกลับ สำหรับที่นี่ เราบอกว่าจะช่วย 1000% ไม่เฉพาะเรา แต่เรามากับเครือข่าย ไม่ว่าจากทีมส่วนกลาง เครือข่ายเอ็นจีโอในพื้นที่ พร้อมช่วย”

กระบวนการช่วยเหลือผู้เดือดร้อนโดยใช้เครือข่ายประชาชน ภาคส่วนต่างๆ ร่วมจึงจะสำเร็จ สมชายยกกรณีหลายปีก่อนเหตุ ชาวบ้านที่อำเภอนาสารถูกโกงที่ 3 ไร่ โทเรเข้ามาร้องเรียนใน รายการ เขานัดหลังไมค์แล้วลงไปดูพบข้อเท็จจริงว่าที่ดินคนนั้น คนที่ร้องเรียนยกให้ลูกหลาน ซึ่งลูกหลานได้นำไปขายสิทธิกับ นายทุนต่อมานายทุนมาออกหน้าโฉนดแบบผิดวิธี บังคับให้ลุงคนที่ ร้องเรียนออกนอกพื้นที่

“แม้ลูกชายเป็น อบต. กับตำรวจ ยังบอกให้พอยอมแพ้ ผมส่งทนายเข้าไปช่วยฟ้องนายอำเภอ สำนักงานที่ดินที่เกี่ยวข้อง ใช้เวลานาน สู้กันไปมาหลายตลบ เราเองให้ทนายที่เป็นเครือข่าย มาช่วย จนลงได้ทีกลับมาโดยเราไม่เอาเงินตอบแทนอะไรเลย นี่จะบอกว่าถ้าเรามีใจจะช่วยชาวบ้านจริง ชาวบ้านไม่มีที่พึ่ง เรา จะทำอะไร ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคก็เช่นกัน ชาวบ้านเขาอยาก ร้องเรียนแต่ถ้าทำไปแล้วโดนทางโน้นฟ้องจะอย่างไรเราก็เลย บอกว่าคุณไม่ต้องกลัว ถ้าคุณมาหาเราถ้ามันหนักที่นิวส์พร้อม คุ่มครอง” □

# 6

## ทุนแห่งการมีส่วนร่วม ต่อยอดงานคุ้มครองผู้บริโภคนาศาร

การนำแนวคิดการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (health impact assessment หรือ HIA) บนหลักการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนมาใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชนจนประสบความสำเร็จมาแล้วเป็นโอกาสที่เทศบาลเมืองนาสารได้ทุนดังกล่าวมาขับเคลื่อนศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

**พรณรงค์ วรรณนิม** ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองนาศาร เล่าความเป็นมาว่าบริษัทปูนซิเมนต์ขนาดใหญ่รายหนึ่งได้ดำเนินการขนส่งปูนซิเมนต์ทางรถไฟจากบริษัทใหญ่เพื่อรอขนถ่ายใส่รถบรรทุกให้ตัวแทนจำหน่ายเขตภาคใต้ตอนบนที่สถานีรถไฟนาศารมาตั้งแต่ปี 2537 บริเวณหน้าสถานีรถไฟนาศาร ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลจึงเป็นที่ตั้งของท่อกลมทรงสูงหรือไฮโลเก็บปูน ผลกระทบมากขึ้นเมื่อธุรกิจเติบโตขึ้นเรื่อยๆ รถบรรทุกขนส่งปูนเข้าออกเมืองนาศาร รังกันฝุ่นตลบทุกเมื่อเชื่อวันเป็นตัวชี้วัด

ผู้ลงเองจากผงปูนฟุ้งกระจายบริเวณรอบชุมชนจากหน้า  
สถานีรถไฟขยายออกเป็นวงกว้าง ภาวะดังกล่าวกระทบต่อสุขภาพ  
ของประชาชนอย่างเลี่ยงไม่ได้

“รถวิ่งเข้าออกลานจอดรถตลอด ปูนที่ถล่มลงถึงไม่มีตัว  
ควบคุม ส่วนที่ตกลงกับพื้นรถเหยียบฟุ้งกระจายออกมาก็ไม่มีตัว  
ควบคุม ชาวบ้านเล่าว่าล้มตัวนอนช่วงกลางวันตื่นขึ้นมาพบว่าบน  
พื้นนอนเป็นรอยรูปร่างของเขาชัดเจน รอบๆ เป็นผงปูนตกลงมา  
แสดงว่าปูนลอยฟุ้งอยู่ในอากาศจำนวนมากมายมหาศาล”  
พรณรงค์เล่า

แม้ปัญหานี้ดำเนินมาก่อนหลายปีแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข  
จนกระทั่งนายโกศล ศุทธางกูร รับเลือกเป็นนายกเทศมนตรีเมือง  
นาสารในปี 2546 จึงแต่งตั้งคณะทำงานเข้ามาดูแลตามข้อร้อง  
เรียนของชาวบ้าน



“ผมมาทำงานที่นี่ครั้งแรก 1 ธันวาคม 2548 มีคำสั่ง  
คณะทำงานเข้าไปดูแลเรื่องนี้ พบว่ายังไม่มีความคืบหน้าเลย  
ตอนนั้นผมไม่มีบทบาทอะไรในคณะกรรมการเป็นแค่ผู้สังเกตการณ์  
ปรากฏว่ายังแก้ปัญหาอะไรไม่ได้”

ปี 2550 พรรณรงค์ไปประชุม HIA จัดโดยศูนย์อนามัย  
ที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังได้ความรู้เกี่ยวกับ HIA  
กลับมาทำให้เขาคิดทางออกปัญหาฝุ่นปูนเมืองนาสารว่าน่าจะแก้ได้  
ด้วยกระบวนการดังกล่าว จึงเสนอแนวคิดกับนายกเทศมนตรี  
เมื่อมีการรับข้อเสนอว่าน่าจะลองดู จึงเริ่มเชิญผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย  
มารวมกันแก้ปัญหาเป็นครั้งแรก

ตัวแทน 3 ฝ่ายประกอบด้วย บริษัท ชาวบ้านในพื้นที่  
เทศบาลและตัวแทนวิชาการ

“เวลารั่ว ปล่องแตก หรือการเป่าปูนจากคอนเทนเนอร์ไฟ  
ไปทีโฮโล ถ้าดูแลไม่ดีจะเห็นเป็นฝุ่นขาวชัดเจนกลางเมืองนาสาร  
พวยพุ่งเหมือนระเบิดปรมาณู” ปัญหาดังกล่าวถูกนำเสนอเข้าที่  
ประชุม การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ พบว่าส่งผลต่อชุมชน  
หน้าสถานีรถไฟซึ่งเป็นพื้นที่ตั้งโฮโลมากที่สุด ผลยังขยายไปถึง  
ชุมชนอื่นรวมแล้วราว 700 ครัวเรือน ขณะข้อมูลจากโรงพยาบาล  
ชี้ชัดว่า คนในพื้นที่เป็นโรคทางเดินหายใจมากขึ้น

ตัวแทนทุกฝ่ายมานั่งวิเคราะห์ร่วมกันที่ศาลาชุมชน  
ร่วมเขียนแผนภูมิปัญหาร่วมกันเกี่ยวกับสถานการณ์ ผลกระทบ  
ได้ข้อสรุปเชิงประจักษ์ว่า ปัญหานี้ได้กระทบต่อสุขภาพประชาชน  
แม้ขณะนั้นไม่มีเครื่องวัดทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยแต่พิสูจน์กัน  
ง่ายๆ โดยพลิกดูใบไม้ในพื้นที่พบว่ามีคราบฝุ่นปูนเกาะติดแน่น  
หยิบมาเป็นหลักฐานประจักษ์โดยตา ทำให้บริษัทยอมรับปัญหา  
ดังกล่าว

“ตอนแรกผมเห็นเลยว่าการแก้เรื่องนี้ยาก ด้วยเหตุว่าที่ตรง  
นั้นของการรถไฟ เมื่อการรถไฟได้ประโยชน์ก็ไม่ได้ให้ความร่วมมือ

เท่าที่ควรกลายเป็นฝ่ายโน้นไปเสียอีก ในชุมชนเองคนคิดแตกออกเป็นสองส่วน ทำไมถึงเป็นอย่างนั้น? เพราะบริษัทก็ทำสงครามมวลชนเหมือนกัน เขาเองไม่ต้องการย้ายไปไหน จึงจัดจ้างลูกหลานของคนแถวนั้นเป็นคนงาน ลูกคนหนึ่งอยู่หน้าสถานีออกมาพูดว่าเขาไม่มีปัญหาอะไร แต่ถ้าหาข้อมูลในเชิงลึกจึงจะพบว่าลูกหลานของลูกคนนั้นทำงานที่นั่น บริษัทเองให้การสนับสนุนชุมชนตรงนั้นอยู่ เราต้องใช้วิธีที่นิ่มนวลในการแก้ปัญหาเพราะเห็นแล้วว่าถ้าดันทุรังเกินไป เท่ากับเอาคนสองฝ่ายขึ้นมาต่อสู้กัน”

พรณรงค์เล่าว่าท้ายที่สุดบริษัทยอมรับที่จะหันหน้ามาแก้ปัญหา เทศบาลในฐานะคนกลาง ต้องคิดว่าจะทำอย่างไร

ขั้นตอนวิธีทำงานคณะทำงานได้มีการออกแบบดังนี้ 1.การกลั่นกรองผลกระทบที่เกิดจากฝุ่นปูน และตัดสินใจว่าจะดำเนินการแก้ไข 2.กำหนดขอบเขต ที่มงาน เป้าหมาย ปัจจัยที่มีผลกระทบ ขอบเขตพื้นที่ 3.จัดทำข้อเสนอแนะ มาตรการแก้ไขปัญหา 4.ติดตามตรวจสอบ แคนนำชุมชน ร่วมตรวจสอบภายในบริษัท/มีระบบแจ้งข้อมูลจากชุมชน/ประเมินความพึงพอใจ

เริ่มต้นจากการพาตัวแทนที่เกี่ยวข้องไปดูกิจการที่อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เลือกกิจการลักษณะคล้ายกัน แต่สามารถแก้ปัญหการป้องกันฝุ่นละอองจนเป็นที่ยอมรับของชุมชน

หลังจากไปดูกิจการดังกล่าว ทุกคนจึงเกิดความคิดร่วมกันต่อการแก้ปัญหาได้ การประชุมหลังจากนั้นจึงร่วมกำหนดได้ว่าบริษัทต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะอยู่ร่วมกันได้ เช่น ให้บริษัทตรวจสอบสภาพเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเป่าปูนจากตู้คอนเทนเนอร์ไปยังไซโลให้ต้อยเสมอ หากชำรุดให้เปลี่ยนทันที ให้ทำม่านน้ำสูงจากพื้นดิน 505 เมตร โดยใช้ตัวสปริงเกอร์ฉีดพรมฟอยน้ำบริเวณรอบโรงงาน ให้เทพื้นปูนในบริเวณทั้งหมด จัดทำแผ่นวัสดุกันฝุ่นรอบบริษัทและทางเข้าออกหน้าโรงงานต้อง



มีบอลลูนล้อยอดไม่ให้ผู้คนติด  
ออกมา

ล้วนเป็นข้อเสนอร่วม  
ส่งให้บริษัทในพื้นที่เสนอขึ้น  
สำนักงานใหญ่เพื่อดำเนินการ  
แก้ไข จนรับการตอบสนอง  
ในภายหลัง

“สิ่งสำคัญ เราให้ชุมชน  
เผื่อระวัง มีกรรมการชุมชน  
ที่มงานไปตรวจสอบ มีตาราง  
ตรวจสอบบริเวณไซโล ทำให้  
ปัญหาลดลง ชุมชนพอใจ  
ระดับหนึ่ง” พรณรงค์เล่าและ  
ว่ากระบวนการเคลื่อนไหวจนเกิด  
ผลดังกล่าวภายใต้การนำหน้า  
ของเทศบาล กินเวลาราว  
5-6 เดือน

ปกติชาวนาสารอยู่อย่าง  
มีความสุขไม่เคยเจอปัญหา  
ไม่ค่อยได้ลุกขึ้นมาต่อสู้ในเรื่อง  
อะไรมาก่อน พอมีปัญหาอย่าง  
นี้เลยไม่มีใครลุกขึ้นเป็นตัวตั้ง  
ตัวตี ไม่มีแกนนำชาวบ้าน

ชัดเจนโดดเด่นเขาเห็นว่าถ้ามีแนวร่วมตัวตั้งตัวตีชัดเจนน่าจะบรรลุ  
ผลรวดเร็วกว่า ปัจจัยความสำเร็จจึงมาจากเทศบาลให้ความ  
ตระหนัก ความสำคัญ ความตั้งใจจริงในการแก้ปัญหา บริษัทมี  
ความรับผิดชอบประการสำคัญที่สุดอยู่ที่การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย  
ที่เกี่ยวข้อง

การประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น กำหนดแนวทางร่วม และลงมือทำด้วยกันจากการยอมรับทุกฝ่ายนั้นสำคัญเพราะถ้าขาด ส่วนใดส่วนหนึ่งจะเกิดช่องว่าง โดยเฉพาะการที่ท้องถิ่นสู้กับ บริษัทยักษ์ใหญ่มีทุนและผลประโยชน์มหาศาลและติดอยู่บน พื้นฐานกำไรมากกว่าคุณภาพชีวิตประชาชน หากประชาชนไม่มี ส่วนร่วม บริษัทอาจฉวยจังหวะฟ่องกลับ หรือมีวิธีเล่นงานผู้ต่อต้าน หลากรูปแบบโดยใช้เงิน เหตุผลนี้จึงไม่ค่อยมีใครกล้าสู้กับทุนใหญ่

“คนที่ไม่ค่อยพูดแม้ว่าได้รับผลกระทบมายาวนานส่วนหนึ่ง เพราะถูกบริษัทลอบบี้เอาไว้ก่อนพอทำอะไรก็เกรงใจ คนที่ออกมา ต่อสู้จริง ๆ เลยไม่สำเร็จ ไม่กล้า พูดมากเท่ากับอันตรายรอบตัว ช่วงนั้นผมเองบอกตรง ๆ ว่าเสี่ยงมาก โชคดีว่าจบด้วยดีจนงานนี้ ได้รับรางวัล Best Practice Model รางวัลต้นแบบที่ดีในการ จัดการเหตุรำคาญจากศูนย์อนามัยที่ 11 กรมอนามัย กระทรวง สาธารณสุข ผมไปพูดที่ไหน เขาก็จะสงสัยว่าไอ้โฮ มันไม่น่าจะ ทำได้เลย”

ปัญหาดังกล่าวดูเหมือนได้ข้อยุติระดับหนึ่ง แต่เวลาต่อมา บริษัทยังขอสร้างไซโลเพิ่มจากเดิมเป็นสองเท่าตัว ซึ่งข้อมูลพบว่าถ้าดำเนินการได้จริง ปริมาณฝุ่นก็จะเพิ่มขึ้นไปอีก

ความต้องการของบริษัทดังกล่าวนอกจากขัดกับ พรบ. สาธารณสุข แบบแปลนยังไม่ได้รับรองจากวิศวกร เทศบาลนาสาร จึงไม่อนุมัติแบบก่อสร้าง เนื่องจากว่าอยู่ใกล้กับสถานที่สาธารณะ ไม่เกิน 100 เมตร ขัดเทศบัญญัติแต่บริษัทไม่ยอมถอย ได้ไป อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการจังหวัด ตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน

“ขั้นตอนอุทธรณ์เชิญเราไปชี้แจง ทางบริษัทแม่เขามา ต้องบอกว่าเขายังใหญ่มาก ทำให้เห็นเลยว่า การสู้กับบริษัทใหญ่ นี่ทำยากมาก มีการลอบบี้กันสุด ๆ เราเองเกือบท้อไม่อยู่”

เมื่อเห็นว่าชาวบ้านต้องแพ้น้ำ จึงเป็นการปลูกประชาชน  
ขึ้นมาสู้ต่อ โดยสำรวจชื่อผู้ได้รับผลกระทบออกมาคัดค้าน  
ส่วนหนึ่งส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน ที่ลงมาดู  
และเชิญตัวแทนขึ้นไปให้ข้อมูลที่กรุงเทพฯ และเห็นด้วยกับฝ่าย  
ชาวบ้านผู้เดือดร้อน

ระหว่างนั้น มีการนำรายชื่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต  
เทศบาลเมืองนาสารกว่า 7,000 คน พร้อมหนังสือคัดค้านการ  
ก่อสร้างเพิ่มเติมถึงบรรจุนพวงของบริษัทปูนดังกล่าว ยื่นข้อเรียกร  
้องให้ทางจังหวัดระงับการออกใบอนุญาตการก่อสร้างเพิ่มเติม  
และขอให้ทางบริษัทย้ายที่ทำการออกจากบริเวณดังกล่าว ยื่นผู้ว่า  
ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ศาลากลางจังหวัด ระบุงว่าไฮโล  
ดังกล่าวตั้งอยู่กลางชุมชนที่มีบ้านเรือนราษฎรอยู่แออัด และมี  
สถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียน 3 แห่ง สนามเด็กเล่น ตลาดไนท์  
พลาซ่าฝุ่นละอองจากการขนส่งปูนผง ส่งผลกระทบต่อระบบ  
ทางเดินหายใจ จนมีผู้ป่วยจำนวนมาก โดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง  
เช่น เด็กนักเรียน และผู้สูงอายุ มีเงื่อนไขว่าหากทางจังหวัดอนุญาต  
ให้มีการต่อเติมไฮโลปูนเพิ่มเติม ชาวบ้านจะลุกฮือปิดโรงงานและ  
ขับไล่ออกจากพื้นที่กันเองก่อนเรื่องจะลุกลามบานปลาย ส.ส.  
สุราษฎร์ธานี 2 คน เข้ารับข้อเรียกร้องพร้อมรับปากกับชาวบ้านว่า  
โครงการจะไม่เกิดขึ้น

