

# โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้

นำเสนอโดย

เกสัชกรสมชาย ละอองพันธ์

นางสาวจุฑา สังขชาติ

สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ(สวรส.)ภาคใต้



# หลักการเหตุผล

ในยุคปัจจุบันที่สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ระบบการค้าเสรีที่มีการโยกโยนทั่วถึงกันทั่วโลก ก่อเกิดการเร่งและส่งเสริมวัฒนธรรมบริโภคนิยมมากขึ้น อันมีผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมการบริโภคที่ฟุ่มเฟือยเกินจำเป็น เหตุปัจจัยนี้เอง สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิกลับยิ่งทวีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้นตามลำดับด้วย แม้จะมีหน่วยงานหลายภาคส่วน เช่น หน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรภาคประชาชน องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น และสื่อมวลชน เป็นต้น ต่างเข้ามาแก้ปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่ด้วยระบบทำงานที่เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ต่างคนต่างทำไม่สามารถประสานกันเป็นเครือข่าย ทำให้ไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองกับปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง



# การศึกษาสังเคราะห์ของจุฑา สังชาติ และคณะ

การพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการในจังหวัดสงขลา  
กรณีศึกษา : ผลิตภัณฑ์อาหารและยา

---

## ปัญหาอุปสรรค

- ขาดนโยบายและแผนคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้ร้องเรียน
- ช่องทางและกระบวนการร้องเรียนยากแก่การเข้าถึง
- การขาดทักษะที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค
- ขาดการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

## แนวทางแก้ไข

- ข้อเสนอแนะที่หนึ่ง  
ควรปรับปรุงโครงสร้างอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด
- ข้อเสนอแนะที่สอง  
จัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

# บทสรุปและข้อเสนอ

เวทีสัมมนาเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้  
19 พฤศจิกายน 2550

- ต้องมีเจ้าภาพขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง
- การสร้างกลไกอันเป็นนวัตกรรมการลดแรงปะทะอันเกิดจากกรณีพิพาทใด ๆ
- จัดเวทีสาธารณะผู้บริโภคตามประเด็นความสนใจหรือกระแสขณะนั้น
- กลไกศูนย์ประสานงานผู้บริโภค ที่มีการจัดการระบบข้อมูลให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ความชัดเจนของปัญหาบนพื้นฐานของความถูกต้อง



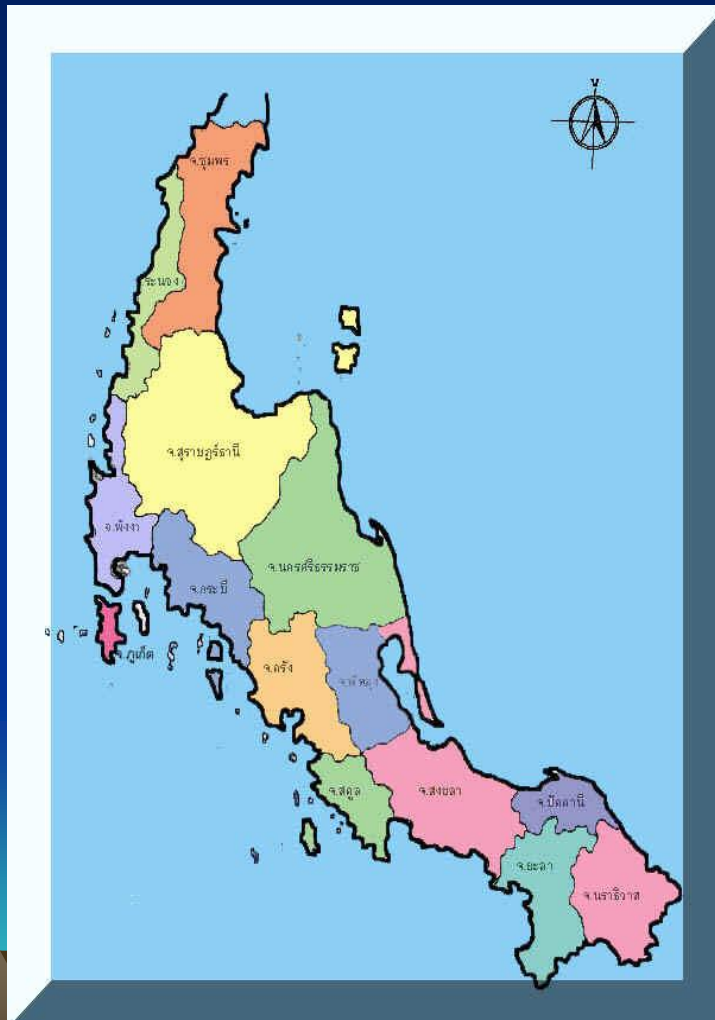
- **ไม่มีความต่อเนื่องทางประเด็นที่ต้องติดตาม**
- ต้องการใช้สื่อสร้างกระแสสังคมในมิตินโยบายการตลาดเพื่อสังคม  
(**Social marketing responsibility**)
- เครือข่ายผู้บริโภคภาคใต้ หรือกลุ่มผู้บริโภคก็มีความเป็นอิสระต่อกันที่จะขับเคลื่อนตามประเด็นของแต่ละกลุ่มสนใจ
- **โจทย์ใหญ่ร่วมกันคือ...**  
ทำอย่างไรให้ทุกเรื่องมีการกิจผลักดันร่วมกัน  
การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของปัญหาผู้บริโภค
- **อย่างไรก็ตาม พบว่า**  
ทุกกลุ่ม องค์กรที่เข้าร่วมมีความพร้อมและความเข้าใจร่วมระดับหนึ่ง  
ยังคงความเป็นอิสระต่อกันในการสร้างข้อต่อให้เกิดความยืดหยุ่นไม่แข็งตัวมากหรือเกิดขบวนการที่ไม่คล่องตัวเป็นอุปสรรคในการปฏิสัมพันธ์สั่งงานกัน  
เป็นเพียงเพื่อนร่วมทางในการขับเคลื่อนประเด็นเมื่อต้องการพลัง  
เพียงแต่ต้องมีกลไกการจัดการ สะสมองค์ความรู้ แปรผลเป็นนโยบาย **รับเป็นเจ้าภาพในการสร้างเวทีสาธารณะร่วมกัน**
- เป้าหมายคือทำให้เกิดกลไกที่ยั่งยืนเป็นระบบนั้นต้องใช้การประสานภาคีหน่วยงานรัฐที่มีความพร้อม และกระบวนการเตรียมความพร้อมที่มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

