

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีกลไกการทำงานและการจัดการด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างไรในพื้นที่

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสามแห่งยังคงประสบกับปัญหาคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านผลิตภัณฑ์อาหารและยา ผลิตภัณฑ์ทั่วไป การรับบริการและจากสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งมีต้นเหตุเอาเปรียบจากบุคคลภายในและภายนอกพื้นที่ ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความเห็นร่วมกันว่า สถานการณ์ปัญหาดังกล่าว มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลสถานการณ์ซึ่งได้จากการจัดสัมภาษณ์เชิงประเด็น: สมัชชาผู้บริโภคตลาดซื้อของทั้งสามพื้นที่ แต่ยังคงกลไกหรือระบบงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค แม้จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อนุกรรมการ สคบ.ประจำ อปท.) อันเป็นคณะทำงานตามที่กฎหมายได้ให้การรับรองอำนาจไว้ แต่ไม่สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

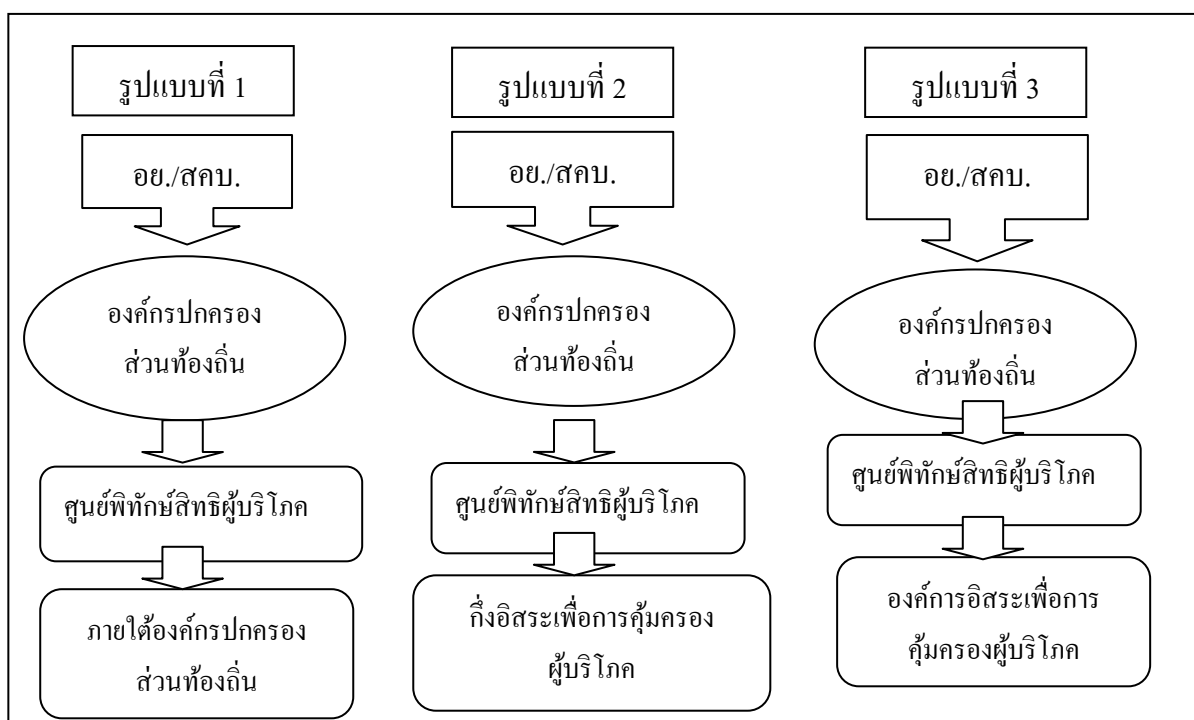
2. กระบวนการสมัชชาสุขภาพเชิงประเด็น:สมัชชาผู้บริโภคตลาดซื้อ ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนท้องถิ่นทั้งในภาคส่วนของ ประชาสังคม ภาคการเมืองระดับท้องถิ่น และภาควิชาการ ส่งผลให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมหาแนวทางสำหรับแก้ไขปัญหา เรียกว่า “การสร้างนโยบายสาธารณะด้านคุ้มครองผู้บริโภค” โดยเอาทุนทางสังคมซึ่งมีอยู่จำนวนมากในพื้นที่ มาเป็นปัจจัยสำหรับการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมายทั้งสามแห่ง

3. การบันทึกความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วยการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดสงขลา ถูกนำมาใช้ในการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสามแห่ง