ทุกวันนี้ปัญหาดังกล่าวจึงยังคงสภาพที่ไม่เป็นปัญหามากนัก  
แต่อนาคตไม่มีใครบอกได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นอีก ในธุรกิจปูนซีเมนต์  
ที่มีการแข่งขันกันสูง จะอย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของประชาชน  
กรณีไฮโลปูนเป็นอานิสงส์สู่การมีส่วนร่วมในเรื่องอื่นๆ โดยเฉพาะ  
ปัญหาผู้บริโภคของเทศบาลเมืองนาสารที่หลังจากผ่านวิกฤตินี้มา  
พบว่าความสัมพันธ์ส่วนต่างๆ ดีขึ้น

“ผมต่อยอดมาสู่การจัดการตลาด ซึ่งตลาดเย็นของเทศบาล  
ลักษณะไม่มีอาคาร ถึงเวลาจะมีการเข็นรถมาวางๆ กัน มันดูไม่



เป็นระเบียบ ผู้บริโภคไม่ปลอดภัยที่จะมาซื้อ ทั้งในเรื่องคุณภาพอาหาร เชื้อโรค สถานที่ไม่ปลอดภัย ผมปรึกษานายกว่าจะทำอย่างไรกันดี”

เขาเล่าว่าการทำอะไรกับแม่ค้านับเป็นเรื่องยากมาก การออกประกาศ ระเบียบให้ดำเนินตามนั้น มักไม่ได้ผลอะไรตอบกลับมาเลย จนได้รับคำแนะนำจากนายกเทศมนตรีถึงแนวทางการทำงานบางอย่างตั้งแต่เริ่มต้นพาไปดูงานตลาดที่อื่นหลายแห่งเช่น ตลาดที่มาบอมฤต พระปฐมเจดีย์ ตลาด 100 ปี สามชุก กลับมาสรุปบทเรียน

“การจัดการตลาดผมมองเห็นแล้วว่า จู่ๆจะไปเริ่มบังคับใช้ให้ทำ ไม่มีทาง ยิ่งคนกลุ่มนี้เป็นมวลชนขนาดใหญ่ที่มีผลต่อคะแนนเสียงทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นด้วย การจัดการนั้นยาก อย่าว่าแต่ท้องถิ่น ต่อให้ราชการส่วนอื่นมาทำก็จะไม่ประสบผล”

ระหว่างการแก้ปัญหาไขโลงกับการจัดการตลาด เขาพบว่าคำตอบเป็นสายธารเดียวกันนั่นคือ ไม่มีวิธีการไหนดีเท่าการมีส่วนร่วม

เกี่ยวกับการจัดการตลาดพรณรงค์พบว่า มีชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารแฝงลอย แต่ที่ผ่านมาไม่มีใครดูแล ชมรมขับเคลื่อนตัวเองไม่ได้ เขาจึงขออาสาช่วยจากไม่มีกิจกรรม



พรณรงค์ วรรณนิม

หรือบทบาทก็เลือกกรรมการชุดใหม่มาทำหน้าที่เขียนร่างระเบียบ  
ขึ้นมาใหม่ ทำให้ชมรมมีการประชุมคณะกรรมการเดือนละครั้ง  
เทศบาลรับเป็นเจ้าภาพ

“ผมมองว่าถ้าไม่มีการพูดคุยกัน มันเหมือนพูดกันคนละคีย์  
ไม่มีทางสำเร็จ หลังมีการเลือกกรรมการ ก็ร่างระเบียบ ดำเนินการ  
มีการพูดคุยให้ตลาดขับเคลื่อนต่อตามแบบที่ต้องการ”

เป็นการใช้การมีส่วนร่วมที่พรณรงค์ยอมรับว่าพูดง่าย  
แต่ทำยาก ถึงขั้นดูเหมือนจะเป็นศิลปะอย่างหนึ่งจนมาถึงการ  
เคลื่อนไหวศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เขาอาศัยการมีส่วนร่วมจาก  
ประชาชนที่ดำเนินต่อเนื่องกันมา

“เรามองตั้งแต่ว่าปัญหาเกี่ยวกับการขับเคลื่อนงานผู้บริโภค  
ที่มันเป็นคำสั่งของสำนักนายกรัฐมนตรีที่แต่งตั้งคณะกรรมการ  
ในระดับท้องถิ่น แต่ปัญหาแก้ไม่ได้ ประชาชนรับผลกระทบแต่  
เรื่องไม่มาถึงตรงนี้ และไม่ได้แก้ไข”

เขาสนใจปัญหาจึงนำเสนอ สจรส. มอ. และขับเคลื่อนเรื่องนี้  
จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลเมืองนาสาร การจัดการ  
เปิดทางภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วน การจัดการ หั้วหน้าศูนย์  
รองหั้วหน้าศูนย์ เลือกตั้งโดยชาวบ้านทั้งหมด เริ่มจากคนสนใจ

ศูนย์ฯ ประกอบด้วย 5 ฝ่ายคือ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน  
ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ ฝ่ายสื่อสารสาธารณะ ฝ่ายจัดเก็บข้อมูล  
ฝ่ายเฝ้าระวังสินค้า เทศบาลเมืองนาสารรับเป็นพี่เลี้ยง หั้วหน้า  
ศูนย์เป็นคนดำเนินการ

“ผมเป็นผู้ประสานงานของศูนย์ ได้แจ้งกับคณะกรรมการ  
ชุมชน แล้วว่าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคกำลังเปิด อยู่ในช่วงพัฒนา  
ศักยภาพของบุคลากรเราให้มีความรู้พอที่จะรับเรื่องอย่างนี้ได้  
คณะทำงานราว 30 คน เป็นภาคประชาชนทั้งหมด ในภาคราชการ  
คือเทศบาล มีผมเอง นิติกร ผู้ช่วยนิติกร และตัวแทนกองงาน  
การศึกษาของเทศบาล”

พรณรงค์เล่าว่า ภาคประชาชนที่เขาเชิญชวนมาขับเคลื่อนเรื่องนี้ด้วยกัน เกิดจากการจุดประกายให้เขาคิด เพราะที่ผ่านมาความเข้าใจและการตื่นตัวเฉพาะเรื่องนี้ในพื้นที่ถือว่ายังน้อย

“ผมดูการประชุมครั้งหลังสุดน่าจะขับเคลื่อนต่อไปได้ คือน่าจะรับเรื่องราวได้แล้วเดือนนี้ (พ.ค.54) น่าจะมีสักเรื่องสองเรื่อง มาให้คณะกรรมการพิจารณา”

สิ่งที่กำลังดำเนินการเป็นขั้นตอนคือ

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวซึ่งมีการจัดทำสื่อวิทยุ โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล
- เฝ้าระวังเป็นการทำงานเชิงรุกโดยลงตรวจพื้นที่ ขายสินค้าบริโภค รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลในพื้นที่เทศบาลทั้งหมดว่ามีร้านค้า สถานบริการอะไรบ้าง อยู่ตำแหน่งไหน เพื่อใช้สำหรับการเฝ้าระวัง มองว่าถ้าเราทำงานเชิงรุกดี การร้องเรียนก็จะม้น้อย
- การตั้งรับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่จะเข้ามา

ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่นาสาร พรณรงค์เล่าว่ากรณีที่เขาเจอมาเองเกี่ยวกับไปเช่าซื้อบ้าน พบว่าวัสดุที่มาใช้สร้างไม่มาตรฐาน โดยเฉพาะวงกบ ปูนร้าว รวมทั้งการจัดสาธารณูปโภค ปัญหานี้พบเห็นอยู่ทั่วไปโดยที่หลายคนไม่รู้จะไปร้องเรียนกับหน่วยงานไหน

“อย่างไรก็ตาม ปัญหาผู้บริโภคน่าจะมีความหมายกว้าง ซึ่งประชาชนอาจเข้าใจผิดว่าเรารับได้ทุกเรื่อง ผมย้ำว่าต้องเกี่ยวกับการกินการใช้และบริการ”

พรณรงค์มองกลับไปถึงการถ่ายโอนงานคุ้มครองผู้บริโภค มาสู่ อบท.ซึ่งไม่ค่อยประสบผล เพราะเน้นทำงานตั้งรับอย่างเดียว ไม่ได้ทำงานเชิงรุก

“ที่จริงกองสาธารณสุข เทศบาล สามารถทำงานนี้ได้ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก แต่เราจะบอกกับศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคของเราว่า อันดับแรกเมื่อรับเรื่องราวร้องเรียนต้องพูดคุยไกลเกลี่ย



ดูว่าอันไหนถูกผิดก่อน ถ้าผู้  
ร้องถูกเอาผิดเอาเปรียบต้อง  
ปรับปรุงแก้ไข อย่างของกิน  
ของใช้ที่ไม่ได้มาตรฐานต้อง  
เอาออก ถ้ายังดื้อ เราไม่มี  
อำนาจต้องโยนเรื่องให้องค์  
กรรมการของเทศบาล ที่มี  
อำนาจเต็ม คือนายกเทศมนตรี  
ผมพูดกับคณะทำงานของ  
ผมว่า เรามีบทบาทหน้าที่  
อย่างไร ส่วนกับ สดบ.จังหวัด  
ได้บอกกับคนทำงานว่าจะเป็  
นภาคีเครือข่ายแก่กัน สิ่งหนึ่ง  
ที่บอกกับ สดบ.จังหวัดคืออยาก  
ให้ทำงานเชิงรุกด้วย เพราะ  
ถ้าผมรูกอยู่คนเดียวก็ลำบาก”

ทุกอย่างจะขับเคลื่อนไป  
โดยการมีส่วนร่วม ซึ่งมองว่า  
สิ่งสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ  
ความเป็นจิตสาธารณะ

“ผมยกตัวอย่างกรณี  
กรรมการชมรมตลาดที่  
ผมเกี่ยวข้องอยู่ ถ้ามีจิต  
สาธารณะสักจำนวนหนึ่งก็จะ  
พากันไปรอตแล้วเอาการมี

ส่วนร่วมขึ้นมาให้ได้ ทุกอย่างต้องเกิดจากการมีส่วนร่วม ถ้ามว่า  
วิธีการจะทำไมอย่างไกรก็ต้องตั้งเป็นองค์กรในลักษณะชมรมขึ้นมา

การทำอะไรสักอย่างต้องมีการรวมกลุ่มขึ้นมาก่อน เพื่อให้มีพลัง และมีความคิดในการทำงานร่วมกันให้ได้”

ขณะนั้นงานผู้บริโภคของเทศบาลเมืองนาสาร จึงเชื่อมต่อกับกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารแผงลอยที่สามารถเข้าไปเชื่อมต่อได้ทันที แต่ในมุมกว้าง อาจยังขาดชมรมสินค้าประเภทอื่น หรือองค์กรอื่น

“ถ้ามีความเป็นกลุ่มชมรมได้ถือว่าดี ยกตัวอย่างชมรมร้านเสริมสวยและขายผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางค์ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เราพูดทีเดียวเขาสามารถไปสื่อให้สมาชิกของเขาอย่างรวดเร็ว หรือพอเราดำเนินการอะไรสักอย่างเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เขาจะไม่โกรธ เพราะเท่ากับเรามีพวกอยู่แล้ว ผ่านรูปแบบของชมรม ถ้าพูดคุยทำความเข้าใจจนเป็นที่ตกลงกันแล้ว ทุกอย่างแก้ได้หมด ตามปกติคนต่อต้านต่อเรื่องต่างๆ ย่อมมี ยกตัวอย่างกรณีตลาด คนต่อต้านก็มีเป็นธรรมดา แต่ใช้กระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการกลุ่มมาแก้ปัญหาจะทำงานกว่า”

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขสุขมองว่างานลักษณะนี้ ถ้าทำเองโดยไม่มีกระบวนการมีส่วนร่วมไม่มีทางสำเร็จ กรณีการจัดตลาดเห็นชัด “ก่อนหน้านี้ผม มีน้องคนหนึ่งลงไปทำมาแล้ว แนะนำวิธีการดำเนินการต่างๆ ให้ทำโน่นทำนี่ ปรากฏว่าแม่ค้าตำพรี๊ด จนไม่กล้าเข้าไปอีกตั้งแต่นั้นมา”

การมีส่วนร่วมจากหลายส่วนโดยเฉพาะภาคประชาชนนั้น ฝ่ายการเมืองเองก็มีส่วนสนับสนุนให้สำเร็จ

“อย่างกรณีนายกเทศมนตรีของที่นี่ พร้อมสนับสนุน ยึดหลักเหตุผล ไม่ก้าวล่วงการทำงานที่ถูกต้อง แม้บางทีอาจเกี่ยวกระพวกับกลุ่มผู้สนับสนุนการเมือง ก็ต้องอธิบายกันไปแบบใช้กระบวนการมีส่วนร่วมนั่นเอง”

มองกลับไปถึงการร่วมกันแก้ปัญหาลักษณะจากไขว่คว้า  
ต่อยอดไปสู่การทำงานเรื่องอื่นๆ ผู้บริหารท้องถิ่นต้องเห็นความ  
สำคัญ ตระหนักถึงปัญหา ขณะที่ผู้รับผิดชอบต้องทำงานได้และ  
ทำงานเป็น สามารถเชื่อมโยง มีส่วนร่วมกับทุกฝ่ายได้ หลักสำคัญ  
การมีส่วนร่วมมองว่าการแก้ปัญหาลำพังโดยใคร หรือหน่วยงาน  
ใดหน่วยงานหนึ่งทำไม่สำเร็จ

“การขับเคลื่อนโดยการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน อย่าง  
น้อยเรามีประชาชนให้อุ่นใจ ไม่นั้นเราสู้ไม่ได้แน่นอน ถ้าให้ประชาชน  
ไปอยู่ฝ่ายเดียวก็ไม่ได้อีก เขาทำอะไรไม่ถูก ไม่สามารถหาศูนย์กลาง  
เพราะฉะนั้นการมีส่วนร่วมทั้งสามฝ่ายสำคัญ เป็นบทสรุปไปถึง  
ว่าอยากให้ประเทศเจริญต้องกระจายอำนาจให้ประชาชนมีส่วนร่วม  
เท่าไรยิ่งดี อย่าคิดว่าประชาชนโง่ คนมีหลายระดับเฉยๆ ก็มี  
พวกจิตสาธารณะที่อยากให้สังคมมีความสุขก็มี อยากเป็นผู้นำ  
พัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งน่าอยู่ก็มี”

## สารนำรู้ท้ายบท

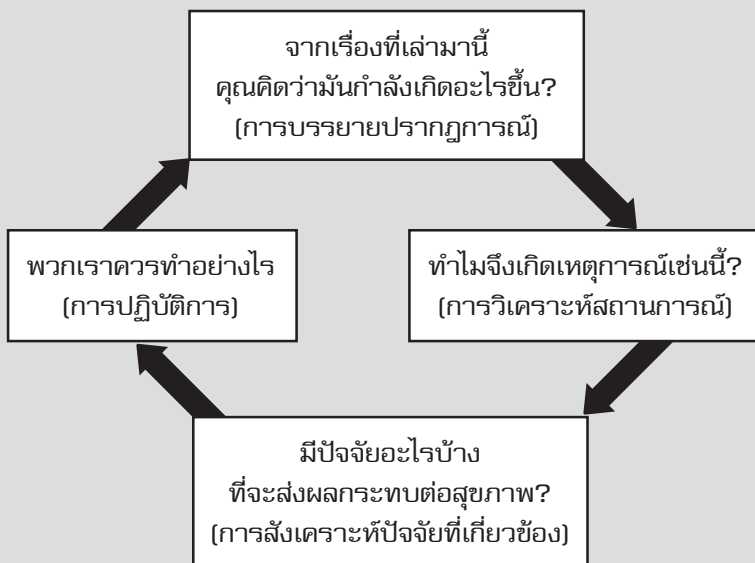
**การประเมินผลกระทบทางสุขภาพของชุมชน (CHIA :  
Community Health Impact Assessment)** เป็นเครื่องมือที่  
แต่ละชุมชนสามารถพัฒนาขึ้นมาได้เอง ซึ่งแต่ละชุมชนก็จะมีความ  
แตกต่างกันตามบริบทของแต่ละพื้นที่ เครื่องมือนี้นี้สามารถใช้  
ประเมินผลกระทบได้ทั้งในระดับโครงการ แผนงาน และนโยบาย  
สาธารณะ โดยกระบวนการพัฒนามี 6 ขั้นตอนคือ

### ขั้นตอนที่ 1 การอภิปรายกลุ่มย่อย (focus group)

ขั้นตอนนี้จะเป็นการเชิญชวนคนในชุมชนเข้าร่วมกันอภิปราย  
ในประเด็น “ภาพชุมชนสุขภาวะ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง” โดยใช้  
เทคนิคการเล่าเรื่อง (story-telling) คือกระตุ้นให้คนที่เข้าร่วม  
กระบวนการเล่าเรื่องประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับความสุข

และปัจจัยที่ทำให้ชีวิตอยู่เย็นเป็นสุข ขั้นตอนนี้มีความสำคัญมากต่อการจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพ สำหรับคำถามหลักที่ใช้ในการอภิปรายกลุ่มย่อยมี 4 คำถาม

### เรื่องเล่าจากชุมชนที่มีสุขภาวะและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง



หลักการของขั้นตอนนี้คือ เชิญชวนให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การสะท้อนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการคิดเกี่ยวกับสุขภาพในมิติที่กว้างกว่าการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

### ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวิสัยทัศน์ “ชุมชนสุขภาวะ”

ทำโดยแบ่งผู้เข้าร่วมกระบวนการออกเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่ออภิปรายเกี่ยวกับสุขภาวะของชุมชนอีก 10 ปีนับจากนี้ไป โดยกระตุ้นให้



อภิปรายถึงจุดแข็งและโอกาสของชุมชนมากกว่าปัญหาหรือปัจจัยคุกคาม จากนั้นนำคำสำคัญ (key word) ที่ได้จากแต่ละกลุ่มมาเรียบเรียงเป็นวิสัยทัศน์ ซึ่งจะสั้นหรือยาวก็ได้แต่ต้องเขียนด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ จากนั้นนำวิสัยทัศน์ที่ได้มาทำที่ประชุมกลุ่มใหญ่ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อเห็นชอบร่วมกัน

**ขั้นตอนที่ 3 การระบุปัจจัยที่มีผลต่อวิสัยทัศน์ “ชุมชนสุขภาพ”** กระทำโดยนำประเด็นที่ได้จากการกำหนดวิสัยทัศน์มาจำแนก ซึ่งอาจจะทำได้ 3 ลักษณะคือ จำแนกตามปัจจัยกำหนดสุขภาพ (Determinant of Health) หรือจำแนกคำสำคัญที่ปรากฏในวิสัยทัศน์ หรือนำประเด็นปัจจัยกำหนดสุขภาพและวิสัยทัศน์มารวมกันแล้วตั้งหัวข้อใหม่การระบุปัจจัยต้องให้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความหมายต่อคนในชุมชน หลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายกำกวม ศัพท์เทคนิค และคำย่อ



**ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบเครื่องมือ** เครื่องมือนี้จะไม่มีรูปแบบที่ตายตัวขึ้นอยู่กับว่าชุมชนต้องการแบบใด แต่ถ้าจะให้ง่ายและสะดวกควรเป็นแผ่นงาน (worksheet) โดยมีองค์ประกอบพื้นฐานดังนี้

- มีรายการให้เลือก (check list) บ่งชี้ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ โดยให้ตอบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพหรือไม่ (ใช่ หรือ ไม่ใช่) และควรมีช่องว่างเปิดให้เติมความคิดเห็นว่าส่งผลอย่างไร ซึ่งสามารถระบุได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ
- มีช่องให้กรอกข้อมูลที่ต้องการทราบเพิ่มเติม
- มีช่องให้กรอกข้อคิดเห็นอื่นๆ เช่น ผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ หรือประเด็นที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ
- มีแผ่นสรุปผลกระทบในภาพรวม ทั้งด้านบวก ด้านลบ และระบุกิจกรรมที่เพิ่มผลกระทบด้านบวกและลดผลกระทบด้านลบ

**ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบการใช้เครื่องมือและปรับปรุง**  
นำเครื่องมือการประเมินผลกระทบทางสุขภาพที่ชุมชนทำเสร็จแล้วไปทดสอบการใช้กับกลุ่มคนที่ไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการ โดยเฉพาะกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการทำ HIA ในระดับนโยบายหรือโครงการ นำข้อเสนอแนะจากการทดสอบเครื่องมือไปปรับปรุงเพื่อให้ใช้ได้จริงและมีประสิทธิภาพในกระบวนการนโยบาย

**ขั้นตอนที่ 6 วางแผนการนำไปใช้** อาจทำได้ทั้งการนำไปใช้ในกระบวนการนโยบายโดยตรง และการประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้อย่างกว้างขวาง และควรมีการทบทวนการใช้เครื่องมือนี้ทุกปี □

# 7

## ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ก้าวอย่างด้วยกระบวนการสมัชชา

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริก อำเภอ สะเตา จังหวัดสงขลา นับเป็นกรณีศึกษาการนำ กระบวนการสมัชชาสู่ขบวนการประชาธิปไตยผลักดันให้เกิด นโยบายสาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค เพื่อการเข้าถึง ความเสมอภาค ความปลอดภัย และความเป็นธรรม

**นายภาคภูมิ โกษานุกุล** รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ยังเล่าว่า จุดเริ่มต้นเรื่องนี้ เกิดจากการนัดคุยอย่างไม่เป็นทางการของกลุ่ม ผู้บริโภคที่ถูกเอารถเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน

“พอคุยจบเกิดคำถามว่าจะดูแลเรื่องนี้ต่ออย่างไร เทศบาล ตำบลปริกเลยปวารณาตัวเป็นคนกลาง รับหน้าที่แม่บ้าน จัดหา สถานที่ บันทึกการประชุมรวบรวมประเด็นปัญหาผู้บริโภค กลายเป็นที่มาของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริก”

ปี 2550 เทศบาลตำบลปริกจัดกิจกรรมสมัชชาผู้บริโภคนำมาสู่การทำงานร่วมกันกับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ปัจจุบันคือ สจรส. -สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ ม.อ.) โดยได้เซ็นต์ MOU กับ สจรส. และภาคีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่จะเคลื่อนไหวเรื่องนี้ด้วยกันคือ อบต.ควนรู้ และ อบต.ท่าข้าม

ปี 2551 จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริกอย่างเป็นทางการ ให้นายกเทศมนตรีเป็นประธาน โครงสร้างของศูนย์ฯ มีคณะทำงานด้านต่างๆ ตั้งผู้บริโภคที่เคยโดนเอาเปรียบมาเป็นเครือข่าย ชักชวนชาวบ้านมาร่วมโครงการเครือข่ายตำบลประดู่ฝักระวังผลิตภัณฑ์ การกิน การใช้ และการรับบริการของคนในพื้นที่ และยังจัดสรรพื้นที่มุมหนึ่งในเทศบาลยกป้ายของศูนย์ฯ พร้อมเจ้าหน้าที่ผู้มีจิตอาสาทำงานด้านนี้มารับผิดชอบ

**นายสุริยา ยีขุน** นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปริกเล่าว่าศูนย์ฯ จัดโครงสร้างแบบหลวมๆ บริหารด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ฝ่ายบริหารรวมทั้งเจ้าหน้าที่ และชาวบ้าน เวลาประชุมกรรมการ



จะเชิญมาทั้งหมด ยกประเด็น  
สำคัญ ในรอบเดือน หรือ  
ปรากฏการณ์ลึกลับ  
ทางการบริโภค มาเข้าวาระ

“เกี่ยวกับโทรศัพท์  
ไปรษณีย์ อาหารการกิน  
รถเมล์ แท็กซี่ ใครเดือด  
ร้อนเรื่องไหนนำมาเล่าและ  
หาทางแก้ปัญหากัน เพื่อให้  
รู้ว่าการคุ้มครองผู้บริโภค  
มีหน่วยงานรับผิดชอบอยู่  
ทั้งระดับชาติ ระดับจังหวัด  
เราเป็นระดับท้องถิ่นล้วนเป็น  
ช่องทางเปิดสำหรับชาวบ้าน  
ใครจะ लेकरเรียนกับ  
หน่วยงานไหนก็ได้”

จากเดิมเคยฝากกับ  
ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค  
ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค  
เทศบาลตำบลปริกประกาศ  
ขับเคลื่อนเรื่องนี้โดยองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นอย่าง  
จริงจัง พื้นฐานสำคัญต่อ  
การดำเนินการอยู่ที่มีแบบ  
ภาพรวม เพิ่มศักยภาพของ  
ผู้บริโภคจากปัจเจกมาเป็น



กลุ่มหรือเครือข่ายผู้บริโภค ผ่านการประสานงานที่พวกเขาจะต้องรู้และเข้าใจกัน

## ใช้สมัชชาเป็นเครื่องมือ

ปัญหาผู้บริโภคไม่ควรเก็บจำเอาไว้เพียงคนเดียว ถ้าทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความเจ็บปวดนั้น ย่อมลดโอกาสเสี่ยงคนอื่นต่อปัญหาเดียวกัน

หลังจากนำประเด็นความเดือดร้อนของผู้บริโภคมาชวนคุย ภาคภูมิพบว่าหลายคนเคยถูกเอาเปรียบลักษณะคล้ายๆ กันมาก่อน น่าจะมาคุยในภาพรวม จึงนำสู่กระบวนการสมัชชาอันเป็นเครื่องมือหนึ่งที่เทศบาลใช้ในการขับเคลื่อนจัดการบริหารชุมชน โดยเทศบาลนำแนวคิดสมัชชามาใช้ ตั้งแต่กิจกรรมสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ (Smart consumer Assembly) องค์ประกอบคือ

1. มีกลไกที่ใช้พลังจากการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี  
ในกระบวนการจัดสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ จัดกลุ่มภาคีเป็น 3 ภาคส่วนสำคัญ

- ภาคประชาชนและชุมชน มีประชาชนทั่วไปในฐานะผู้บริโภคและผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่ นักเรียนในฐานะผู้บริโภครุ่นเยาว์จากชุมชนของเทศบาลตำบล ปริกมาเข้าร่วมกระบวนการสมัชชาอย่างหลากหลาย จำนวน 100 กว่าคน ใช้กิจกรรมเล็กรา ระดับบุคคล ที่พัฒนาสู่การสามารถช่วยเหลือคนอื่นได้ด้วย
- ภาครัฐ มีภาคการเมืองระดับท้องถิ่น คือ สมาชิกเทศบาลและกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อันเป็นผู้นำชุมชน เข้าร่วมในการจัดสมัชชาสำหรับนโยบายของเทศบาลตำบลปริก ชัดเจนว่า พร้อมอำนวยความสะดวก

ด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาคเกี่ยวข้องไม่ว่า กำนัน  
ผู้ใหญ่บ้าน หรือเครือข่ายใดๆ ที่มีจิตอาสาที่จะเข้า  
มาร่วมงาน

- ภาควิชาการวิชาชีพ มีนักวิชาการจากสถาบันการ  
จัดการระบบสุขภาพภาคใต้ ม.สงขลานครินทร์  
(สจรส.ม.อ.) โต๊ะอิหม่าม ผู้นำทางศาสนาในพื้นที่  
เข้าร่วม เข้ามาต่อแแต่่งเติมความคิด

กระบวนการสมัชชาในงานการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปรึก  
อาศัยฐานการจัดการความรู้เป็นตัวเชื่อมโยง ภาคประชาสังคม  
เป็นฐาน กลไกทางการเมืองเป็นเพียงตัวเร่งงานก้าวหน้าไปได้  
ขับเคลื่อนภายใต้การปวารณาตัวว่าเทศบาลตำบลปรักต้องแสดง  
บทบาทของความเป็นองค์กรบริการสาธารณะ รวมทั้งสร้างสรรค์  
สุขภาวะให้แก่ชุมชนและสังคม

กลวิธีเชื่อมประสานผู้คนภาคส่วนต่างๆ ให้มามีส่วนร่วม  
ในสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อใช้แบบผสมผสานไม่เป็นทางการ เช่น  
การเดินทางไปบอกกล่าว การลงพื้นที่ไปพบปะก่อนการจัดสมัชชา  
จริงของคณะทำงาน ให้โจทย์จัดระดมความคิดเห็น



“เป็นการพูดคุยผ่านภาคี มีการจัดเวที ที่ทางเทศบาลและ  
กรรมการชุมชนร่วมกันพูดคุยทุกเดือน โดยกระจายตัวสลับสับ  
เปลี่ยนใน 7 ชุมชน คนที่เฝ้าระวังปัญหาใน 7 ชุมชน มักเป็น อสม.  
เพราะคนเหล่านี้ถูกปรับฐานความคิดไว้พร้อมที่จะทำงานนี้ต่อไปได้  
ง่าย” ภาคภูมิว่า

รูปแบบอย่างเป็นทางการ เทศบาลตำบลปริกแต่งตั้งคณะ  
ทำงานด้านการจัดสมัชชาผู้บริโภคนครลาดพร้าว มีกองสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อมเทศบาลเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อน นักวิชาการ  
จากสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้เป็นภาคียุทธศาสตร์

2. เน้นกระบวนการแบบมีส่วนร่วมและตัดสินใจด้วย  
ความสมานฉันท์ เทศบาลตำบลปริกเน้นให้ทุกคนร่วมระดม  
ความคิดเห็น เรื่องปัญหาผู้บริโภคที่ประชาชนในพื้นที่ได้พบเจอ  
จากประสบการณ์จริง แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ปัญหาผู้บริโภค  
จากการกิน ปัญหาผู้บริโภคจากการใช้สินค้า และปัญหาจากการ  
ใช้บริการ

“เนื่องจากปริกเป็นพื้นที่เล็ก บางเรื่องอาจดูไม่ได้เป็น  
ปัญหาใหญ่แบบที่ชุมชนใหญ่ให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการกิน การใช้  
และการให้บริการ แต่สิ่งที่สามารถต่อยอดความคิดได้ก็อย่าง  
การให้บริการของบริการโทรคมนาคม ซึ่งเริ่มเข้ามามีบทบาทใน  
ชีวิตประจำวันมากขึ้น”

3. การก่อเกิดนโยบายสาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
กลวิธีที่นำมาใช้ คือการลงนามในแบบบันทึกความร่วมมือ (MOU)  
ด้านการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในเทศบาลตำบลปริก  
ซึ่งทำร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา  
รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ นายกเทศบาลตำบลปริก  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามและควนรู มีคณะทำงาน

ด้านการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา เป็นกลไกขับเคลื่อนงาน ขอบเขตงานประกอบด้วย

- การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน เจราไถ่เกลี้ย และแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในระดับพื้นที่
- การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภคทั้งในด้านความรู้ในการบริโภค การพิทักษ์สิทธิอื่นชอบธรรม เช่น การจัดสมัชชา การจัดประชุม การอบรม การเสวนา ตลอดจนการสร้างปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้ในระดับพื้นที่
- การสร้างและขยายเครือข่ายผู้บริโภคในระดับพื้นที่ เช่น การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาให้เกิดสภาผู้บริโภค
- การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบการสื่อสารสาธารณะของพื้นที่

แม้ในช่วงแรกทุกฝ่ายไม่เข้าใจคำว่า “สมัชชา” ยังวอกแวกเสียเวลากับการตีความหมายของศัพท์ทางสังคมตัวนี้อยู่บ้าง แต่ภาคภูมิกล่าวว่าพวกเขาย่อมรับรู้ได้ว่าการพูดคุยการมาร่วมกันคิดร่วมกันทำนั้นเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆ

“ถึงตอนนั้นเราจะต้องรีบทำความเข้าใจว่านี่แหละคือประโยชน์ของสมัชชา นี่คือจุดที่ฟังได้ของสมัชชา”

## ผลการดำเนินงาน

**นายสุริยา ยีขุน** นายกเทศมนตรีตำบลปริก กล่าวว่ามองลงไปให้ลึกสังคมในเทศบาลตำบลปริกพบลักษณะการถูกเอารัด



เอาเปรียบของผู้บริโภค เพียงแต่สามารถแก้ปัญหากันเองจากการ  
พูดคุย เจรจา โกล่เกลี่ย ยกตัวอย่างการซื้อขายในตลาดพบว่า  
หมดอายุก็เอากลับไปที่ร้าน พ่อค้ายอมเปลี่ยนให้

ด้วยการตีความการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในมุมกว้าง  
เขากลับสนใจ ประเด็นที่เกี่ยวกับการกระทบบสิทธิทุกเรื่อง อย่างกรณี  
ผลกระทบทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เช่น  
ปลาตายในลำคลอง กลิ่นของโรงงานกระทบกับสุขภาพ

“ถามว่าเกี่ยวกับการบริโภคไหมมันก็เกี่ยวเพราะว่าถ้ามอง  
การบริโภคแต่การซื้อขายมาใช้ หรือไปกินตามร้าน ไม่น่าจะถูก  
ทั้งหมด การบริโภคทำได้ทั้งหู ตา คอ จมูก ปาก”

สำหรับผลการขับเคลื่อนเชิงนโยบายเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค  
ที่ปรัก ทำให้เกิดผลเชิงรูปธรรมกล่าวคือ

1. การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปรัก  
มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับทิศทางการทำงาน

เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยเป็นคณะ



ทำงานศูนย์ฯ ร่วมกับเทศบาลตำบลปริก พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ผลักดันและบรรจุเข้าสู่งบประมาณของกองทุนสุขภาพระดับตำบล พัฒนาสู่รูปแบบองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

2. การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับนักวิชาการในพื้นที่ และฝึกทักษะที่จำเป็น เช่น การจัดโครงการตาหลับประรด การอบรมคณะกรรมการศูนย์ฯ การจัดโครงการเฝ้าระวังเรื่องลวดตัดฟันแพชั่น เป็นต้น

3. การพัฒนาและการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค โดยการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคสะเดาการจัดสมัชชาผู้บริโภคคนลาดซ้อ ปี 2 ตอนโซว์ของท่วย เป็นต้น

4. การพัฒนาระบบข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสื่อสารสาธารณะของพื้นที่ เช่น เว็บไซต์ [www.tonprik.org](http://www.tonprik.org) รายการผู้บริโภคของวิทยุชุมชน ดันปริกเรดิโอ เป็นต้น

ภาคภูมิใจว่าศูนย์ฯ อยู่ในช่วงก้าวอย่าง ผ่านมา 3 ปี ผลงานเชิงรุกคือการผลิตสื่อการทำรายการวิทยุ เผยแพร่ความรู้เรื่องการบริโภค ขณะที่บทบาทเชิงรับสามารถผ่อนปรนเรื่องราวต่างๆ ไม่ให้ก้าวไปสู่การฟ้องร้องโดยใช้กลไกไกลเกลี่ย ซึ่งคือเวทีสมัชชาอีกจุดหนึ่ง