# วัตถุประสงค์ของโครงการ

- เพื่อจัดระบบข้อมูล องค์ความรู้ อันจำเป็นสำหรับขับเคลื่อนกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้
- เพื่อเชื่อมโยงและสนับสนุนงานวิจัยและนวัตกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมกับพื้นที่ภาคใต้
- เพื่อส่งเสริมการรวมตัวเป็นกลุ่ม องค์กรและเครือข่ายผู้บริโภค อันเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิ โดยจัดให้มีระบบสนับสนุนที่จำเป็นด้านต่าง ๆ ต่อการดำเนินงาน
- เพื่อพัฒนากลไกเฝ้าระวัง กลไกพิทักษ์สิทธิ กลไกการร้องเรียน กลไกการไกล่เกลี่ยและกลไกชดเชยค่าเสียหาย
- เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะโดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่จำเป็นแก่ผู้บริโภคในวงกว้าง



# พื้นที่ดำเนินการ



- พื้นที่ดำเนินการหลัก  
สุราษฎร์ธานี  
สงขลา  
สตูล  
ปัตตานี  
ยะลา
- พื้นที่ขยาย  
ระนอง  
ชุมพร  
ตรัง

# แผนงานและกิจกรรม

1. การจัดทำแผนที่กระบวนการการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้  
**(Consumer Protection System mapping)**
2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและข้อมูลองค์ความรู้  
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่
4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค
5. การสื่อสารสาธารณะ





# รายละเอียดแผนงานและกิจกรรม

## แผนงานที่ 1 จัดทำแผนที่กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ (Consumer Protection System mapping)

- 1.1 การรวบรวมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค
- 1.2 การจัดทำแผนที่กลุ่มองค์กรหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
- 1.3 การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค



# รายละเอียดแผนงานและกิจกรรม(ต่อ)

## แผนงานที่ 2 ประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและองค์ความรู้เพื่อการ คุ้มครองผู้บริโภค

- 2.1 จัดระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค
  - 2.1.1 การพัฒนาระบบเครือข่ายการทำงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน ผู้บริโภค
  - 2.1.2 การสังเคราะห์ข้อมูลความรู้จากกรณีศึกษาที่เป็น Best Practice
  - 2.2.3 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะ
  - 2.2.1 วิจัยเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย
  - 2.2.2 เวทีสาธารณะเชิงวิชาการเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย



# รายละเอียดแผนงานและกิจกรรม(ต่อ)

## แผนงานที่ 3 เสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่

3.1 เสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคโดยสนับสนุน

กิจกรรมเครือข่ายตามประเด็นของพื้นที่ภาคใต้

3.2 เวทีสัมมนาเสริมศักยภาพผู้บริโภค

3.3 สัมมนาผู้บริโภคภาคใต้



# แผนงานและกิจกรรม(ต่อ)

## แผนงานที่4 พัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 การจัดสภาผู้บริโภคจำลองรูปแบบองค์การอิสระผู้บริโภค

4.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค

## แผนงานที่5 การสื่อสารสาธารณะ

5.1 เว็บไซต์ (Web site)

5.2 วารสาร / จดหมายข่าว

5.3 สนับสนุนสื่อวิทยุ

5.4 เวทีสัมมนาสื่อกับการคุ้มครองผู้บริโภค



# รายละเอียดกิจกรรมโครงการแยกตามประเภทกิจกรรม

ประเภทกิจกรรม	งบประมาณ(บาท)	คิดเป็นร้อยละ
งานวิจัยด้านคุ้มครองผู้บริโภค	2,300,000	32
พัฒนาระบบการผู้บริโภค	2,000,000	29
เวทีผู้บริโภค	1,000,000	14
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	500,000	
การสื่อสาร	350,000	
การจัดทำแผนที่องค์กร	300,000	15

## โครงสร้างเชิงบริหารจัดการ

สำนักงานกองทุนสนับสนุน  
การสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.)

สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้((สวรส.)

คณะเภสัชศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(มอ.)

กรรมการบริหารเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

องค์กรพัฒนาเอกชน : ดร.วิทยา กุลสมบูรณ์ คุณสารี อ้องสมหวัง คุณสายรุ้ง ทองปลอด

ภญ.ชโลม เกตุจินดา รศ.ดร.เรียงชัย ดันสกุล

องค์กรภาควิชาการ : ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ (สวรส.)

หัวหน้าภาคบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

องค์กรภาครัฐ : นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา ผู้แทนคณะอนุกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ผู้แทนศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา

หน่วยงานรัฐ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ผู้ประสานงานยุทธศาสตร์

เครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

ภก.สมชาย ละอองพันธ์ (ประสานงานวิชาการ)  
นางสาวจุฑา สังขชาติ (ประสานงานขับเคลื่อนสังคม)  
เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน 1 คน

■ กลุ่มองค์กรผู้บริโภค

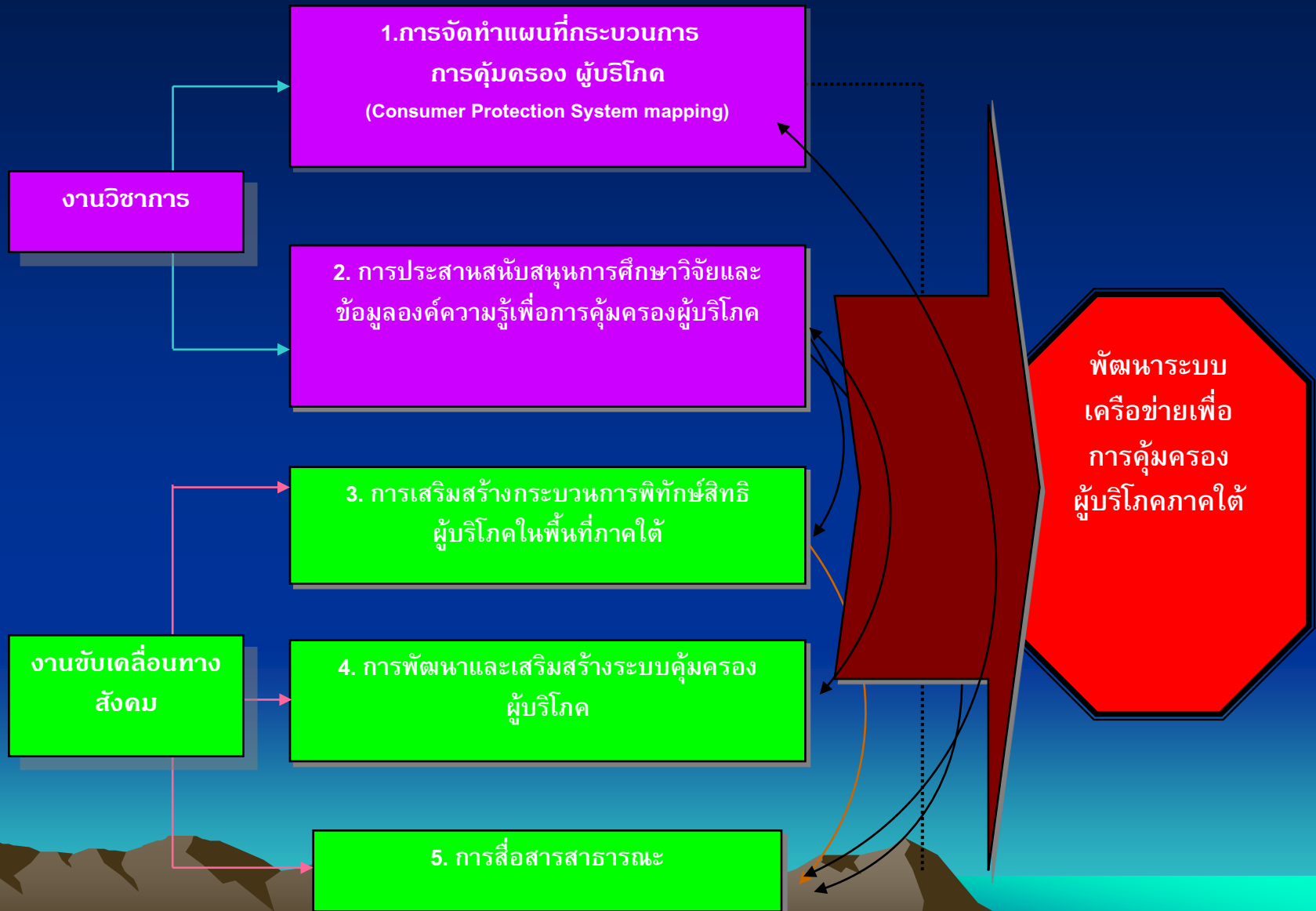
■ เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้