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสามแห่ง ได้จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคขึ้น เพื่อเป็นกลไกในการแก้ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ โดยอาศัยทุนทางสังคมของแต่ละแห่ง เพื่อหนุนเสริมการทำงานซึ่งมีแนวความคิดพัฒนาให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีลักษณะองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

5. จากการวิเคราะห์ลักษณะปัจจุบันของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลควนรูและศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลปรังมีลักษณะใกล้เคียงกับองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด ส่วน ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตำบลท่าข้ามมีลักษณะการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้การกำกับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. รูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคณะทำงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่จัดตั้งขึ้น สามารถสังเคราะห์รูปแบบและจัดกลไกให้มีความสอดคล้องในพื้นที่ ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงรูปแบบที่มีความเป็นไปได้ขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รูปแบบที่ 1 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Under local government) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีหน้าที่ดำเนินงานตามกรอบภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้รับการถ่ายโอนงานมาจากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีการสนับสนุนเงินงบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการใช้มาตรการทางกฎหมาย

รูปแบบที่ 2 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานแบบกึ่งอิสระ (Partially independent organization) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคขึ้น มีคณะทำงานจากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นองค์กรด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รูปแบบที่ 3 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานแบบอิสระสมบูรณ์แบบ (Absolutely independent organization) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคขึ้น และมีรูปแบบการทำงาน คือ

1) โครงสร้างและการจัดองค์การ

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีรูปแบบ องค์กรอิสระ โดยมีฐานะเทียบเท่า กลุ่มหรือชมรม หรือยกฐานะเป็นนิติบุคคล มีคณะทำงาน ซึ่งมีที่มาจากภาคประชาชน ต้องมีแยกระบบการบริหารจัดการออกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสิ้นเชิง แต่กรอบภารกิจงานจะอยู่ภายใต้การรับรองจากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคได้

2) บทบาทและหน้าที่

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่จากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อนุ สคบ.) การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านคุ้มครองผู้บริโภคของแต่ละแห่ง ซึ่งขอบเขตของภารกิจมีความครอบคลุมภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) โดยมีภารกิจสร้างความชัดเจน ภารกิจจากหน่วยงานภาครัฐดังกล่าวด้วยการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกันระหว่าง 4 ภาคส่วนที่สำคัญ คือ สำนักงานจังหวัดสงขลา สถาบันการ

จัดการระบบสุขภาพ ม.สงขลานครินทร์ สมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท เทศบาลนครหาดใหญ่
เทศบาลตำบลปรางค์กู่การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม และองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู

กรอบภารกิจ และแผนงานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสามแห่ง มีกรอบภารกิจ
ครอบคลุมการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์และแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค คือการสร้างและ
พัฒนาให้ผู้บริโภคสามารถพิทักษ์สิทธิตนเองได้ จึงได้กำหนดกรอบภารกิจและแผนงานการ
ดำเนินงาน ได้แก่

- 1) การจัดการข้อมูล ได้แก่ การผลิตสื่อและหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร
เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และเครือข่าย ทั้งในด้านความรู้ด้านการคุ้มครอง
ผู้บริโภค การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรมอันเป็นการคุ้มครอง
ผู้บริโภค
- 3) การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- 4) การประสานงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ใกล้เคียง ชดเชยค่าเสียหาย
- 5) การสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินงาน
ของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

กลไกการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค

การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และมีกลไกที่สอดคล้องในพื้นที่ สรุปได้ดังนี้

1) การดำเนินงานภายใต้กฎหมาย

- การดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอยู่ภายใต้คณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค สามารถ
ดำเนินงานได้โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและหรือ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ถ่ายโอนภารกิจมาให้

2) ความเป็นองค์การอิสระ

- เพื่อให้การทำงานมีความยืดหยุ่นจำเป็นต้องอาศัยทุนทางสังคม (Social Capital) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลังความร่วมมือจากผู้บริหาร โภค ชมรม กลุ่ม เครือข่ายในพื้นที่ เป็นต้นทุนในการขับเคลื่อนงาน โดยพลังทางสังคมจะสามารถทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างสะดวกและคล่องตัวมากกว่าการต้องรอรระบบงานของภาครัฐ

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคแต่ละแห่งสามารถมีกลไกการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่แตกต่างกันไป ตามความเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความสนใจของพื้นที่ แต่ทั้งสามแห่งได้ออกแบบกลไกร่วมกันคือ

- **กลไกรับเรื่องร้องเรียน** จะมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค และการปฏิบัติการลงชุมชนเพื่อรับเรื่องร้องเรียนของคณะทำงาน การประชุมประจำเดือน เป็นต้น