ปลายปี 2552 ทางศูนย์ฯ คิद्यุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค 4 ด้าน กล่าวคือ (1)พัฒนาศักยภาพเครือข่าย (2)เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ (3)ประสานงาน (4)ผลิตสื่อสาธารณะ ขณะที่มีการจัดตั้ง “ชมรมคนสะเดาร่วมใจในงานคุ้มครองผู้บริโภค” ได้นายนที หมีโตด เลขาธิการนายกเทศมนตรี มาเป็นประธาน แนวคิดของชมรมเป็นการเปิดโอกาสให้คนในอำเภอสะเดาทุกสาขาอาชีพมาช่วยกันดูแลเฝ้าระวังปัญหาผู้บริโภค ตาม 4 ยุทธศาสตร์

ข้างต้น โดยทางศูนย์ฯ เป็นตัวเชื่อมต่อการดำเนินคดี การให้ความรู้  
ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย และประสานองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ขณะเดียวกันงานของศูนย์ฯที่ใช้สมัชชาเป็นเครื่องมือยังทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ เช่น การเยี่ยมชมตลาด อย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อสัมผัสตัวอย่างสินค้า จัดอบรม เพื่อติดอาวุธทางปัญญาให้กับเครือข่าย การจัดอบรมโครงการตา सब ประรด การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อวิทยุ ขยายเครือข่าย การพัฒนาระบบข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะ พัฒนากลไกการเรียน การส่งละเมิด การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ ในการดูแลจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น และการทำนุุทธการไขว่คว้า ซึ่งคือการจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เข้ามาจำหน่ายในพื้นที่แต่ไม่มีคุณภาพ

“เราพบสาหร่ายเทียมจากเครือข่ายตา सब ประรดซึ่งเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ พบสินค้าลตราคาในห้างใหญ่ๆ ที่พ่อค้าแม่ค้าในปรีกได้ซื้อมาขายต่ออย่างน้ามันพืชที่มีตะกอนในขวด”



เรื่องร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ฯ ที่ผ่านมาพบว่ามักเกี่ยวกับอาหารสำเร็จรูปนำเข้าจากประเทศเพื่อนบ้านโดยผิดกฎหมายชนิดต่างๆ อาหารที่ไม่ผ่านการรับรองของ อย. การร้องเรียนอันสืบเนื่องมาจากปัญหาของใช้ในชีวิตประจำวันจำพวกแฮมพู สบู่ ที่ใกล้หมดอายุหรือหมดอายุแล้ว แต่พ่อค้าในชุมชนซื้อแบบลดราคา มาจากร้านค้าใหญ่ๆ มาจำหน่ายต่อ

“เมื่อมีเรื่องเข้ามาเราตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดูว่าอยู่ในความดูแลของเราหรือไม่ถ้าใช่เราจะรีบเข้าไปดำเนินการ”

เด็กนักเรียนตัวน้อย แห่งโรงเรียนเทศบาลตำบลปริกเดินถือ รังนกராตาถูก มาร้องถามเขาเพราะไม่เห็นมี อย. บนฉลากข้างขวดตามที่ได้รับการอบรม เครือข่ายตาข่ายประตภาคภูมิไม่หนึ่งดูตายส่งตัวอย่างไปตรวจสอบและกำลังรอผลว่ารังนกดังกล่าวมีส่วนประกอบของอะไรกันแน่ เมื่อผลตรวจออกมาแล้วทางศูนย์ฯ จะทำหน้าที่กระจายต่อข้อมูลข่าวสาร บอกทั้งผู้ซื้อและผู้ขายว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหาอย่างไร

“ปัญหาส่วนมากนำไปสู่ในการใกล้ชิด เรียบอกคนขายอยู่เสมอว่าอย่าเอาสินค้าไม่ดีมาขายเลย มันไม่มีประโยชน์ แต่ใช้เวทีสมัชชานะ ผมไม่พูดเองหรอก ถ้าผมไปพูดเองเท่ากับว่าได้ลดตัวเองลงไปเป็นผู้กระทำผิด”

ระหว่างการเดินทางเคลื่อนไหวการคุ้มครองผู้บริโภค วิทยุชุมชนเทศบาลตำบลปริก FM 101.50 MHz ต้นปริกเรดิโอ ถ่ายทอดผ่านคลื่นวิทยุและระบบออนไลน์ [www.tonprik.org](http://www.tonprik.org) ในรูปแบบรายการวิทยุสมัชชาทางอากาศ นำพุดคุยประเด็นผู้บริโภคในรายการนานาสาระกับงานผู้บริโภค ในช่วงเวลา 14.00-15.00 น. ของทุกวัน นักจัดรายการอาศัยความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ค้นทางอินเทอร์เน็ตมาเล่าบ้างหรือใช้ข้อมูลจาก สคบ. ส่วนกลาง

เผยแพร่ต่อในรายการนี้  
เปิดสายรับผู้เดือดร้อนจาก  
การบริโภคโทรเข้ามาร้อง  
เรียนสดๆ

“คนโพนอินเข้ามา  
รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็น  
ปัญหาเรื่องค่าโดยสารรถ  
อย่างตำรวจตระเวนชายแดน  
ท่านหนึ่งใช้สิทธิบัตรลดแต่  
ได้รับการปฏิเสธจากรถตู้  
โดยสาร เรื่องนี้เราส่งต่อไป  
ยังให้กับศูนย์ประสานงาน  
รถยนต์โดยสารสาธารณะ”

นอกจากประเด็นสินค้า  
และบริการ ภาคภูมิยังรับ  
ปัญหานิติกรรมอำพราง  
ของคู่กรณีหนึ่งในพื้นที่มาเป็น  
ปัญหาผู้บริโภค

เหตุเกิดจากเจ้าของ  
ที่ดินรายหนึ่งในปริมำฉนด  
ไปวางเพื่อยืมเงิน เมื่อ 27 ปี  
ก่อน บังเอิญรู้ช่งกฎหมาย  
ว่าการยืมเงินแบบนี้การะที่  
ติดอยู่กับที่ดินไม่มี เขาไปแจ้ง  
นส.3ก.ฉบับดังกล่าวหาย  
และออกเอกสารใหม่ เพื่อ



เอาที่ดินขายต่อเจ้าของเงินที่ให้ยืมไปนั้นคิดว่าตัวเองถือเอกสารที่ดิน ย่อมเป็นเจ้าของ จึงสร้างบ้านในที่ดินผืนดังกล่าวและอาศัยอยู่มา 2 ชั่วโมงแล้ว จู่ๆ ยังมีคนมาบอกว่าได้ซื้อที่ดินต่อจากเจ้าของ ที่ดินเดิมแล้ว

“พอเรื่องนี้เข้ามาเราวินิจฉัยว่าเป็นการละเมิดหนึ่งในห้าของ สิทธิผู้บริโภคเราจึงให้คำปรึกษาไป”

ภาคภูมิสรุปผลจากการเคลื่อนไหวของศูนย์ฯ ช่วงที่ผ่านมาว่า ยังไม่มีประเด็นร้อน ส่วนหนึ่งเพราะเทศบาลตำบลปริกเป็น ชุมชนเล็ก ประชาชนใกล้ชิดกันทางเครือญาติสูงแม้แต่ระหว่าง คนซื้อกับคนขายมักตกลงกันได้

รูปธรรมที่เห็นได้ชัดวัดได้จากเดิมที่คนเจอปัญหาเกี่ยวกับ คดีผู้บริโภคแล้วอายุไม่กล้าบอกใคร เพราะกลัวถูกหาว่าโง่ วันนี้ หลายคนเริ่มตั้งข้อสงสัยและตื่นตัว

“อย่างการเรียกเก็บ 107 บาทกรณีชำระค่าไฟเกินกำหนด กรณีกรมธนารักษ์ เปลี่ยนขนาดเหรียญบาท เหรียญห้า แล้วทำให้ ไม่สามารถหยอดตู้บริการต่างๆ หรือกรณีการโฆษณาน้ำผลไม้ รักษาทุกโรคทางวิทยุ บางคนอาจมองเป็นเรื่องเสียดๆ แต่อย่าลืม ว่าสามารถจุดประกายเป็นแรงกระเพื่อมทำให้เกิดความตระหนัก รู้ในเวทีใหญ่ๆ เพียงแต่เราต้องทำต่อไป”

ผลการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องที่ปริก สามารถสกัดสินค้า มีปัญหาไม่ให้เข้ามาขายได้ผล คือร้านค้าที่ไม่มี อย. ส่วนน้ำมันพืช ที่มีปัญหาตกตะกอนเพราะหมดอายุผู้ประกอบการยอมเก็บคืน

นายสามารถ มุเส่มสะเดา นิติกร เทศบาลตำบลปริก ในฐานะกรรมการศูนย์ฯ มองว่าปัญหาผู้บริโภคจริง ๆ ส่วนใหญ่ ยังไม่มาถึงศูนย์ฯ อาจเพราะชาวบ้านส่วนใหญ่ขาดความรู้ เกี่ยวกับเรื่องนี้

“ทางเราทำงานในลักษณะเชิงรุกมากขึ้นอย่างกรณีศูนย์ฯ ในบทบาทช่วยชมรมคนสะเดาสนใจเรื่องผู้บริโภค ซึ่งคณะกรรมการชมรมเป็นคนในชุมชนมีลักษณะการทำงานเชิงเครือข่าย เข้าถึงผู้บริโภคมากกว่า”

คนที่ถูกดึงมาทำงานมีทั้ง อสม. และชาวบ้านทั่วไป เขาเล่าว่ากรณีสาหร่ายปลอมหรือน้ำมันหมตอายุที่พบ เมื่อทางศูนย์ฯ ได้ตัวอย่างมาจะเอากรณีไปเผยแพร่ สร้างองค์ความรู้ เพื่อว่าวันข้างหน้ามีปัญหาลักษณะดังกล่าวขึ้นมา ชาวบ้านจะได้รู้ว่าควรทำอะไร

“สำหรับศูนย์ฯ ของเรา มีความพร้อมหากผู้เสียหายเข้ามา สามารถดำเนินการถึงขั้นที่ว่าผู้เสียหายได้รับการชดเชย ลักษณะการทำงานเรามีเครือข่ายพอสมควร”

สามารถเล่าถึงกรณีพิพาทสิทธิที่ปรักยังเป็นเรื่องเล็กน้อย เช่น โปรมะขี้มอถือ ที่ผู้บริโภคถูกหักไปครึ่งละ 20-30 บาท ผู้เดือดร้อนแค่พูดคุยกันในวงประชุม ยังไม่ถึงขั้นมาร้องเรียนอย่างเป็นทางการ อาจถูกมองว่าเป็นการเสียหายน้อย จุกจิก ซึ่งเขาเพียงแต่ได้ให้คำแนะนำไปถึงสิทธิต่างๆ

“การให้ความรู้กับประชาชน ชุมชน เราทำอยู่เรื่อยๆ มีการจัดประชุม เผลยเดือนละครั้ง ในงาน สดบ. มีคนเข้ามาดูงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิอยู่เสมอ ซึ่งคนที่มาดูงานหลายพื้นที่ ได้เรียนรู้ เพราะเขาเองยังไม่ดำเนินการเรื่องนี้จริงจังหรือยังทำได้ไม่เข้มแข็ง”

### **ท้องถิ่นกับงานคุ้มครองผู้บริโภค**

ปัญหาการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคยังมีอยู่มาก ที่เห็นชัดเจนอย่างหนึ่ง กรณีปรัก เช่น ไม่มีห้องแล็บตรวจอาหาร อย่างนี้เป็นต้น ในความเป็นจริงย่อมอาศัยการแสวงหาความ

ร่วมมือ ให้ สดบ.ทุกระดับว่าต่างทำหน้าที่ร่วมสู่เป้าหมายเดียว  
เพื่อผู้บริโภค

ปี 2552 ที่ผ่านมาสํานักงานคณะกรรมการคุ้มครอง  
ผู้บริโภค สํานักนายกรัฐมนตรีได้ถ่ายโอนงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ให้กับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

**นางสาวนัฏฐากร ศุภพฤกษ์** เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน  
สดบ.สงขลา เกี่ยวกับการถ่ายโอน ได้มีคำสั่งให้ อบท.จังหวัด  
แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและ  
อบต.ทุกพื้นที่ ซึ่งได้แต่งตั้งครบแล้วทั้งหมด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน  
2552 การตั้งคณะกรรมการ มีนายก อบท.แต่ละแห่งเป็น  
ประธาน มีผู้บริโภคในพื้นที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการ มีนิติกร  
ที่ทำงาน สดบ. เข้ามาเป็นคณะทำงาน

อำนาจหน้าที่งานคุ้มครองผู้บริโภคเทศบาล และองค์การ  
บริหารส่วนตำบล (อบต.) คือรับเรื่องราวร้องทุกข์ เรียกสอบปากคำ  
เจรจาไกล่เกลี่ยเหมือน สดบ.จังหวัด โดยท้องถิ่นต้องรายงานผลให้  
สดบ.จังหวัดทราบทุกรายไตรมาส อันเป็นการแบ่งเบาภาระงาน  
และอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภค แต่หาก อบท.ไกล่เกลี่ย  
ไม่ได้ อาจส่งเรื่องเข้ามาที่ สดบ.จังหวัด ดำเนินการต่อไป

“การตั้งนายกเทศบาลหรือนายก อบต. เป็นประธานมองว่า  
เมื่อประชาชนเดือดร้อนเรื่องอะไรจะเดินเข้าไปหานายกอยู่แล้ว  
แต่ถ้าอยากมาร้องจังหวัดก็ได้”

นัฏฐากรมองว่าความเคลือบไหวเกี่ยวกับการถ่ายโอน  
ผลที่เกิดค่อนข้างช้า มองว่า อบท.ยังทำงานส่วนนี้ไม่จริงจัง  
และต้องยอมรับว่าเป็นการกระจายอำนาจ ภารกิจ แต่ไม่มิงบ  
ประมาณลงไปในพื้นที่



ในจังหวัดสงขลาหลังถ่ายภารกิจ มีเรื่องที่ร้องผ่าน อบต. และเรื่องส่งต่อมายัง สดบ.สงขลา มีเพียงเรื่องเดียว กรณีเปลี่ยน ถ่านน้ำมันเครื่องในร้านซ่อม แล้วเครื่องยนต์นี้อด เหตุเกิดที่ อบต. ป่าชิง อำเภोजะนะ

ภก.สมชาย ละอองพันธุ์ จาก สจรส. ศึกษาปัญหาผู้บริโภค ในเขตเทศบาลตำบลปริกพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจ ในหลักการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นว่าเป็นหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้อง ให้การคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อเกิดปัญหาจากการถูกละเมิดสิทธิ ผู้บริโภคร้อยละ 65 เลือกวิธีการจัดการปัญหาโดยวิธีการท้วงหรือ นิ่งเฉยไม่ดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตนเอง เนื่องจากผม ไม่ทราบว่าจจะร้องเรียนที่หน่วยงานใด หรือเมื่อร้องเรียนไปแล้ว กว่าการไม่ได้รับการแก้ไขหรือความล่าช้าในการแก้ไข

ความรุนแรงของปัญหาผู้บริโภค ในระดับพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็น ประเด็นด้านความไม่ปลอดภัย



จากการบริโภคอาหาร เช่น น้ำมันทอดซ้ำที่มีสารโพลาร์ก้อมะเร็ง  
สินค้าหนีภาษีที่ไม่มีคุณภาพและความปลอดภัย อันเป็นสภาพ  
ทั่วไปของพื้นที่ที่มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน

ภก.สมชาย เสนอผลการศึกษามากกว่าการที่ภาครัฐที่ทำหน้าที่  
คุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
(สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มีแนว  
นโยบายการถ่ายโอนภารกิจด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อและหนุนเสริมการ  
พัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลปริกให้มีความ  
เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นายสุริยา ยีขุน นายกเทศมนตรีตำบลปริก มองเกี่ยวกับการ  
การถ่ายโอนงานคุ้มครองผู้บริโภค ว่าความเข้าใจเบื้องต้น ระหว่าง  
สคบ.เองกับท้องถิ่นยังไม่ตรงกัน

“ผมไม่โทษใคร เพียงแต่ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ และการ  
นำไปสู่การปฏิบัติ บางที่เหมือนกับว่าไม่ได้มีการทำความเข้าใจ  
กันอย่างชัดเจน ในระดับองค์กรของแต่ละองค์กร เมื่อเป็นอย่าง  
นั้นแล้ว การทำงานที่จะขับเคลื่อนเป็นรูปธรรมจึงไม่ชัดเจน”

เขายังมองว่าการขับเคลื่อนเรื่องนี้อาจต้องใช้ความรู้เฉพาะ  
ทางหรือใช้ทางวิชาการมากขึ้น ซึ่งยังมีช่องว่างอยู่ ทำให้การเคลื่อน  
งานทางด้านนี้ ไม่สามารถทำได้ ถ้าให้ดียิ่งขึ้นต้องคุยกันหรือมีการ  
ประชุมกันตามโซน เพื่อทำความเข้าใจ ชี้แจง โดย สคบ.ต้องช่วย  
เรื่องข้อมูลเพราะบางเรื่องท้องถิ่นยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับงาน  
คุ้มครองผู้บริโภคเลย

โดยภาพรวมการถ่ายโอนยังคลุมเครือเพราะระหว่างผู้ถ่าย  
กับผู้รับ ยังไม่ได้ตั้งหลัก

“ทำไมพูดอย่างนั้น เพราะการถ่ายโอนมีลักษณะการจัด  
ประชุมแล้วให้คนไปฟังแล้วก็จบ ที่จริงต้องมาเป็นพี่เลี้ยงกัน