องค์กรเอกชน

- ผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต
- สื่อมวลชน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

## กรอบแนวคิดการทำงาน



## กรอบแนวคิดการทำงาน

### ปัจจัยนำเข้า (Input)

- เครื่องช่วยองค์กรผู้บริโภค
  - เครื่องช่วยพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา
  - โครงการบริโภคเพื่อชีวิต สงขลา
  - โครงการบริโภคสร้างสรรค์ สุราษฎร์ธานี
  - ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล
  - สมาคมยุวมุสลิม
  - เครื่องช่วยสม.ภาคใต้
  - เครื่องช่วย อย.น้อยในพื้นที่ภาคใต้
- หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย
  - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
  - คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
  - สำนักงานขนส่งจังหวัด
  - สำนักงานพาณิชย์จังหวัด
- ภาควิชาการ
  - คณะเภสัชศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์
  - สำนักงานวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้(สวรส.)
- ภาคประชาสังคม
  - องค์กรพัฒนาเอกชน ในพื้นที่ภาคใต้
  - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย อบต./อบต./เทศบาล
  - เครื่องช่วยสม.
- แหล่งทุน ได้รับการสนับสนุนจาก
  - องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
  - สำนักงานวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้(สวรส.)
  - สทง.กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

### กระบวนการ (Process)

#### งานวิชาการ

- 1.การจัดทำแผนที่คุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้(Consumer Protection System Mapping)
- 2.การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและศูนย์ข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (Research and Consumer Protection Information Center)

#### งานขับเคลื่อนสังคม

3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคใต้
- 4.การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค
- 5.การสื่อสารสาธารณะ

### ผลผลิต(Output)

- กระบวนการเรียนรู้
  - องค์ความรู้และงานวิจัยด้านคุ้มครองผู้บริโภค
  - เกิดทักษะการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
  - เกิดเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง
- เกิดกระบวนการเรียนรู้การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคจากBest Practices
- กระบวนการกลไก
  - เกิดระบบ/กลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ
  - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริโภคจะได้รับ
  - ข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกต้องและทันสมัย
  - ได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาครัฐ
  - สามารถแก้ไขปัญหาผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว
  - พลังผู้บริโภคมีความเข้มแข็งอันจะส่งเสริมให้ภาครัฐทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น
- ผลประโยชน์
  - งบประมาณที่สนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคถูกนำไปใช้ให้เกิดการขับเคลื่อนพลังผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ความยั่งยืน

- 1.เกิดผู้บริโภคที่มีคุณภาพเท่าทันข้อมูลข่าวสารและสามารถมีวิจรณ์ญานในการตัดสินใจบริโภค
- 2.เกิดการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง
- 3.เกิดการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเครือข่ายผู้บริโภคที่เข้มแข็ง
- 4.เกิดระบบหรือกลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ
- 5.องค์กรที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยึดถืองานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเสมือนภารกิจหลักขององค์กรที่ต้องปฏิบัติแม้จะไม่มิงงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมก็ตาม