

# ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา

## ความเป็นมา

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ดำเนินการโดยสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภคด้านต่างๆ

## บทบาทและหน้าที่ของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

1. เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค ทำให้เกิดการบริโภคที่ปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรม
2. สร้างพลังผู้บริโภคและ พัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งในการพิทักษ์สิทธิตนเองและผู้บริโภคทั่วไป
3. พัฒนากลไกคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่อันประกอบด้วย กลไกร้องเรียน ชดเชย และกลไกการเชื่อมโยงประสานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน องค์กรเอกชน ท้องถิ่น และภาควิชาการ
4. สร้างกระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

## ช่องทางร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ทางจดหมาย
3. โทรศัพท์ 074-282900-2
4. www.consumersouth.org



สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ชั้น 10 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (LRC) โทรศัพท์ 074-282900-2

# โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

ปี 2553-2554

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.ภาคใต้ มอ.)



สนับสนุนโดย  
สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)  
คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ความเป็นมาโครงการ

ผลการสำรวจสถานการณ์ผู้บริโภคภาคใต้ ดำเนินการโดย สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สรส.ภาคใต้ มอ.) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ปี 2550-2551 พบว่า สภาพการณ์ของผู้บริโภคภาคใต้อยู่ในระดับที่น่าห่วง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค มีแนวคิดว่า รัฐควรทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค วิธีจัดการกับปัญหาเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ ส่วนใหญ่จะจัดการปัญหาด้วยการทิ้งหรือไม่ดำเนินการใดๆ สภาพปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้มีลักษณะสถานการณ์คล้ายคลึงกับปัญหาในระดับประเทศ อีกทั้งมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมที่เน้นการบริโภคนิยม

ในส่วนการร้องเรียนของผู้บริโภค พบว่า มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานภาครัฐน้อยกว่าความเป็นจริงมาก (สคบ.จังหวัดสงขลา เฉลี่ยปีละ 40 เรื่อง จังหวัดสตูล เฉลี่ยปีละ 5 เรื่อง และจังหวัดสุราษฎร์ธานีเฉลี่ยปีละ 50 เรื่อง) แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเลือกช่องทางร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน (วิทยุ มอ.FM.88 MHZ มีเรื่องร้องเรียนวันละ 40 เรื่อง) เนื่องจากสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วกว่าหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีขั้นตอนยุ่งยาก และใช้เวลานาน

## ผลงานที่ผ่านมาของโครงการ

สรส.มอ. มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

1. เกิดกลไกการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเครือข่ายผู้บริโภค เกิดบันทึกความร่วมมือระหว่าง จังหวัดสงขลา สรส.มอ. เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปริง องค์กรบริหารส่วนตำบลควนรู องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม เครือข่ายสมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดสงขลา และเครือข่ายสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล เทศบาลเมืองสตูล และเครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดสตูล เพื่อพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภค

2. เกิดการพัฒนาประสานงานการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาความเป็นธรรมและชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคระหว่างท้องถิ่นกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสตูล ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริง ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู

3. เกิดแผนที่ผู้บริโภคภาคใต้ และ ยุทธศาสตร์การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ประกอบด้วยแผนที่สถานการณ์ผู้บริโภคและแผนที่หน่วยงาน องค์กรและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัด สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี รวบรวมเป็นข้อมูลจัดทำเป็นยุทธศาสตร์คุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ สำหรับการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมของปีถัดไป

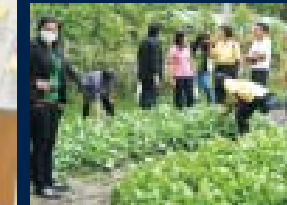


### วัตถุประสงค์

- 1) สร้างความรู้เพื่อเป็นฐานของการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) สร้างพลังผู้บริโภค พัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) สร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ กลไกพิทักษ์สิทธิ ร้องเรียน โกลด์เกลีย ซดเซย และกลไกการประสานการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ, ภาคประชาชน, องค์กรเอกชน, ท้องถิ่น และภาควิชาการ
- 4) สร้างกระบวนการนโยบายสาธารณะในงานคุ้มครองผู้บริโภค

### พื้นที่ดำเนินโครงการ

- พื้นที่ดำเนินงานในปี 2553-2554
- จังหวัดสุราษฎร์ธานี
  - จังหวัดสงขลา
  - จังหวัดสตูล



### ยุทธศาสตร์การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

#### วิสัยทัศน์

ผู้บริโภคมีสุขภาวะทางปัญญา สามารถพิทักษ์สิทธิ ภายใต้ระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง

#### ภารกิจ

- 1) การส่งเสริมความเข้มแข็งของภาคประชาสังคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) การสร้างหน่วยจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคในการแก้ปัญหาที่เป็นวิกฤตของภาคใต้

#### ยุทธศาสตร์

- 1) สร้างศักยภาพของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการจัดการความรู้ สนับสนุนการศึกษาริวิจัย สร้างปฏิบัติการชุมชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เหมาะสมกับสภาพปัญหาผู้บริโภคและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคใต้
- 2) ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลาง เกี่ยวกับการบริโภค สถานการณ์ผู้บริโภคของภาคใต้
- 3) พัฒนาเชิงสถาบันที่มีอำนาจตามกฎหมายและมีความอิสระเป็นกลาง เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการสั่งเคราะห์กลไกพิทักษ์สิทธิ กลไกการไกล่เกลี่ย กลไกชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ
- 4) พัฒนาระบบการร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาผู้บริโภค โดยพัฒนาระบบการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ทั้งในแง่กฎหมายตลอดจนคอยติดตามผล อันจะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิผล โดยการส่งเสริมและเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิทั้งในส่วนกลางและปฏิบัติการในชุมชน

4. เกิดฐานข้อมูลทางวิชาการและศูนย์ข้อมูลข่าวสารคุ้มครองผู้บริโภคบนเว็บไซต์ คือ เว็บไซต์ [www.consumersouth.org](http://www.consumersouth.org) ที่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อให้ข้อมูลที่มีความเป็นกลางและมีความน่าเชื่อถือแก่ผู้บริโภค ฐานข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่การสื่อสารสาธารณะในหลายช่องทาง เช่น รายการสมัชชาออนไลน์ ทางสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ FM. 88 MHz วิทยุชุมชน F.M.101.0 MHz วิทยุชุมชนเทศบาลตำบลปริง วิทยุชุมชนอบต.ควนรู วิทยุชุมชน อบต.ท่าข้าม นอกจากนี้ยังสื่อสารทางสิ่งพิมพ์เพื่อลดบทบาทเรียนกระบวนการทำงานของภาคีผู้บริโภคทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการแก้ปัญหาของผู้บริโภคในพื้นที่ตนเอง ผ่าน “หนังสือบทเรียนสานพลังเครือข่ายผู้บริโภค”

## แผนงานและกิจกรรม