- **กลไกไต่ถามไถ่** จะมีคณะทำงานซึ่งมีที่มาจากภาคประชาชน ทำหน้าที่ไต่ถามไถ่ปัญหาผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ โดยอาศัยอำนาจการดำเนินการจากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำตำบล/เทศบาล

- **กลไกพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค** ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะใช้เครื่องมือ คือ การอบรม สัมมนา อบรมเชิงปฏิบัติการ ให้แกนนำและผู้บริหารมีความรู้ และทักษะในการเลือกบริโภค นอกจากนี้ยังมีการลงพื้นที่ปฏิบัติการชุมชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้บริโภค กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพเหล่านี้ดำเนินการด้วยตนเองของพื้นที่ และจากการสนับสนุนทางวิชาการจากสถาบันการศึกษาในพื้นที่ในลักษณะหลักสูตรห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค

- การส่งเสริมกลุ่มผู้บริโภคในการดำเนินกิจกรรมด้านคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ เช่น สนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้บริโภคกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มเยาวชน นักเรียน กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ให้แต่ละกลุ่มเกิดปฏิบัติการชุมชนด้านคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้การสนับสนุนของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่

- **กลไกพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ** การจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถดำเนินการผลิตสินค้าอย่างมีคุณภาพ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจึงกำหนดให้การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเป็นภารกิจสำคัญ โดยใช้วิธีการอบรม การส่งเสริมการรวมกลุ่มเป็นเครื่องมือในการพัฒนา เป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการ เช่น ชมรมร้านค้าของชำ ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอย กลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น

- **กลไกเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์และภัยผู้บริโภค** ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีการพัฒนา กลไกด้านการตรวจสอบ เฝ้าระวังสินค้าและภัยผู้บริโภค โดยอาศัยการลงพื้นที่ตรวจสอบเฝ้าระวัง แหล่งที่มีความเสี่ยง เช่น ตลาดนัดเปิดท้าย ร้านอาหาร ร้านชำ เป็นต้น ซึ่งจะมีคณะทำงานอันเป็น กลุ่มและเครือข่ายในพื้นที่ ดำเนินการตรวจสอบตามแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดไว้
- **กลไกการสื่อสารสาธารณะ** มีการใช้ช่องทางสื่อสารในพื้นที่เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น วิทยุชุมชน วารสารขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น แผ่นพับเอกสาร เป็นต้น
- **กลไกการชดเชยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาล ตำบลปรัก ได้พัฒนากองทุนคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับชดเชยเยียวยาให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมให้ ผู้บริโภคร้องเรียนปัญหามากขึ้น นอกจากนี้มีการพัฒนากองทุนหม้อก๋วยเตี๋ยวปลอดสารตะกั่ว สำหรับการแก้ปัญหาหม้อน้ำชาและหม้อก๋วยเตี๋ยวของพื้นที่
- **กลไกการประสานงาน** จะมีเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ ประสานงานเต็มเวลา เชื่อมโยงระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จัดการเรื่องเอกสารและงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม

3) งบประมาณของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- จากงบประมาณของท้องถิ่น ผ่านการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณ ประจำปีแก่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่ตั้งขึ้น ลักษณะการสนับสนุนเงินจะเป็นแบบชุด โครงการ นอกจากนี้ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ ตลอดจน เงินจากกองทุนซึ่งเกิดจากการออมของประชาชนในพื้นที่ได้แก่ กองทุนสัจจะออมทรัพย์ เพื่อให้เกิด ความยั่งยืนในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามควรได้รับสนับสนุนงบประมาณจากภายนอกเช่นเดียวกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้าน สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (คคส.) ให้การสนับสนุนในลักษณะรายกิจกรรม และสถาบันการ จัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจส.ม.อ.) จะสนับสนุนงบประมาณแบบราย กิจกรรมและชุดโครงการ

4) ความครอบคลุมการดำเนินงาน

- บทบาทและภารกิจ ต้องครอบคลุมปัจจัยทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่ 5 กรอบภารกิจ ไม่ควรทำงานเฉพาะบางประเด็น เช่น การรับเรื่องร้องเรียน แต่ควรทำให้ ครอบคลุมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

(1) การจัดการข้อมูล ได้แก่ การผลิตสื่อและหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

(2) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และเครือข่าย ทั้งในด้านความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมการรวมกลุ่ม

(3) การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

(4) การประสานงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ใกล้เกลี่ย ชดเชยค่าเสียหาย

(5) การสื่อสารสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการทำงานต่างๆ