ต้องหาเครือข่ายต้องหาเวที หาผู้รู้ มาแบ่งถ่ายภาพภารกิจของตัวเอง  
ที่มีอยู่ เป็นการฝึกสอนว่าต่อไปท้องถิ่นจะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบ  
เรื่องนี้ จะต้องทำอะไร ยุทธศาสตร์ในการถ่ายโอนจะต้องปรับ  
ขณะที่ท้องถิ่นต้องปรับตัวสนใจ ใส่ใจ ขวนขวาย ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง  
กับการถ่ายโอน ต้องเฝ้าหาความรู้ ไม่ใช่รออย่างเดียว”

นายกเทศบาลตำบลปรกมองว่า งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็น  
บทบาทสำคัญของท้องถิ่น เพราะ

- ท้องถิ่นต้องดูแลประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตายทุกเรื่อง
- การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นหน้าที่  
ท้องถิ่นต้องทำ
- การทำอะไรให้ประชาชน พลเมืองในท้องถิ่นที่ตนเอง  
ทำงานอยู่ดีมีสุข

“เอา 3 ประการนี้ก่อน การทำงานคุ้มครองผู้บริโภค จะไปตอบโจทย์เรื่องคุณภาพชีวิตคน ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและเรื่องการอยู่ดีมีสุขได้”

ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยให้การพัฒนาท้องถิ่น ในมิติของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนดีขึ้น ช่องว่างการเอารัดเอาเปรียบระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคเป็นเหตุที่ต้องถึงต้องเข้ามาดูแล แต่ที่ยังไม่เกิดขึ้นทั่วไปในท้องถิ่นขณะนี้ อย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องความรู้ ปรากฏการณ์ใหม่หรือหลงลืมประเด็นนี้ไป

ในฐานะผู้กำกับนโยบายสุรียามองว่าเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ต้องถึงต้องให้ความสำคัญและต้องเอามาเป็นบทบาทของตัวเองให้ได้ ที่ปรกนํามาเป็นนโยบายส่วนหนึ่งในการดูแลคุณภาพชีวิต และด้านสาธารณสุข

“เราทำเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องควรทำ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อประชาชน”

เขามองว่ากลไกของรัฐ สามารถทำงานเรื่องนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งทุกหน่วยงานสามารถเข้ารับโดยไม่ต้องไม่คิดว่าอะไรไม่ใช่ บางเรื่องสามารถส่งผ่าน ช่วยประสานงาน ช่วยเหลือ สำหรับบทบาทของท้องถิ่นในฐานะใกล้ชิดกับประชาชน ต้องให้ความสำคัญในฐานะเป็นบริการหนึ่งเพื่อทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข

ภาคภูมิกล่าวว่าเดิมทีคนคิดว่าการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่กรุงเทพฯ ปัจจุบันได้แบ่งงานมายังคณะอนุกรรมการ สดบ. จังหวัด และกำลังทดลองกับท้องถิ่น หรือวันหนึ่งข้างหน้าสิ่งที่เราตั้งว่าจะก่อให้เกิดองค์กรอิสระผู้บริโภค ตามมาตรา 61 ตามรัฐธรรมนูญปี 2550 จะสามารถทำหน้าที่ตอบโจทย์ได้ หรือเปล่า วันนี้ต้องมาเรียนรู้ ศึกษาร่วมกัน ก้าวไปด้วยกัน

“เราไม่ปฏิเสธภาคใดเลย อย่าง สดบ. ที่มีอยู่ เราพร้อมร่วมงานด้วย ความตั้งใจที่จะดูแลผู้บริโภคจะไปสนใจทำไมว่าใครทำอะไร งานไหนที่ร่วมกันได้ ก็ร่วมกันทำ งานไหนมีข้อจำกัดในเรื่อง



ของกฎหมาย ในเรื่องของภาระงานที่เขาเขียนเอาไว้ในตัวหนังสือ  
สามารถที่จะแบ่งกันได้ มองเหมือนกันแต่แยกกันทำได้”

อย่างไรก็ตาม การที่ สคบ.มาทำเรื่องนี้กับท้องถิ่น ต้องจูน  
ความคิดกันก่อน เขาเห็นว่าในการถ่ายโอนงานนี้ผู้ท้องถิ่นระยะ  
ที่ 1 ทำไปตามการถ่ายโอนภารกิจของ สคบ.เหมือนที่กำลังเป็นอยู่  
ระยะที่ 2 ลองทำแบบไม่ติดกรอบราชการดู หรือทำแบบจิตอาสา  
ส่วนระยะที่ 3 สามารถก้าวเป็นองค์กรอิสระภายใต้การกำกับ  
ของชุมชน

“เทศบาลปริกกำลังทดสอบโมเดลอยู่ 2 ตัว ระดับที่ 2 และ  
3 ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน เป็นงานยากและเหนื่อย  
ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคน เพราะสิ่งที่กำลังทำเป็นของ  
แปลกใหม่”

### วันพรุ่งนี้ที่ปริก

**สุริยา ยีขุน** นายกเทศมนตรีตำบลปริก เล่าว่าทุกวันนี้  
มีหลายกลุ่มที่มาดูการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคของ  
เทศบาลตำบลปริก

“เราอยากให้ปริกเป็นศูนย์เรียนรู้ แต่ประเด็นของเรายังไม่  
แหลมคม ยังไม่มีเหตุ ถ้าอยากเรียนรู้กระบวนการ เรียนรู้วิธี  
ก็ยินดี”

สุรียาใช้คำว่าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ใช่มาดูงาน เพราะคนที่มาดูงาน ทำอะไรมาก็มาบอกเล่าเราด้วย ส่วนมากมาจากเครือข่ายตำบลสุขภาพพะวะ มาดูฐานการเรียนรู้เรื่องต่างๆ อย่างเกษตรปลอดภัย ซึ่งที่จริงเป็นเรื่องของการบริโภคโดยตรง

“เรื่องของผู้ป่วยทางจิตก็เป็นเรื่องของการบริโภคเหมือนกัน เขาจะอยู่อย่างไรในสังคมที่ยอมรับ ก็เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของเขา ที่เขามีสิทธิที่จะอยู่ในสังคมได้”

ภาคภูมิใจแล้วว่า ทิศทางอนาคตของศูนย์พิทักษ์สิทธิฯ อยากเดินไปสู่ความเป็นศูนย์การเรียนรู้ งานคุ้มครองผู้บริโภค

“เราสามารถอธิบายว่าเวลาเจอปัญหาประชาชนมา ร้องเรียนเทศบาลจะบริหารจัดการ จะมีขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่องนี้แบบไหน”

สิ่งที่เขากำลังดำเนินการอยู่ส่วนหนึ่งคือการทำคู่มือ นักจัดการปัญหาการล่วงละเมิดสิทธิผู้บริโภค ตัวแบบที่เตรียมไว้เสนอในคู่มือฯ เช่น การโฆษณาเกินจริง บังคับซื้อ หรือความเดือดร้อนเมื่อเจ็บป่วยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ความเป็นธรรมในการทำนิติกรรมสัญญา คู่มือดังกล่าวเน้นความง่าย ชี้ให้เห็นว่าความสำคัญของงานคุ้มครองผู้บริโภค

“ผมจะบอกว่าความสำคัญของงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ตรงไหน เกี่ยวอะไรกับเขา ทำแล้วจะได้อะไร อย่างนักการเมืองต้องการเสียงสนับสนุน การมาทำงานด้านผู้บริโภค จะได้การเมืองกลับมาอย่างไร”

สำหรับที่ปริก มองต่อไปอีกว่าเมื่อกลไกเคลื่อนไปจนตกผลึก ชุมชนมีการแข็งตัว เทศบาลพร้อมถอยออกมายืนเคียงข้างลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

# แนวทางการปฏิบัติ

ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ย  
ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล  
และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานয়กรฐมนตรี

## การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

### 1. ช่องทางในการร้องเรียน

- 1) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- 2) ร้องเรียนทางจดหมาย
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
- 4) ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่กำหนด เช่น website, e-mail เป็นต้น

### 2. แบบคำร้องเรียน

1) แบบคำร้องเรียนทั่วไปเป็นการใช้ร้องเรียนกรณีผู้บริโภค  
ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ  
จากผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการ  
ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง  
คำอธิบายตามที่มีข้อสงสัยต่างๆ

2) แบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับบ่อนทำลายทรัพย์สิน (ที่ดิน บ้าน  
จัดสรร หรืออาคารชุด ฯลฯ ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง  
การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตาม  
โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่บ่อนทำลายทรัพย์สินชำรุด  
บกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียด  
ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

### คำอธิบายการเขียนคำร้องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการทั่วไป หรือเกี่ยวกับที่ดิน บ้านจัดสรร หรืออาคารชุด หรือการขอให้ผู้ประกอบการ หรือส่วนราชการชี้แจงข้อเท็จจริง ให้เขียนคำร้อง ตามแบบคำร้องทั่วไป หรือแบบคำร้องเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ แล้วแต่กรณีได้แก่

- (1) ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน ผู้เสียหาย กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ภายใน 1 เดือน และกรณีที่ผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้มาดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจ พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านของทั้งผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ
- (2) ชื่อ ที่อยู่ บริษัท ห้างร้าน ของผู้ประกอบการ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- (3) ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้ระบุรายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรไปบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือเงินค่าต่อเติม รายการความชำรุดบกพร่อง เป็นต้น (จำนวนเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมด จะต้องตรงกับการชำระไปแล้วจริงตามใบเสร็จรับเงิน)
- (4) ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่จะให้ตรวจสอบ หรือเรียกร้องพิจารณา และชดเชยความเสียหาย



(5) หลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาเอกสารหลักฐานอื่นๆ (สำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงินการซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณา)

### **3. การตรวจสอบคำร้องเรียนของเจ้าหน้าที่**

(1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน สถานที่ติดต่อ และของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภคคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐานหรือพยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้าใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ

(2) ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนนั้นว่าเป็นไปตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือไม่ และทั้งนี้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อุปการะเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้เป็นต้น

- (3) ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร หากเป็นการทำนิติกรรมสัญญาให้ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับนิติกรรมสัญญาในเรื่องอะไร โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อน และขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ
- (4) กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญา ให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง เช่นกรณีสัญญาจะซื้อจะขายต่างๆ ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ หากเป็นการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการก่อสร้างหรือจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคเสร็จสิ้นสมบูรณ์และครบถ้วนตามข้อสัญญาหรือตามแบบแปลน แผนผังแนบท้ายสัญญาหรือตามคำโฆษณาทุกประการหรือไม่ ตลอดจนการโอนกรรมสิทธิ์ ดำเนินการตามสัญญาหรือไม่ ผู้บริโภคอยู่ในฐานะที่จะบังคับให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาในการก่อสร้างหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ หรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาเพื่อเรียกเงินที่ชำระไปแล้วทั้งหมดคืนได้หรือไม่ ทั้งนี้ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าผู้บริโภคต้องการให้ผู้สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา
- (5) หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ให้ตรวจสอบ
- หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือ สัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

- หลักฐานการยื่นขออนุญาตกระทำการต่างๆเช่นสำเนาหนังสืออนุญาตทำการค้าที่ดิน สำเนาคำขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากการจัดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน โดยตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา หรือจากกรมที่ดิน
- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร เป็นต้น โดยตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทำการตรวจสอบจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล
- ตรวจสอบการให้สินเชื่อ หรือการสนับสนุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงิน หรือจากธนาคารพาณิชย์ โดยขอทราบข้อเท็จจริงจากสถาบันการเงิน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ
- ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา ฯลฯ

#### **4. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่**

- 1) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบ หรือขอทราบข้อเท็จจริง
  - (1) ให้ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ประกอบการพิจารณาตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงโดยอาจแนบคำร้องของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยก็ได้ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องขอของผู้ร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการได้ แต่ให้ลบชื่อ

ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนออกให้หมด) ทั้งนี้ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน

- (2) ในกรณีที่คำร้องเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นาให้จัดทำหนังสือส่งสำเนาหนังสือร้องเรียนดังกล่าวไปให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแล้วขอทราบผล โดยแจ้งผลการดำเนินการให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและผู้ร้องทราบด้วย
- (3) ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีการแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใดชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป
- (4) เมื่อผู้ประกอบธุรกิจ มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบหากผู้ร้องพอใจการชี้แจงให้ยุติเรื่อง แล้วรายงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ
- (5) กรณีผู้ร้องไม่พอใจในการชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจให้ดำเนินการตามข้อ 2) ต่อไป

2) กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

- (1) ให้จัดทำหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนโดยจัดส่งไปยังภูมิสำเนาของผู้ประกอบธุรกิจ เชิญให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และแสดงหลักฐานเอกสาร แก่คำร้องเรียน และให้ผู้กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจา ไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

(2) ในกรณีที่ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการ แต่ผู้ประกอบการมาให้ความร่วมมือมาทำการชี้แจงข้อเท็จจริง หรือทำการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน หรือมาพบเจ้าหน้าที่ แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีได้ชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐานโดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติม และส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และแจ้งผู้ร้องทราบ

(3) ในกรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ประกอบการและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ให้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและยุติเรื่องพร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

(4) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551
- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะไปดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

## **กระบวนการนโยบายสาธารณะกับงานคุ้มครองผู้บริโภค**

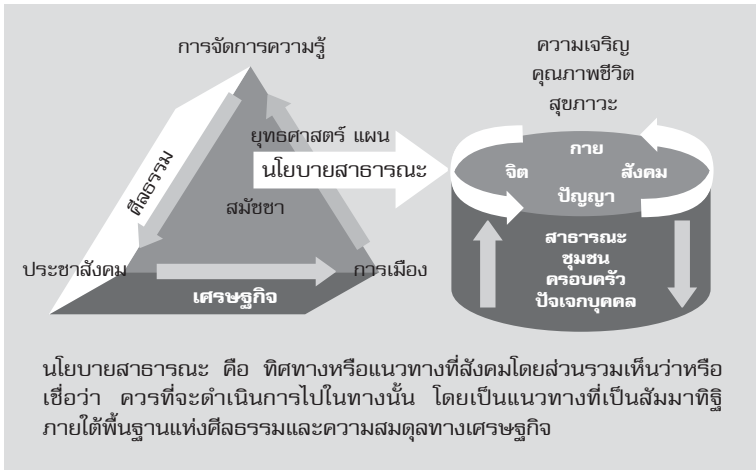
มิติของสุขภาพที่ก้าวไปไกลมากกว่าการคำนึงถึงแค่การไม่เจ็บป่วย แต่เป็นการมองถึงการมีความสมบูรณ์พร้อมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มิติทางกาย มิติทางจิต มิติทางสังคมและมิติทางปัญญา ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยการจะไปให้ถึงซึ่งจุดหมายของสุขภาพจะได้สิ่งสำคัญคือ การมีนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพะ จึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จะส่งผลให้เกิดสุขภาพะแก่ประชาชน

การที่มนุษย์จะมีสุขภาพะที่ดีพร้อมหรือไม่ มีการเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมที่กำหนดสภาวะด้านสุขภาพ (Social Determinant of Health) โดยมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยเกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับระบบหรือกลไก และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

### **ความหมายของนโยบายสาธารณะ**

**กระบวนการนโยบายสาธารณะ** หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยรวมเห็นว่าหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น โดยเป็นแนวทางที่เป็นสัมมาทฤษฎี ภายใต้พื้นฐานแห่งศีลธรรมและความสมดุลทางเศรษฐกิจ

หากสังคมใดเห็นชอบในทิศทางที่มีชอบด้วยศีลธรรมหรืออยู่บนมัจฉาทิฐิ ย่อมมิใช่นโยบายสาธารณะ เช่น กรณีที่ประเทศหนึ่งในแถบลาตินอเมริกา เห็นว่าประเทศควรเร่งสร้างรายได้ให้กับประเทศ จึงได้มีนโยบายร่วมกันว่า ควรส่งเสริมให้ประชาชนปลูกต้นโคคา ซึ่งสามารถนำไปผลิตเป็นยาเสพติดโคเคน อย่างนี้จะมีนโยบายสาธารณะ เนื่องจากขาดความชอบธรรมหรือตั้งอยู่บนแนวคิดแบบมัจฉาทิฐิ



## หัวใจสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค

การละเมิดสิทธิและการเอาเปรียบผู้บริโภคมีแนวโน้มสถานการณ์รุนแรงมากยิ่งขึ้น ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคที่หวังรอพึ่งพาต่อการทำงานของภาครัฐเพียงอย่างเดียว หรือองค์กรพัฒนาเอกชนอย่างเดียว จะไม่ทำให้เกิดระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีได้ ระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีจำเป็นต้องอาศัยหัวใจสำคัญคือ นโยบายสาธารณะด้านคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเสมือนเข็มทิศนำทาง ที่จะต้องทำให้เกิดความเสมอภาค เป็นธรรม เข้าถึงง่าย ความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

## เครื่องมือสมัชชาเป็นหนึ่งในเครื่องมือสร้างเข็มทิศ

กระบวนการสมัชชา คือ กระบวนการที่เปิดพื้นที่ให้ประชาชนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเรียนรู้อย่างสมานฉันท์ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ หรือความมีสุขภาพของประชาชน โดยจัดให้มีการประชุมอย่างเป็นระบบและอย่างมีส่วนร่วม



## หลักการของสมัชชาที่พึงประสงค์

1. กลไกจัดการเป็นแบบพหุภาคี(ทำงานร่วมกันแบบแนวนราบ)
2. มุ่งสู่ การพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ หรือการ  
สร้างสุขภาพะ
3. เชิญชวน “คน” ที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย ให้มา  
ร่วมกันเป็นเครือข่าย (รัฐ/ประชาชน/วิชาการ/สื่อ/  
ธุรกิจเอกชน)
4. มีกระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ปรึกษาหารือ ถกแถลง  
บนฐานของข้อมูล/ความรู้ในการประชุมที่เป็นระบบ  
มีส่วนร่วม สมานฉันท์
5. มีการสร้างฉันทามติร่วมกัน ออกมาในรูปของข้อเสนอ  
เชิงนโยบายหรือปฏิญญา หรือคำประกาศ หรือข้อตกลง  
ร่วมกัน ฯลฯ
6. มีการผลักดันข้อเสนอให้เกิดการปฏิบัติจริงในหลาย  
ช่องทาง และติดตามพัฒนาเป็นวงจรต่อเนื่อง





# 8

## ศูนย์ฯ นิติศาสตร์ มอ. ที่พึงกฎหมายผู้บริโภค



คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เปิดรับ  
นักศึกษาชั้นแรกเมื่อปี 2545 พันธกิจนอกจากผลิต  
บัณฑิตที่มีความรู้ คู่คุณธรรมและความสามารถด้าน  
ภาษาต่างประเทศ สร้างองค์ความรู้ทางนิติศาสตร์  
สอดคล้องกับบริบททางสังคมไทยแล้วยังต้องการ  
พัฒนาคณะนิติศาสตร์สู่มาตรฐานวิชาการและบริหารสังคม

ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน คณะ  
นิติศาสตร์ การกิจสอดคล้องการบริการสังคมมีอาจารย์จุมพล  
ชื่นจิตต์ศิริ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบ

“ศูนย์ฯ เป็นรูปเป็นร่างราวต้นปี 52 ครับ เริ่มมาจากการให้คำปรึกษาบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย” อาจารย์จุมพลเล่า บทบาทหลักว่าเป็นบริการวิชาการฟรีเพื่อให้คำปรึกษาและข้อมูลทางกฎหมาย

หลังประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวผ่านทางวิทยุ มอ.FM 88.0 MHz ที่อาจารย์จุมพลร่วมดำเนินรายการอยู่เป็นประจำ และการบอกผ่านตามเวทีต่างๆ เมื่ออาจารย์จุมพลเป็นวิทยากร ปรากฏว่าคนสงขลาและภาคใต้เริ่มเข้ามาใช้บริการมากขึ้นเป็นลำดับ

สถิติรับเรื่องร้องเรียน 1 มิถุนายน 2552-31 พฤษภาคม 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 37 เรื่อง ในจำนวนนี้มีบุคลากร ม.อ. 11 ราย ที่เหลือเป็นบุคคลภายนอก โดยกรณีเดือดร้อนแยกออกเป็นระดับต่างๆ กล่าวคือ

- เรื่องยังไม่เป็นปัญหา แต่กำลังจะเป็นปัญหาในอนาคต
- มีปัญหาแล้ว อยู่ในขั้นพนักงานสอบสวน
- เป็นความที่ศาลแล้วมาหาเพื่อให้อยู่ช่วยเหลือทางคดีความ

“เราดูว่าเป็นปัญหาอะไร แล้วจัดอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านนั้นโดยเฉพาะเป็นผู้ให้คำปรึกษา” อาจารย์จุมพลเล่า โดยนักวิชาการประจำคณะนิติศาสตร์ ผู้คอยให้บริการประชาชน นอกจากอาจารย์จุมพลฐานะตัวหลัก ยังมีอาจารย์วิน สุวรรณรัตน์ อาจารย์อำนวย อินทโร อาจารย์อัจนรา จันทน์เสนะ อาจารย์มงคล มาลัยารม และ ดร.มานพ พรหมชนะ

รูปแบบเต็มของศูนย์ฯ หลังจากคณะนิติศาสตร์ได้ย้ายเข้าอยู่อาคารใหม่อย่างถาวร จัดให้ศูนย์ฯ อยู่ชั้น 3 ห้องบริการวิชาการ มีเจ้าหน้าที่ 1 คน อาจารย์เวร 1 คน และนักศึกษาเวร 1 คน มานั่งรับเรื่อง



นางสังวาล ผ่องสะอาด  
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ผู้รับ-  
ผิดชอบในเรื่องนี้กล่าวว่า

ศูนย์ฯเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริการวิชาการ รับบริการทางกฎหมาย  
ให้กับองค์กร หน่วยงาน ประชาชน ทุกระดับในภาคใต้ รูปแบบ  
การใช้บริการไม่ยาก ผู้เข้ามาร้องเรียนจะได้กรอกแบบฟอร์ม ข้อมูล  
ส่วนตัว และสภาพความเดือดร้อน โดยไม่จำเป็นต้องนำเอกสาร  
ใดมาประกอบ

“ในแบบฟอร์มจะมีการแยกว่าจะส่งต่อไปให้อาจารย์คนไหน  
ที่เชี่ยวชาญเรื่องนั้น อย่างกฎหมายครอบครัว หรือกฎหมายด้าน  
อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวหลักยังเป็นอาจารย์จุมพล และเจ้าหน้าที่  
ผู้ช่วยทางด้านบริการวิชาการที่มาช่วยงานอยู่”

## (ตัวอย่างแบบฟอร์ม)

เรื่องที่ ...../.....

คำร้องขอรับบริการวิชาการ

คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทร .....

E-mail ..... มีความประสงค์จะขอรับบริการแนะนำด้านกฎหมายจากคณะนิติศาสตร์

เกี่ยวกับเรื่อง (โปรดระบุข้อเท็จจริงโดยย่อ) .....

.....

.....

.....

อนึ่งข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าการให้บริการวิชาการจากคณะนิติศาสตร์ เป็นความ  
เห็นทางกฎหมายของผู้ให้คำปรึกษาเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของข้าพเจ้าเท่านั้น

ลงชื่อ .....

(.....)

ผู้ขอรับบริการ

### สำหรับเจ้าหน้าที่

เรียนรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา

ลงชื่อ .....

(.....)

...../...../.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

(.....)

...../...../.....

บันทึกการให้คำปรึกษา

.....

.....

.....

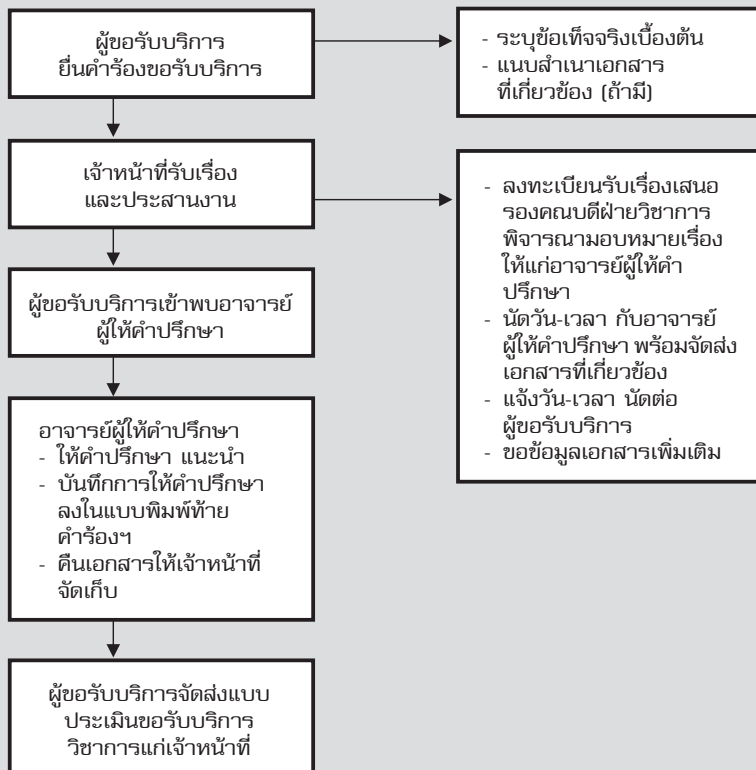
ลงชื่อ .....

อาจารย์ผู้ให้บริการวิชาการ

...../...../.....

หมายเหตุ : ให้อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาส่งคำร้องนี้พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องคืนเจ้าหน้าที่  
เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

**ขั้นตอนการบริการวิชาการด้านการให้คำปรึกษากฎหมาย**  
คณะนิติศาสตร์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่



ผู้ใช้บริการมีทั้งแบบโทรศัพท์มาก่อนหรือและเดินเข้ามาเอง  
นั้นส่วนใหญ่ จะได้ปรึกษากับอาจารย์ในวันนั้นเลย การพูดคุย  
แต่ละคนใช้เวลาเฉลี่ย 3 ชั่วโมง ทั้งนี้ยกเว้นอาจารย์ผู้รับผิดชอบ  
ติดภารกิจการสอน จะมีการนัดให้มาวันหลังหรือนัดโทรคุยทาง  
โทรศัพท์

หลังจากอาจารย์ให้คำแนะนำเรียบร้อยแล้วจะมีการ  
ประเมินผล โดยผู้มาเรียนเป็นคนตอบแบบสอบถาม

หลังรับคำปรึกษาไปแล้ว ระหว่างกระบวนการทางกฎหมาย หรือทางศาล ผู้เดือดร้อนยังจะติดต่อกับอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา เพิ่มเติมถึงแนวทางการต่อสู้ทางคดีต่อไปอีก ทางศูนย์ฯ ยังจะ ติดตามผลจนกว่าคดีจะสิ้นสุด อาจจะมีการแนะนำเกี่ยวกับทนาย ความ แต่เขาจะตัดสินใจเองว่าจะเลือกแก้ปัญหายังไง

กรณีร้องเรียนช่วงที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหา ผู้บริโภค เช่น โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต บ้านจัดสรร สัญญา เรื่องเกี่ยวกับที่ดิน และเกี่ยวกับอาหารอย่างกรณีการพบสิ่งแปลกปลอมในอาหารเป็นต้น ที่เหลือเป็นคดีทางแพ่งและอาญาทั่วไป

อาจารย์จุมพลยอมรับว่าบางกรณีข้อเท็จจริงของผู้บริโภค เองนั้นไม่ชัดเจน ทำให้นักวิชาการตอบคำถามทางกฎหมายได้ค่อนข้างยาก

“เราจึงเน้นให้ข้อมูลทางกฎหมาย แบบไม่ได้ชี้ว่าฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งผิด เพราะเขามักพูดแต่เรื่องข้อดีตัวเอง ไม่พูดข้อเสีย ในสายตา นักกฎหมายเองในชั้นนี้ย่อมไม่รู้แน่ว่าใครผิดใครถูก ”

ศูนย์ฯจึงวางตำแหน่งการทำงานว่าพร้อมชี้ทางให้ประชาชน ว่าควรทำอย่างไรต่อเรื่องต่างๆ ตามหลักของตัวบทกฎหมาย แต่ไม่สามารถฟันธงชี้ผิดถูก

“ยกตัวอย่างกรณีผู้บริโภคพบจิ้งจกในกล่องนมเปรี้ยว อาจมีการพูดถึง พ.ร.บ.อาหารและยา วันหมดอายุ รายงาน คุณภาพการตรวจ ไลน์การผลิตตามกฎหมาย พ.ร.บ.โรงงานว่าควรจะเป็นอย่างไร ข้อกฎหมายสามารถอธิบายตามเส้นทางดังกล่าว แต่เราไม่มีทางรู้ว่าจิ้งจกเข้าไปอยู่ในกล่องนมเปรี้ยวอย่างไร

“กรณีปัญหาหมู่บ้านดลฤดีที่ชาวบ้านรวมกลุ่มฟ้อง ผู้ประกอบการ ถามว่าผู้ประกอบการผิดหรือไม่ นักวิชาการไม่รู้ แต่สามารถชี้ได้ว่าทางกฎหมายเป็นอย่างนี้มีหลัก หนึ่ง สอง สาม สี่ มาวิเคราะห์ พิเคราะห์”

แนวคิดเชิงรุกของศูนย์ฯ อยู่บนฐานคิดที่ว่า เน้นการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาผู้บริโภคเพื่อจะได้ไม่ต้องตามแก้

งาน มอ.วิชาการ ปี 2552 ที่ผ่านมาคณะนิติศาสตร์จึงจัดเสวนาเรื่อง “ทำอะไร ให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอาเปรียบ” ที่ศูนย์ประชุมนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ มีการเชิญคุณสารี อ๋องสมหวัง ผู้นำในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคมาร่วม ผู้สนใจเข้าฟังราว 70-80 คน ทางคณะกำหนดจัดกิจกรรมแบบนี้อีกทุกปี เพื่อให้ความรู้ทางกฎหมาย พร้อมกับมีแผนเปิดฝึกอบรมฟรีให้ประชาชน เรื่องกฎหมายใกล้ตัว ดำเนินการพร้อมไปกับการเปิดมิติใหม่ทางบริการวิชาการให้กว้างออกไปโดยร่วมกับหน่วยงานภายนอกแก้ปัญหาเชิงวิชาการด้านกฎหมายให้กับสังคมโดยเฉพาะการคุ้มครองผู้บริโภคที่สถานการณ์ปัญหาพบการเอาเปรียบมากขึ้น

อีกแนวทางหนึ่งเข้าร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาลตำบลคอหงส์ เทศบาลนครสงขลา และหน่วยงานรัฐอื่นๆ ออกพบปะให้ความรู้กับประชาชน เสมือนสร้างห้องเรียนทางกฎหมายสำหรับประชาชนทั่วไปโดยคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ





นักศึกษาปี 4 ของคณะนิติศาสตร์ ออกให้คำปรึกษาประชาชน  
ถึงหัวบันไดบ้าน

ในฐานะนักวิชาการทางกฎหมาย อาจารย์จุมพลเองร่วมวาง  
หลักสูตรผู้บริโภคร่วมกับศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา  
สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ ม.อ. เพื่อยกระดับคน  
ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ  
เป็นที่ยอมรับของสังคม

สาระสำคัญของหลักสูตร ว่าด้วยหลักการพื้นฐานในการ  
ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ  
งานคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการความรู้ การวิเคราะห์และ  
สังเคราะห์ในงานคุ้มครองผู้บริโภค การประเมินความเสี่ยงและ  
ผลกระทบทางสุขภาพทั้งผลิตภัณฑ์และนโยบาย เช่น GMO, FTA,  
etc กระบวนการสร้างเครือข่ายและมาตรการทางสังคมการ  
ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค และระบบสารสนเทศฐานข้อมูลและ  
การสื่อสารด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค



## ห้องแลบนักกฎหมาย

นางสังวาลเล่าว่าเชิงรุกของการให้ความรู้ทางกฎหมายกับชาวบ้านมีการออกหน่วยกับเทศบาลโดยอาจารย์และนักศึกษา ร่วมไปจัดบูธ แจกเอกสารความรู้ และรับเรื่องร้องเรียน เป็นศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนแบบเคลื่อนที่รูปแบบหนึ่ง

“นักศึกษาของเราสามารถ เข้าร่วมให้บริการตรงนั้นด้วย ส่วนหนึ่ง เพื่อพวกเขาจะได้เรียนรู้ไปด้วย ถ้ายังตอบอะไรไม่ได้ ชาวบ้านสามารถเดินมายังคณะนิติศาสตร์โดยตรง เราจะให้เบอร์ โทรศัพท์เอาไว้ ถือเป็นการเปิดตัวศูนย์ฯ ให้กับประชาชน”

ปีที่ผ่านมาคณะนิติศาสตร์ยังจัดโครงการนักศึกษากฎหมาย ให้บริการความรู้กฎหมายแก่ชุมชน โดยนำนักศึกษาไปลงพื้นที่ ตำบลน้ำพุต อำเภอละยูง จัดรูปแบบสัมมนาแลกเปลี่ยนกับชาวบ้าน และชุมชน นักศึกษาออกสำรวจหมู่บ้านในช่วงเช้า ตอนเที่ยงมา ประชุมแลกเปลี่ยน หลังจากนั้นอาจารย์จุมพลบรรยายความรู้ เรื่องกฎหมาย

“วันนั้นพูดเรื่องบรรยายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพราะ เป็นพื้นที่ที่จะมีปัญหาการค้าประกันรถจักรยานยนต์ พบว่าชาวบ้าน ที่มาฟังเกิดการตื่นตัว”

น.ส.ณัฐจรินทร์ ตัวช่วย นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 เล่าว่า การที่ทางคณะดึงนักศึกษาเข้ามามีส่วนในการให้คำปรึกษาทางกฎหมายกับประชาชนถือว่าได้ช่วยเป็นการพัฒนา นักศึกษาโดยตรง ทั้งในด้านองค์ความรู้และบ่มเพาะความเป็นคน จิตสาธารณะ

“เคยไปออกค่ายชุมชนนิติอาสาพัฒนาซึ่งเป็นชุมชนหนึ่งใน คณะนิติศาสตร์ที่นักศึกษาจะหาทุนมาทำเอง มีการการขุดหนึ่ง ลงไปสำรวจก่อนว่า นักศึกษาพอจะช่วยเหลือชาวบ้านอะไรได้บ้าง ใช้เวลา 3 วัน 2 คืน มีอาจารย์ไปด้วย ”