โดยสรุป รูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดหลักเรื่อง ความมีอิสระในการดำเนินงานบทบาทหน้าที่ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการสร้างกลไกที่สำคัญด้านคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้การสนับสนุนการทำงานและงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถพึ่งตนเองได้ แต่อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยการทำความเข้าใจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใช้ทัศนคติเชิงบวกเพื่อเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคในพื้นที่ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เชื่อมประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน กำหนดรูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่มีกลไกที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในพื้นที่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเริ่มต้นการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะเชิงรุก (Proactive Consumer Protection) มุ่งสร้างความตระหนักในสิทธิของผู้บริโภค และพัฒนาศักยภาพของผู้บริโภคเอง มีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมของชุมชน สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐที่มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค กับพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลควนรูและเทศบาลตำบลปริก มีการวางแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้ข้อมูลปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่เป็นปัจจัยนำเข้าของการวางแผนงานโดยคนในชุมชนร่วมกันกำหนดเอง เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับองค์กรภาครัฐ ให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เกิดการประสานงาน ให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบเบื้องต้นสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรบริหารส่วนตำบลที่ต้องการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีกลไกสอดคล้องกับสภาพปัญหาผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ต่อไป

1. การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนของผู้บริโภค กลุ่ม ชมรม และเครือข่ายผู้บริโภค เพื่อให้การวิเคราะห์ปัญหาที่ผู้บริโภคในพื้นที่กำลังประสบอยู่ ร่วมกันวางแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของผู้บริโภคในพื้นที่ ตั้งแต่กระบวนการค้นหาปัญหา เฉพาะประเด็นของพื้นที่ การร่วมกันวางแผนงาน และการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคเข้าสู่ นโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

2. การขยายผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืนได้ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจและ ศักยภาพในการจัดการงานคุ้มครองผู้บริโภค แผนงานควรมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการกำหนด ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน

3. การพัฒนารูปแบบการทำงานด้านคุ้มครองผู้สำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบลที่ ต้องการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค ควรอาศัยทุนทางสังคมที่มีอยู่ เช่น งบประมาณในท้องถิ่น อาสาสมัครในพื้นที่ แกนนำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

4. รูปแบบของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบศูนย์ พัทธ์สิทธิ์ผู้บริโภคในลักษณะองค์การอิสระ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดการรับรองสถานะจาก หน่วยงานภาครัฐ และข้อจำกัดในกลไกการรับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย ชดเชยค่าเสียหายของ ผู้บริโภค

5. ควรมีการถอดบทเรียนเป็นองค์ความรู้ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและ ประสบการณ์ที่เป็นปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง. 2547. การศึกษาบทบาทและการดำเนินงานของเทศบาลในการคุ้มครอง
ผู้บริโภค. รายงานการวิจัย, วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
จันจิรา เอี่ยมมยุรา. 2547. เอกสารประกอบคำสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2547 ณ คณะ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประสิทธิ์ อ่อนดี และ ศุภสิทธิ์ พรรณนารุ โนนทัย. 2550. มุมมองของผู้บริโภคไทยที่สะท้อนถึงความ
ต้องการต่อการอิสระคุ้มครองผู้บริโภค. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). คณะ
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.
- ยุพดี ศิริสินสุขม. ระบบคุ้มครองผู้บริโภคในระบบประกันสุขภาพไทย. (2548).
จาก http://library.hsri.or.th/abs/res/hs_1193t.doc
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 61 สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2553.
จาก http://www.parliament.go.th/parcy/sapa_db/sapa13-upload/13-20070706154804_cons.pdf
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปีพุทธศักราช 2540 pr@parliament.go.th
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปีพุทธศักราช 2550 pr@parliament.go.th
- วิทยา กุลสมบูรณ์, วรรณ ศรีวิริยานุภาพ และ ไพศาล ลิ้มสถิตย์. 2548. แนวทางการจัดตั้งองค์การ
อิสระคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540.
กรุงเทพฯ: โครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ หน่วยงานปฏิบัติการวิจัยเภสัชศาสตร์
สังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชิมาрь เม่งช่วย. 2553. รูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในองค์การบริหารส่วน
ตำบล กรณีศึกษา: อบต.ปากพูน นครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์. คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภสิทธิ์ พรรณนารุ โนนทัย และประสิทธิ์ อ่อนดี. 2551. การพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ตาม
เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 . คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี. มปป.. แนวทางการปฏิบัติกรับ
เรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคและการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล.
มปป.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. 2538. คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค. สำนักเลขาธิการ
นายกรัฐมนตรี