ณัฐจรินทร์เล่าว่าการให้ความรู้กฎหมายกับชาวบ้านต้องออกแบบให้ตรงกับกลุ่มความสนใจ อย่างกรณีค่ายที่วังพา จังหวัดสงขลา พื้นที่มีปัญหาที่ดิน นักศึกษาได้แสดงละครเพื่อสอดแทรกความรู้ทางกฎหมาย ได้รับการตอบรับดี เพราะเข้าใจง่าย เธอเห็นว่าชาวบ้านทั่วไปยังไม่รู้กฎหมาย นักศึกษาพยายามทำให้รู้กฎหมายใกล้ตัว และแนะนำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้วยว่าเขาจะใช้บริการอย่างไร

“ปัญหาผู้บริโภคในภาพรวม คิดว่าคนยังไม่รู้สิทธิของตัวเอง เป็นปัญหาหลักเลย ไม่ใช่เฉพาะในชนบทแต่ในเมืองเองก็ยังไม่เข้าใจเรื่องแบบนี้”

เธอมองว่าการให้ชาวบ้านรู้กฎหมายมากขึ้นยังค่อนข้างยาก เพราะส่วนมากยังคิดว่าไม่ใช่เรื่องใกล้ตัวของเขา ถ้าจะทำให้ได้ผลต้องมีกิจกรรมลงไปกระตุ้น หรือทำเอกสารรูปเล่มที่เขาเก็บไว้พอมีเรื่องเปิดดูได้ แต่ต้องออกแบบให้ชาวบ้านสนใจ อยากอ่าน หรือการประชาสัมพันธ์อย่างทางวิทยุน่าจะมีบ่อยขึ้นอย่างมีสเปคโฆษณาเกี่ยวกับเรื่องง่ายๆ อย่างคุ้มครองผู้บริโภค เป็นคล้ายละครสั้น จะน่าสนใจ ซึ่งเปิดได้บ่อย เข้าถึงประชาชนส่วนมาก เพราะประชาชนบางกลุ่มอาจไม่ดูทีวี จะได้ฟัง

## **ปัญหาผู้บริโภคจากสายตานักกฎหมาย**

จุดอ่อนของผู้บริโภคบ้านเราอาจารย์จุมพลมองว่ามาจากความไม่รู้กฎหมาย หากเจอเหตุการณ์ปัญหาเข้ากับตัวเองกลับอาศัยความรู้สึกความน่าจะเป็นที่คิดเอาเองในการตัดสินใจ

“ควรหันมาให้ความรู้ทางวิชาการเพื่อนำไปตัดสินใจแต่วิชาการและโลกความเป็นจริงในบางมุมเป็นเหมือนเส้นขนาน” เขากล่าวว่าเหตุเกิดมาจาก

- พนักงานของรัฐไม่ได้เข้าใจในบทบาทของตัวเองเพียงพอว่าสามารถช่วยเหลือผู้บริโภคได้มากน้อยขนาดไหน
- กฎหมายคดีผู้บริโภคทุกวันนี้แม้ศาลแยกแผนกคดีผู้บริโภคออกมาสามารถช่วยอำนวยความสะดวกเป็นธรรมได้ระดับหนึ่ง มีเจ้าพนักงานคดีประจำอยู่ที่ศาล ทำให้ผู้เดือดร้อนไม่จำเป็นต้องจ้างทนาย แต่ภาคปฏิบัติจริง ๆ เจ้าพนักงานคดีอาจไม่สามารถทำได้ดี เพราะไม่มีเวลา คดีผู้บริโภคจึงยังต้องจ้างทนายความ
- เส้นทางคดีผู้บริโภคออกแบบเอาไว้ว่าให้ใช้เวลาสั้นที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มขึ้นมาอีก แต่กรอบรูปแบบที่วางไว้ในการช่วยเหลือผู้บริโภคไม่สามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ หรือนำมาใช้ได้น้อย ซึ่งความล่าช้าก็คือความยุติธรรม
- สคบ. ยังถูกมองเป็นเสือกระดาษ ทุกจังหวัดมีผู้ว่าเป็นประธานอนุกรรมการ สคบ.ประจำจังหวัด มีผู้พิพากษาหัวหน้าศาล มีอัยการจังหวัด ผู้กำกับการตำรวจ เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง แต่กลับไม่ได้ลุกขึ้นมาขับเคลื่อนปัญหาผู้บริโภค
- ปัญหาปลายทางของผู้บริโภคยุ่งยากซับซ้อนขณะที่ผู้เกี่ยวข้องยังไม่มีการเปลี่ยนมุมมองว่าผู้บริโภคควรมีความรู้จะป้องกันตนเอง เพื่อแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทาง โดยภาคประชาชนต้องร่วมเข้ามามีส่วนช่วย ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ

“อย่างมีคนซื้อนมหมดอายุมาอาจมองเป็นประเด็นเล็กน้อย บางคนว่านมหมดอายุก็ทิ้ง ขบรถไปเปลี่ยนนมขวดหนึ่งไม่คุ้มค่าน้ำมันแต่การที่เขาตัดสินใจอย่างนั้นยังทำให้ผู้ประกอบการเองได้ใจ

ต้องเปลี่ยนทัศนคติใหม่ในการ  
รักษาสีทิตัวเอง”

- ความเคลื่อนไหวผู้บริโภคน  
ในประเทศไทยยังเป็นภาพหนึ่ง  
เพราะผู้บริโภคต่างมองเป็นเรื่อง  
ไกลตัว ถ้าปัญหาไม่โดนกับตัวเอง  
จะไม่สนใจ ผิดกับกรณีต่างประเทศ  
ที่ประชาชนมองว่าอะไรกระทบสิทธิ  
ถือเป็นเรื่องใหญ่

“ภาคใต้ถือว่าคิตผู้บริโภคนมีความ  
ตื่นตัวเคลื่อนไหวค่อนข้างมาก  
กว่าที่อื่นเพราะวัฒนธรรมคนได้  
เอาเปรียบกันไม่ได้ แต่หันไปดูคน  
ภาคอื่นจะเห็นว่า การที่ผู้บริโภคจะ  
ออกมาเรียกร้องเป็นเรื่องเป็นราว  
มีน้อย มองว่าเสียเวลาทำมาหากิน  
การไม่ตื่นตัวต่อเรื่องนี้แสดงให้  
เห็นว่าเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับเชิงสังคม  
วัฒนธรรมประกอบกับความกลัวที่  
จะต้องเสียเงิน เสียเวลา และไม่  
อยากเป็นคดีความขึ้นโรงขึ้นศาล”

อาจารย์จุมพลเห็นว่า การแก้ปัญหาผู้บริโภค ต้องทำให้  
ประชาชนเข้าใจความสำคัญของสิทธิผู้บริโภคแต่ไม่ใช่เป็นคนขี้ฟ้อง  
ถ้าเป็นอย่างเดิมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคยังจะเป็นลักษณะ  
เฉพาะราย ใครเดือดร้อนก็ตีโพยตีพายที ถ้าประชาชนไม่เข้าใจ  
ประเด็นดังกล่าวก็ยากที่จะเกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค



นายคณพงศ์ เพชรแก้ว เจ้าพนักงานคดีปฏิบัติการสำนักงานประจำศาลแขวงสงขลา รายงานว่าสถิติคดีผู้บริโภค จังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน 2553 ดังนี้

คดีที่เข้ามาทั้งหมด	คดีที่ศาลพิพากษาแล้ว	คดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย	คดีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ
1441	1232	478	302

คดีที่เข้ามาทั้งหมด คือ คดีผู้บริโภคที่ฟ้องเข้ามาในศาลทั้งหมดตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2553 คดีที่ศาลพิพากษาแล้ว คือ คดีผู้บริโภคที่ศาลได้ตัดสินแล้วเสร็จโดยการพิจารณาคดีโดยจำเลยขาดนัด (จำเลยไม่มาศาล) หรือคู่ความตกลงกันได้ศาลพิพากษาตามยอมหรือโจทก์ถอนฟ้องคดีที่เข้าการไกล่เกลี่ย คือ คดีผู้บริโภคที่คู่ความมาศาลพร้อมกันต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งไกล่เกลี่ยโดยศาล เจ้าพนักงานคดี และผู้ประนีประนอมประจำศาลคดีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ คือ คดีผู้บริโภคที่คู่ความตกลงกันได้โดยการทำสัญญาประนีประนอมยอมหรือโจทก์ถอนฟ้อง

คดีผู้บริโภคที่เข้าสู่กระบวนการศาลมากที่สุด เป็นคดีกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารฟ้องลูกหนี้กู้ยืมเงินแล้วผิดนัดไม่ชำระเงินคืน, คดีเช่าซื้อรถยนต์ผ่อนชำระไม่ได้, คดีเป็นหนี้บัตรเครดิต

นายคณพงศ์กล่าวว่าขณะนี้ยังไม่มีแผนแยกแผนคดีผู้บริโภคกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ให้มีเจ้าพนักงานคดี

ช่วยเหลือศาล ตามที่ศาลมอบหมาย เช่น การไต่ถามผู้บริโภครายการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน การบันทึกถ้อยคำพยาน เป็นต้นในศาลแขวงสงขลา ก็จะมีเจ้าพนักงานคดีอยู่ 2 คนหน้าที่หลักคือ บันทึกคำฟ้องด้วยวาจาให้แก่ผู้บริโภคและไต่ถามผู้บริโภครายการ

การบันทึกคำฟ้องคดีผู้บริโภค ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนสามารถมาติดต่อโดยตรงได้เลยที่ศาล โดยนำหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่จะฟ้องร้องที่เป็นต้นฉบับพร้อมสำเนามาศาล เจ้าพนักงานคดีจะสอบข้อเท็จจริงว่ามีที่มาที่ไปอย่างไร เป็นคดีผู้บริโภคหรือไม่ มีการโต้แย้งสิทธิผู้บริโภคหรือไม่ อยู่ในอำนาจศาลใด ให้ผู้บริโภคได้บันทึกข้อเท็จจริงและให้ผู้บริโภคลงลายมือชื่อว่าประสงค์ที่จะยืนยันฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ

หลังจากนั้นเจ้าพนักงานคดีก็ต้องดูข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบข้อเท็จจริงว่าข้ออ้างที่เป็นข้อหาเข้ากับข้อกฎหมายเรื่องใด เช่น ชื้อขาย เลิกสัญญา เป็นต้น

การฟ้องร้องผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าขึ้นศาล ค่าสงหมายเรียก เพราะกฎหมายยกเว้นให้กับผู้บริโภค ทั้งนี้ต้องเป็นผู้บริโภคที่สุจริตด้วย หากผู้บริโภคเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจสั่งให้ผู้บริโภคเสียค่าขึ้นศาล และค่าสงหมายได้ หากผู้บริโภคมีปัญหาอาจปรึกษาทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 074-316140

การไต่ถามผู้บริโภครายการ ก็เป็นอีกหน้าที่หนึ่งของเจ้าพนักงานคดีที่ได้รับมอบหมายจากศาล ในการพิจารณาคดีผู้บริโภค นัดแรกกฎหมายกำหนดให้ต้องทำการไต่ถามเสียก่อน ดังนั้น เจ้าพนักงานคดีจึงหน้าที่เป็นคนกลางช่วยเหลือผู้ประกอบการและผู้บริโภค

ในการหาทางออกร่วมกันเพื่อบรรลุถึงข้อตกลงในคดีที่เกิดขึ้น หากคู่ความตกลงกันได้ก็จะให้คู่ความได้ทำสัญญาประนีประนอมยอม หรือโจทก์ถอนฟ้องไป หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็เข้าสู่กระบวนการสืบพยานของศาลต่อไป

คุณพงศ์เล่าว่า เมื่อเจ้าพนักงานคดีได้บันทึกคำฟ้องให้แก่ผู้บริโศกแล้ว ก็หมดอำนาจของเจ้าพนักงานคดีแล้วไม่สามารถไปดำเนินการใดๆ ได้อีก นอกจากศาลมอบหมายเกี่ยวกับคดีเรื่องนั้น เพราะเจ้าพนักงานคดีจะทำหน้าที่อย่างทนายความไม่ได้ ไม่สามารถเข้าไปสืบพยานอย่างทนายความได้ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาข้อ 7 ให้เจ้าพนักงานคดีให้ความช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีเท่านั้น

บางครั้งเมื่อมีการสืบพยาน ศาลอาจสั่งให้ผู้บริโศกไปหาทนายความ นั้นเป็นเพราะศาลอาจมองว่าผู้บริโศกจะเสียเปรียบในการที่จะถูกคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งถามค้าน ผู้บริโศกจึงต้องจ้างทนายความ

“ปัญหาตรงนี้ผมมองว่า ผู้บริโศกฟ้องเองหากเป็นผู้บริโศกที่สุจริตจริง ให้ผู้บริโศกรวบรวมความกล้า เบิกความตามความเป็นจริงในเหตุการณ์ที่ตนประสบพบมาเท่านั้น โดยแถลงต่อศาลว่าตนเองไม่มีทนายความ ขอให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยานให้ และในศาลแขวงสงขลาก็มีหลายเรื่องแล้วที่ผู้บริโศกไม่มีทนายความ และศาลก็ถามพยานให้ ต่อมาศาลก็ตัดสินให้ผู้บริโศกนั้นชนะคดี

ผมขอย้ำว่า ให้ผู้บริโศกที่สุจริตจริงมีความกล้า เบิกความตามความเป็นจริง ไม่จำเป็นต้องมีทนายความ เพราะศาลย่อมพิจารณาพิพากษาด้วยความเป็นธรรมอยู่แล้ว”





ฐานะนักกฎหมาย คณพด้มองปัญหาผู้บริโภค ที่เป็นอยู่ว่า โดยสภาพผู้บริโภคมักตกเป็นผู้เสียเปรียบในทางการค้า ขาดอำนาจต่อรอง ขาดความรู้ในข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าต่างๆ แต่ปัจจุบันผู้บริโภคเริ่มตื่นตัวหันมาให้ความสำคัญกับสิทธิของตนเองมากยิ่งขึ้น ไม่อยู่นิ่งเฉย กล้าที่จะร้องเรียนมากขึ้น

“ในศาลแขวงสงขลาก็มีหลายเรื่องที่ผู้บริโภคมาฟ้องร้อง แล้วทำให้ผู้ประกอบการต้องมาปรับปรุง แก้ไขรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น มีบริษัทประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อแห่งหนึ่ง ยึดรถยนต์ผู้บริโภคโดยที่ไม่ได้มีการบอกเลิกสัญญาเป็นหนังสือซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ต่อมาก็ได้มีการเจรจาให้ผู้บริโภคได้ใช้รถยนต์เหมือนเดิม ผมเห็นว่าผู้บริโภคมีความกล้ามากขึ้น กล้าที่ร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นผู้ประกอบการที่หวังจะเอาเปรียบผู้บริโภคนั้นย่อมกระทำไม่ได้ ยากขึ้น”

เขายังให้ความรู้ว่าการพิพากษาคดีของศาลตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค 2551 ที่แตกต่างจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่ใช้อยู่เดิม คือ

1. ศาลมีอำนาจพิพากษาเกินกว่าคำขอบังคับของโจทก์ (ม.39)
2. ศาลมีอำนาจกล่าวสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งไว้ในคำพิพากษา (ม.40)
3. ศาลมีอำนาจพิพากษาบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค หากแก้ไขแล้วนำไปใช้จะเกิดอันตรายต่อร่างกาย สุขภาพ อนามัยของผู้บริโภคที่ใช้สินค้านั้น (ม.41)
4. ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายในเชิงลงโทษ (ม.42)
5. ศาลมีอำนาจพิพากษาหรือสั่งจัดการแกสินค้านำที่ได้จำหน่ายไปแล้วหรือหลงเหลืออยู่ในท้องตลาดอันอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคโดยรวม (ม.43)
6. ศาลมีอำนาจพิพากษาให้หุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นหรือบุคคลที่มีอำนาจควบคุมการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลหรือผู้รับมอบทรัพย์สินจากนิติบุคคลดังกล่าว ร่วมรับผิดชอบในหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจ (ม.44) □

## ปัญหาของคุณรุ่ง

นางสาวรุ่ง อนันตวิกุล อาชีพรับจ้างอยู่ที่ 350 หมู่ 2 ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา เป็นผู้หนึ่งที่ได้มาใช้บริการของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ของคณะนิติศาสตร์ ม.อ. เมื่อ 14 ตุลาคม 2552

เธอรู้สึกขอบคุณคณะนิติศาสตร์ ม.อ. ที่ได้มองเห็นความสำคัญ และต้องการจะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค ซึ่งสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ปัญหาของคุณรุ่งเกิดจากที่ได้ทำสัญญาซื้อบ้านในโครงการบ้านแห่งหนึ่ง อยู่ใกล้กับ Big C หาดใหญ่ เป็นบ้านเดี่ยว ซึ่งทั้งโครงการมีจำนวน 9 หลัง

“ครั้งแรกเห็นจากป้ายคัทเข้าที่ตามสี่แยกในหาดใหญ่ บังเอิญมีเพื่อนอยู่ที่หาดใหญ่จึงลองสอบถามและทราบว่าเพื่อน ดิฉันรู้จักสนิทกับเจ้าของโครงการ และพาไปแนะนำให้รู้จักกัน ไปดูบ้านประมาณกลางปี 2551”

เธอตัดสินใจโดยทำสัญญาซื้อบ้านกับโครงการ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2551 ในราคา 3,500,000 บาท โดยจ่ายเงินดาวน์ไปทั้งสิ้น 1,520,000 บาท ที่จ่ายเงินดาวน์ไปค่อนข้างมาก เนื่องจากบ้านได้เสร็จไปแล้วประมาณ 90% ทำให้สามารถเห็นวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างได้เกือบหมดแล้ว และเจ้าของโครงการเสนอให้ส่วนลดถ้าจ่ายเงินดาวน์มาก

หลังจากนั้นคุณรุ่งได้เข้าไปดูบ้านเรื่อยๆ และสังเกตว่าเริ่มไม่มีช่างเข้ามาทำบ้านต่อให้เสร็จ จึงติดต่อเจ้าของโครงการ

เพื่อสอบถาม เขาบอกว่าขาดสภาพคล่อง จึงขอให้คุณรุ่งช่วยจ่ายให้อีก 1,250,000 รวมจำนวนเงินที่จ่ายไปทั้งสิ้น 2,770,000 บาท อ้างว่าจะต่อเติมห้องครัวให้ในราคาพิเศษ เนื่องจากเธอต้องการต่อเติมและตกแต่งหลังจากโอนบ้านด้วยและทางผู้ประกอบการอ้างว่าจะเร่งบ้านให้เสร็จตามสัญญา เธอหลงเชื่อยอมจ่ายให้ไปพร้อมได้รับใบเสร็จเป็นหลักฐานทุกครั้งที่จ่าย

“ส่วนหนึ่งเพราะเห็นว่าเจ้าของโครงการเป็นเพื่อนสนิทของเพื่อนดิฉันเองด้วย คิดว่าบ้านสร้างมาแล้ว 90% คงจะไม่มีปัญหาบ้านดิฉันตามสัญญาต้องเสร็จ”

กำหนดนัดโอนบ้านวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552 บ้านยังไม่เสร็จ คุณรุ่งพบว่าการติดต่อเจ้าของโครงการยากมาก และไม่ทราบที่บ้านเจ้าของโครงการอยู่ที่ไหน ปกติบ้านในโครงการนี้ไม่มีสำนักงานขาย แต่ใช้บ้านในโครงการที่สร้างเสร็จแล้วบางหลังตั้งโต๊ะเพื่อให้ลูกค้ามาติดต่อ

ประมาณกลางเดือนมีนาคม 2552 คุณรุ่งได้รับโทรศัพท์จากชายคนหนึ่ง อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการ และสอบถามว่าคุณรุ่งจ่ายเงินให้กับคนที่อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการตั้งแต่แรกไปเท่าไร เพราะเขาเองซึ่งเป็นเจ้าของโครงการตัวจริงยังไม่ได้รับเงินเลย และไม่รู้เรื่องที่เจ้าของโครงการรายแรก มาทำสัญญาซื้อขายบ้านกับคุณรุ่ง

“เขาอ้างว่าติดต่อคนที่อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการแต่ดันไม่ได้ ดิฉันจึงพยายามติดต่อนัดผู้อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการคนแรกให้มาพบที่ร้านอาหารข้างนอก โดยไม่บอกว่่านัดคนที่อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการที่เพิ่งแสดงตัวมาด้วย วันนั้นดิฉันได้นัดลูกค้า

คนหนึ่งซื้อบ้านในโครงการนี้ด้วย ซึ่งลูกค้าคนนี้ได้ทราบเรื่องจากเจ้าของโครงการที่เพิ่งเปิดเผยตัวว่าบ้านเริ่มมีปัญหาในการโอน”

การนัดมาเจอกันเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงว่าเกิดอะไรขึ้นที่ร้านอาหารในวันนั้น ผู้อ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการคนแรก ยอมรับว่าไม่ใช่เจ้าของโครงการ แต่ได้นำเงินในโครงการที่ได้รับจากลูกค้าไปใช้ส่วนตัว และจะพยายามริบหาเงินมาคืนให้เจ้าของโครงการ

หลังจากนั้นไม่นานคุณรุ่งพบว่าเริ่มติดต่อผู้แอบอ้างเป็นเจ้าของโครงการตั้งแต่ต้นไม่ได้ ส่วนเจ้าของโครงการตัวจริงปฏิเสธความรับผิดชอบว่าไม่มีส่วนรู้เห็น แต่ยอมรับว่าเป็นเจ้าของโครงการและให้ผู้อ้างเป็นเจ้าของโครงการคนแรกเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่าง

ภายหลังคุณรุ่งได้สรุปถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้แอบอ้างเป็นเจ้าของโครงการตั้งแต่ต้น พบว่ามีหน้าที่คือ

1. เบิกเงินจากเจ้าของโครงการตัวจริง เพื่อใช้ในโครงการ
2. จัดซื้อที่ดินของโครงการ
3. เป็นผู้ดำเนินการขออนุญาตก่อสร้างกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
4. จัดซื้อวัสดุก่อสร้าง ผู้จ้างเหมาช่างก่อสร้าง
5. ควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุก่อสร้าง และตรวจงานช่างก่อสร้าง
6. ทำบัญชีภายในของโครงการ (ไม่จ้างเสมียน)
7. เป็นผู้ดูแลติดต่อการประชาสัมพันธ์โดยจัดทำเป็นโบว์ชัวร์ขายบ้าน ติดต่อเทศบาลขอติดแผ่นป้ายโฆษณาขายบ้านตามสี่แยก พร้อมเบอร์โทร. 3 หมายเลข เพื่อให้ผู้สนใจติดต่อสอบถามมาที่ตัวเธอคนเดียว

8. เป็นฝ่ายขาย มีกุญแจบ้านของโครงการ เปิดให้ลูกค้าที่สนใจเข้าชมทั้งภายนอกและภายในของบ้านได้ทุกหลัง แนะนำลูกค้า และบอกได้ถึงวัสดุที่ใช้ โครงสร้างต่างๆ ของบ้าน พร้อมโชว์รูปภาพที่ได้ถ่ายไว้ตั้งแต่เริ่มถมดิน ตอกเสาเข็ม เพื่อเป็นการยืนยันในคุณภาพของวัสดุที่ใช้ โดยอธิบายได้อย่างละเอียด
9. เป็นผู้รับมอบอำนาจให้ทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านของโครงการ และมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดราคาขายบ้านได้
- 10.เป็นผู้ดำเนินการติดต่อกับธนาคารสำหรับลูกค้าบางราย ที่ต้องการขอสินเชื่อเช่าซื้อบ้านกับธนาคารต่างๆ ให้คำแนะนำในขั้นตอนการขอสินเชื่อแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- 11.เป็นผู้รับมอบอำนาจให้รับเงินมัดจำ เงินดาวน์ และเงินค่างวดจากลูกค้า และออกใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานไว้ให้
- 12.เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินให้เป็นตัวแทนโอนบ้านให้ลูกค้าหลังจากบ้านเสร็จและรับชำระเงินส่วนที่เหลือ

แต่เมื่อเจ้าของโครงการตัวจริงไม่ยอมรับผิดชอบ คุณรุ่งจึงเข้าร้องเรียนที่ สคบ.สงขลา และได้แจ้งความบันทึกเป็นหลักฐานไว้ที่สถานีตำรวจหาดใหญ่

ขั้นตอนของการโกล่เกลี่ยที่ สคบ. โดยมีอัยการจังหวัดสงขลาเป็นประธาน ทางเจ้าของโครงการได้ปฏิเสธว่าไม่เคยให้อำนาจผู้แอบอ้างเป็นเจ้าของโครงการขายบ้านกับลูกค้า อ้างว่าจ้างมาเป็นเพียงผู้รับเหมาในโครงการเท่านั้น ถ้าเธอต้องการบ้าน

ต้องจ่ายให้เจ้าของโครงการตัวจริง เป็นจำนวนเงินอีก 3,000,000 บาท จึงจะโอนบ้านให้ ซึ่งถ้าเธอถ่วงถ่วงเท่ากับว่า บ้านหลังนี้มีราคา 2,770,000+3,000,000 รวม 5,770,000 บาท สรุปว่าตกลงกันไม่ได้ จึงต้องดำเนินคดีฟ้องร้องสู่ชั้นตอนของศาล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการรอนัดขึ้นศาล สอบพยาน ซึ่งมีขึ้นในวันที่ 3 สิงหาคม 2553 นี้

สำหรับโครงการนี้ยังติดประกาศขายบ้านหลังที่ยังขายไม่ออกอยู่อีกด้วย

คุณรุ่งเล่าว่า ได้ทราบว่ามีศูนย์รับเรื่องของคณะนิติศาสตร์จากเพื่อนที่ทำงานใน ม.อ. จึงเข้าไปพบอาจารย์จุมพล ที่ตึกคณะนิติศาสตร์ ม.อ. บอกเล่าเรื่องราวและขอคำปรึกษา ทางอาจารย์จุมพลได้แนะนำลูกศิษย์ในคณะที่มีประสบการณ์ เพื่อให้ไปช่วยดูแลให้คำปรึกษาเมื่อไปขึ้นศาล

“ต่อมาภายหลังดิฉันตัดสินใจว่าจ้างทนายมาช่วยดำเนินคดีฟ้องร้องเพราะได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ศาล จังหวัดสงขลาว่าจะยุ่งยากมากถ้าไม่มีทนาย เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์อาจจะเสียเปรียบได้”

ปัญหาของโครงการนี้ คุณรุ่งพบพบทสรุปว่า

1. ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล นักธุรกิจทำบ้านจัดสรรส่วนใหญ่ปัจจุบันใช้ช่องทางของกฎหมายเพื่อหลบเลี่ยงภาษีโดยสร้างบ้านโครงการละ 9 หลัง เมื่อขายหมดก็สร้างต่อทีละ 9 หลังเรื่อยมา ในสัญญาซื้อขายบ้านก็เขียนอย่างเอาเปรียบ เพราะผู้ขายเป็นผู้กำหนดทั้งลึ้นน่าจะมีข้อความที่เป็นข้อบังคับในสัญญาซื้อขาย ที่ต้องระบุเพื่อให้มีความเป็นธรรมกับผู้บริโภค

2. เจ้าของโครงการ (ตัวจริง) ไม่ได้มาดูแลเอง เจตนาไม่  
แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ลูกค้าได้ติดต่อสอบถามข้อเท็จจริง  
ไม่มีระบบป้องกันไม่มีการควบคุมและตรวจสอบภายใน  
ของเงินสดรับ ไม่ได้ระบุชื่อบัญชีธนาคารที่ต้องการให้  
ลูกค้าโอนเงินเพื่อชำระค่าบ้าน มอบอำนาจให้ผู้บริหาร  
โครงการ ซึ่งแอบอ้างว่าเป็นเจ้าของโครงการตั้งแต่ต้น  
ทำงานแบบเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนในคนา เดียว ยินยอม  
ให้ผู้บริหารโครงการรับเงินจากลูกค้าโดยตรง ออกใบ  
เสร็จรับเงินเป็นหลักฐานให้ลูกค้าได้ ได้รับมอบอำนาจ  
ในการกำหนดราคาขาย ทำสัญญาจะซื้อจะขาย ตลอด  
จนกระทั่งโอนกรรมสิทธิ์บ้านให้ลูกค้าได้ตามสัญญา เป็น  
เหตุให้มีช่องทางที่จะทุจริตได้ง่ายๆ และสามารถที่จะ  
หลอกลวงลูกค้าให้หลงเชื่อว่าเป็นหุ้นส่วนผู้มีอำนาจใน  
การดำเนินงานทุกประการ

คุณรุ่งมองว่าปัจจุบันนี้ผู้บริโภค ได้รับการเอาเปรียบจาก  
ผู้ขายมาก เมื่อซื้อสินค้ามาแล้วสินค้านั้นไม่ได้คุณภาพ หรือไม่เป็นไป  
ตามที่ตกลงในสัญญา ขั้นตอนการเรียกร้องสิทธิคุ้มครอง มีขั้นตอน  
ที่ยุ่งยาก และเสียเวลามาก ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการต่างๆ ก็ไม่  
ได้รับความสะดวก สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเรียกร้อง ทำให้บาง  
ครั้งผู้บริโภคต้องทำใจ และไม่เรียกร้องสิทธิ ถ้าซื้อสินค้าจำนวน  
เงินที่ไม่สูงมาก

สิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเธอเอง เธอบอกว่าได้บทเรียนมากมาย

“คุณภาพของคน ณ ปัจจุบัน เลือมถอยขาดความรับผิดชอบ  
ไม่สนใจชื่อเสียง ผู้ผลิตหรือผู้ขายส่วนใหญ่ ผลิตสินค้ามีคุณภาพ  
ต่ำลง และไม่รับผิดชอบหลังการขาย เมื่อไปถึงขั้นตอนของการ



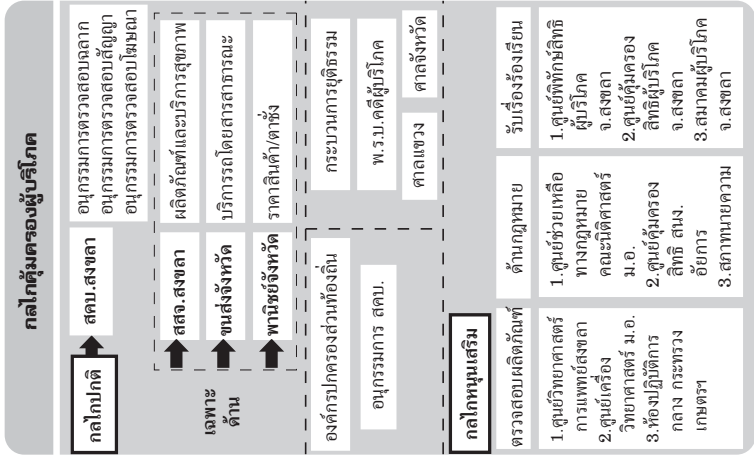
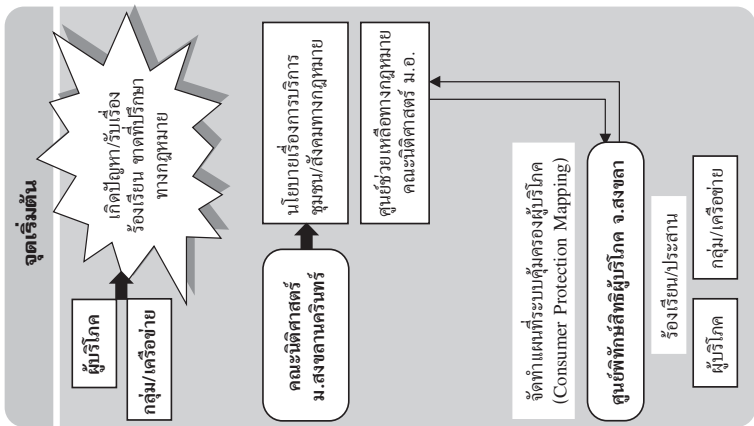
ดำเนินคดี ต้องใช้เงินทุกอย่างถ้าเงินไม่มา งานไม่ไป เรื่องถูกต้อง ไม่มีการติดตามให้ อย่างเห็นได้ชัด หน่วยงานของทางราชการที่ รับเรื่องร้องเรียน เพื่อช่วยเหลือหรือไกล่เกลี่ย ไม่ได้มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร มีหน้าที่เพียงประสานให้ทั้งสองฝ่ายมาเจอกันเท่านั้น ไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้มากนัก ไม่ทราบว่าจะตั้งหน่วยงาน (สคบ.) มาเพื่อทำอะไร”

เธออดมองอย่างตรงไปตรงมาไม่ได้ว่า ทางรัฐบาลไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างจริงจังในการติดตามผลของการตั้งหน่วยงาน (สคบ.) ขึ้นมาว่าได้เข้ามาช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม แค่ไหน อยากให้หน่วยงานนี้สามารถไกล่เกลี่ยและสอบสวนข้อเท็จจริงได้เลย โดยอาศัยข้อกฎหมาย ถ้าหลักฐานพร้อมหรือพยานพร้อม โดยไม่ต้องไปดำเนินคดีต่อในชั้นศาล เพราะเสียเวลามาก ประกอบกับต้องมีค่าใช้จ่ายในการแต่งตั้งทนายเพื่อฟ้องร้องในคดีผู้บริโภคอีก

คนที่เจอเรื่องแบบเธอ หรือกรณีผู้บริโภคอื่น เธอบอกว่า ที่สำคัญให้เตรียมเอกสารหลักฐานทุกอย่างที่ได้รับจากผู้ขายให้พร้อม ขั้นตอนแรกก็ต้องแจ้งความเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ บันทึกประจำวันไว้ในกรณีผู้ขายผิดสัญญา ทางผู้ขายจะได้ไม่อ้างว่าผู้บริโภคเป็นคนผิดสัญญา

“สำหรับศูนย์ช่วยเหลือทางกฎหมาย ของคณะนิติศาสตร์ ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น แต่เพิ่งเริ่มก่อตั้งหน่วยงานนี้ขึ้นมา ทำให้ผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่ ยังไม่ทราบว่า มีหน่วยงานนี้เข้ามาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ อย่างกว้างขวาง เพราะมีคนได้รับความเดือดร้อน ซึ่งต้องการ ที่พึ่ง เมื่อเกิดปัญหาโดยไม่ทราบว่า จะเริ่มต้นอย่างไร” □

โดยแผนแสดงภาพความสัมพันธ์ด้านการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย คณะนิติศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์



บทเรียน	ข้อเสนอเชิงนโยบาย
1. ผู้บริโภคและหน่วยงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ต้องการกลไกเกี่ยวกับวิชาการกฎหมาย 2. บทบาทของสถาบันการศึกษาในด้านกฎหมาย ต่อการลดการเอาเปรียบผู้บริโภคด้านสัญญา	1. ควรส่งเสริมให้เกิดกระบวนการรวมตัวเป็นกลุ่ม หรือเครือข่ายของนักกฎหมายอาสาสมัคร เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 2. ควรส่งเสริมการวิจัยเชิงประยุกต์ เกี่ยวกับกฎหมายด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการขับเคลื่อนเป็นนโยบายสาธารณะ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค