

บทเรียน สานพลังเครือข่าย เพื่อผู้บริโภคภาคใต้



เรียบเรียงโดย

ถนอม ชุนเพ็ชร
วัฒนชัย มะโนมะยา

บทเรียน

ล้านพลังเครือข่าย

เพื่อผู้บริโภคภาคใต้

บทเรียน

สถานพลึงเครือข่ายเพื่อพู้บริโกคภาคใต้

สนับสนุนโดย :



แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

จัดทำโดย :



สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
(สวรส.ภาคใต้ มอ.)

เรียบเรียงโดย : ถนนม ขุนเพชร วัฒนชัย มะโนมะยา

ปก/รูปเล่ม :



โพ-บาร์ด.

280/2 หมู่ 6 ถ.ปณณกันต์-เขากลอย ต.ทุ่งใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
โทรศัพท์/โทรสาร 074-551133, 089-6595338

จำนวน 500 เล่ม

มกราคม 2552

บทบทนาวิชาการ

ปัจจุบันสถานการณ์ผู้บริโภคที่ถูกส่วละเมิดสิทธิยังคงมีอยู่และมีสถิติความรุนแรงมากขึ้นทั้งในแง่ปริมาณและระดับความรุนแรงของปัญหา ทั้งที่ปรากฏเป็นข่าวทางหน้าหนังสือพิมพ์หรือหน้าต่างของสื่อมวลชน จะเห็นได้ว่ากระแสหรือข่าวคราวของผู้บริโภคที่ผ่านมามักเริ่มต้นและจบลงที่ส่วนกลางระบบอำนาจของประเทศ จนมีคำถามตามมาว่า การคุ้มครองผู้บริโภคควรต้องริเริ่มหรือรวมศูนย์ไว้แค่ส่วนกลางอีกต่อไปหรือไม่ คำตอบที่ทุกคนต้องการเห็นและตอบต่าง ขึ้นในใจคือ ต่อไปไม่ควรเป็นอย่างนั้นอีกแล้ว ผู้บริโภคต่างจังหวัดที่หลายคนบอกว่าเป็นแค่กลุ่มคนชายขอบของประเทศ ต้องมีสิทธิกำหนดชะตาชีวิตหรือกระบวนการจัดการกับปัญหาของผู้บริโภคในพื้นที่ได้ด้วยตนเอง

หนังสือเล่มนี้เป็นภารกิจหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบฐานความรู้เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ดำเนินการโดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา สุราษฎร์ธานี

และสตุล ทั้งในส่วนหน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีแนวทางการทำงานหลากหลาย ด้านคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของตนเอง นำข้อมูลเหล่านี้มาเผยแพร่สู่สาธารณชนย่อมจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิก เครือข่าย นำจุดเด่นของกระบวนการทำงานมาปรับปรุงและพัฒนางานของตนเอง

เนื้อหาภายในเล่มจะพบกับความหลากหลายของวิธีการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานรัฐเป็น ภาคส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้ระดับหนึ่ง เพราะ หน่วยงานรัฐมีข้อเด่นคือมีแบบแผนที่ชัดเจน เช่น กระบวนการ ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ระบบเอกสารที่แน่นอน มีบุคลากร ที่มีอำนาจเจรจาต่อรอง เป็นต้น แต่ขณะที่องค์กรผู้บริโภคภาค เอกชนก็มีจุดเด่นตรงที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงตัวผู้บริโภคมากกว่า มีกระบวนการทางสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคส่วนทางสังคม ไม่จำเป็นต้องมีแบบแผนแต่ผลลัพธ์สุดท้าย ก็สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ดีเช่นกัน ซึ่งการทำงานของภาคเอกชนจะพบว่ามีความรวดเร็วทันใจ สามารถเยียวยาความทุกข์ทางใจของผู้บริโภค ได้ระดับหนึ่ง หากสามารถประสานข้อดีของทั้งสองภาคส่วนเข้าด้วยกัน น่าจะทำให้การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาผู้บริโภคที่ถูกนำเสนอในเล่มจะมีตั้งแต่เรื่องคลาสสิก อย่างสัญญาเช่าซื้อ รถยนต์ บ้านที่ไม่เป็นธรรมเอาเปรียบตั้งแต่

ผู้บริโภครีบปากกาเซนต์ซื้อลงไปแล้ว แม้แต่การส่งหนังสือทวงหนี้ ก็ต้องบวกค่าเสียเวลาฉบับละ 2,000 บาท ถือเป็นค่าส่งจดหมายที่แพงที่สุดในโลกก็ว่าได้ แต่ก็สามารถถูกลงมาด้วยกระบวนการเจรจาต่อรองของอัยการจังหวัดผู้ที่เข้าชั่งในข้อกฎหมาย สุดท้ายก็มีความสุขทั้งสองฝ่ายแต่ทั้งบทเรียนราคาแสนแพงกับผู้บริโภคที่ประสบกับปัญหาดังกล่าว

ผู้บริโภคหลายท่านที่ชอบอาหารยอดฮิตอย่างก๋วยเตี๋ยว ก็จะได้รู้ว่ามีภัยร้ายนากลัวซ่อนอยู่ ทั้งสารกันบูด สารกันทึบ สารอะฟลาท็อกซิน ไม่รวมสารตะกั่วที่ละลายออกมาจากหม้อที่เชื่อมด้วยตะกั่วราคาถูกที่เรากินกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่า จะได้เห็นความโชคร้ายของชาวสุราษฎร์ธานี ที่มีโครงการก๋วยเตี๋ยวเพื่อสุขภาพปลอดภัยจากสารกันบูด แถมยังปลอดภัยจากสารตะกั่วอีกด้วย มาดูกันว่าสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวิธีจัดการกับปัญหานี้อย่างไร

แม้แต่ประเด็นขนมเด็ก...ที่ดูแล้ว(ไม่เล็ก)อย่างที่คิด เมื่อมีผลกระทบตามมากับสุขภาพของผู้บริโภครุ่นเยาว์ กับเรื่องราวเมื่อซาวะระวะยอมอ่อนหวาน ซึ่งเป็นเรื่องเล่าดีๆ ของคุณพันทิภา สุขจันทร์ (พี่เต็ง) จากโรงพยาบาลละโนด จะทำให้ผู้อ่านได้เห็นการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้บริโภคในชุมชนซาวะระวะที่เล็งเห็นโทษของขนมขบเคี้ยวที่มีต่อลูกน้อยซาวะระวะ จนนำมาสู่การลงนามปฏิญาณตนเข้าร่วมไม่จำหน่ายขนมขบเคี้ยวของผู้ประกอบการร้านค้า อะไร...คือแรงจูงใจ...ทำให้ผู้ประกอบการยอมเนือนกำไรของตนเอง...

เรื่องเล่าจากศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี
ที่ยอมออกจากห้องแล็บที่แสนจะวุ่นวายมาสู่ชุมชนด้วยการ
กระบวนการแนะนำวิธีการที่ถูกต้องด้านการถนอมอาหาร
ประเภทน้ำพริก...ที่เป็นอาหารคู่ครัวและคู่ปากคนไทยมานาน...
ให้ใช้สารกันบูดที่ปลอดภัยกับผู้บริโภค...เข้าตามหลักปรัชญาเข้าใจ
เข้าถึงพัฒนา ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

สังคมที่เร่งรีบทำให้ผู้บริโภคถูกลดทางเลือกของตัวเองลง
ขาดความพึงพิณในการกินอยู่อันนำมาสู่โรคมะเร็งที่เป็นเสมือน
โรคฮิตสำหรับทุกเพศทุกวัยไปแล้ว กลุ่มผู้บริโภคไท่ตัวทัน อันเป็น
หนึ่งในเครือข่ายเกษตรวิถีไท่ของอาจารย์ภาณุ พัทธกะเฝ้า
จึงตระหนักถึงพิษภัยตรงนี้ จึงหันมารวมกลุ่มพัฒนากระบวนการ
มีส่วนร่วมในฐานะผู้บริโภคเพื่อพิทักษ์สิทธิของเพื่อสมาชิกด้วยกันเอง
ส่วนใครที่มองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนมีบทบาทอย่างไรบ้างกับการ
คุ้มครองผู้บริโภค มาดูศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชนของ
อำเภอละงู ที่คุณกัลยาทรศน์ ตั้งหวัง จะมาเล่าให้ฟังว่า เมื่อช่วย
ผู้ถูกเอารัดเอาเปรียบแล้ว ผลตอบรับกลับมาฟังแล้วรู้สึกหวังเหวิด
...(โล่งใจปลาบปลื้มใจ)...จริงๆ ...

ท้ายเล่ม...จะมาดูองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 แห่งของ
จังหวัดสงขลา อย่างเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู และเทศบาลตำบลปริก...มีผู้นำ
หัวก้าวหน้า... ที่ไม่เพียงมองแต่การพัฒนาด้านสาธารณสุขบริโภคเพียง
อย่างเดียวเท่านั้น...กลับมองเห็นความสำคัญของการพัฒนา

ศักยภาพและแก้ปัญหาของผู้บริโภคด้วยพลังตนเอง...แม้เป็นเรื่องใหม่ที่ฟังแล้ว...ไม่คุ้นหูนักสำหรับคำว่า คุ่มครองผู้บริโภค...แต่ก็ถือเป็นความกล้าหาญชาญชัยของท้องถิ่นระดับหัวกะทิของจังหวัดสงขลาเองที่หันมาเล่นเรื่องนี้แบบเต็มลูกสูบ...ยอมตกลงปลงใจบันทึกความร่วมมือ เพื่อพัฒนาระบบคุ่มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หนังสือเล่มนี้จะสำเร็จลงมิได้ หากไม่ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจากคุณหมอสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา ที่สละเวลาอ่านตรวจทานต้นฉบับพร้อมทั้งมอบข้อเสนอแนะที่ดีแก่ทีมงานผู้รวบรวมเพื่อให้เรื่องราวน่าสนใจยิ่งขึ้น ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรัฐดี ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ทางทีมงานในการรวบรวมเรื่องราวของบุคคลต้นเรื่องจากทุกเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ยอมเสียสละเวลาอันมีค่ามาถ่ายทอดเรื่องราวที่ดีกับทางทีมงานนักเขียนอันประกอบด้วย คุณวัณณชัย มะโนมะยา คุณณอม ชุนเพชร คุณเยาวลักษณ์ ศรีสุกใส และคุณวรรณ สุวรรณชาติ ที่คอยประสานงานการจัดรูปเล่มให้มีความสวยงามน่าอ่านจนกระทั่งออกมาอยู่ในมือของท่าน

เกสัชกรสมชาย ละองพันั

ผู้ประสานงานด้านวิชาการศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา

สารบัญ

เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสตูล
...สู้เพื่อคนตัวเล็ก

10

ผู้บริโภคปลอดภัย “ไหวตัวทัน”
ศูนย์เรียนรู้คุณธรรมเศรษฐกิจพอเพียง

20

“แลบ้านแลเมือง” เรื่องบริโภค
สดจากสถานีวิทยุกระจายเสียง
มอ.FM 88 MHz.

30

เมื่อชาวระยอง “อ่อนหวาน”
บนเหตุผลทางสุขภาพ

44

น้ำพริกกุ้งเสียบปลอดภัย
ผลงานศูนย์วิทยาศาสตร์สุราษฎร์ธานี

60

เวที “นักร้อง” ระดับชาติ
สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสงขลา

72

เสน่ห์สถาปัตยกรรมบ้าน
บทเรียนเจรจาไกล่เกลี่ย

86

ยาเทวดา
ปริศนา? ป่าแดด - ควนกาหลง

100

มาตรฐานร้านก๋วยเตี๋ยว
มาตรฐานสุขภาพเมืองคนดี

112

เวทีเสวนา
“ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้ประกอบการ”

124

- การบูรณาการระบบงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ร่วมต่อเติมเสริมประสาน
ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค

131

144

“บริโภคอย่างไรให้ฉลาด...ไม่ขาดทุน”

158

รายงานกิจกรรมท้องถิ่น
เวที “สมัชชาผู้ประกอบการฉลาดซื้อ”
(คนควรรู้ รู้ทันเขาจริงหรือ)

166

ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้ประกอบการ

180

โภชนาพลาสติกหรือนา กับอสม.คิดเอง
สมาคมอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน จังหวัดสงขลา

198

องค์กร/หน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

209

องค์กร/หน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดสตูล

224

เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคโมเดลสตูล ... สู้เพื่อคนตัวเล็ก ๆ

• ถนอม ขุนเพชร เรียบเรียง •

**เรื่องร้องเรียนหมาตา เฟิงโทรศัพท์แจ้งเข้ามายัง
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล เป็นปัญหา
ประชาชนคนหนึ่งจากอำเภอมะนัง เข้าซื้อจักรยานยนต์
แล้วติดค้างค่าผ่อนชำระ ...**

จากปัญหาดังกล่าวบริษัทติดตามเร่งรัด
หนักด้นยัดรถคืน เนื่องจากปัญหาทางการเงิน
ลูกค้าขอชำระหนี้ส่วนหนึ่งในระยะเวลาที่ล่าช้า
กว่ากำหนดเดิม แต่ทางบริษัทไม่ยินยอมรับเงิน
ด้วยความรำคาญ ลูกค้าตัดสินใจ
ส่งรถคืนบริษัท คิดว่าทุกอย่าง
จะจบ จนมาวันหนึ่งมีหนังสือ
จากสำนักงานทนายความ
ที่รับมอบอำนาจจากบริษัท
ดังกล่าวซึ่งเลิกกิจการ
แล้วมาเรียกเงิน
อ้างว่าได้นำรถ



เจ้าปัญหาคันดังกล่าวออกประมูลแต่ไม่ได้เงินตามมูลค่าที่ต้องการ

เหตุที่ลูกค้าท่านนี้มาร้องเรียน เกิดความคับข้องใจว่าบริษัทไม่เคยแจ้งรายละเอียด เงื่อนไขระหว่างทำสัญญาเช่าซื้อว่าควรทำอย่างไรในขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะการคืนรถ ที่ไม่มีบันทึกหลักฐานหรือบอกเงื่อนไขอย่างใด ทำให้ตัวเองได้รับความเสียหายแบบมัดมือชกในภายหลัง

“ดูจากเรื่องราวทั้งหมดแล้วถือว่าผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม” **วรภรณ์ ละหมาะ** ผู้ประสานงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสตูลกล่าว เธอกำลังปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง หาทางช่วยเหลือผู้เดือดร้อนรายนี้อยู่

เบื้องต้นเธอขอให้ผู้ร้องเรียนเก็บรวบรวมเอกสารทุกชิ้นที่ได้รับมาจากสำนักงานทนายความ ยอมรับว่าในฐานะผู้จะไปช่วยเหลือเธออาจขยับได้ช้าเพราะยังไม่แม่นเรื่องกฎหมาย จำเป็นต้องสอบถามผู้เกี่ยวข้องทางเครือข่ายมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำงานเชื่อมต่อกันอยู่ระดับภาคและประเทศว่าจะช่วยเขาได้อย่างไร

“เราผู้บริโภคเขายากเพราะขาดนักกฎหมาย ถามว่าขณะนี้ทางเครือข่ายฯช่วยได้ระดับหนึ่ง เดินไปตามกระบวนการของรัฐทางสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แต่เราพยายามปรึกษาทุกภาคส่วน เมื่อคืนเขามาร้องเรียนทางโทรศัพท์ก็บอกว่าใจเย็นๆ ต้องค่อยๆ หาทางออกเรื่องนี้กันไป”

หลายคนยังไม่รู้จักเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล ด้วยซ้ำว่ามีสำนักงานตั้งอยู่ใกล้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ในอำเภอละงู ผ่านมาปีเศษกรณีร้องเรียนยังถูกจำกัดอยู่ในพื้นที่ละงู

“เรื่องใหญ่ๆ ที่เจอมาก็มีเรื่องที่ดิน บ้าน แล้วก็มารถนี้แหละ”

กรณีซื้อที่ดินแต่ไม่ได้ที่ดิน เกิดขึ้นจากที่สำนักงานเมืองทองถิ่นรายหนึ่งจัดสรรแบ่งขายที่ดิน มีผู้ซื้อราว 40 ราย หลังจากจ่ายเงินแล้วกลับไม่ได้ที่ดินตามที่ตกลง

“เป็นลักษณะฉ้อโกงคือคนขายเอาเงินไปแล้วแต่สุดท้ายคนซื้อไม่ได้ที่ดิน เอกสารที่ปรากฏมีแต่ลายเซ็นที่ว่าผ่อนชำระเท่าไร มีตั้งแต่ 80,000-300,000 บาท”

ตาสีตาสาไม่รู้โอ้โหนอเห็นยังพอเข้าใจได้ แต่ข้าราชการครูจำนวนหนึ่งยังถูกหลอกรวมอยู่ด้วย

“เราเคยถามว่าเอาไหม สู้เรื่องนี้ทำให้เป็นข่าวดัง เขากลัวว่าเสียภาพพจน์บ้าง กลัวอิทธิพลบ้างหลายสิ่งหลายอย่างตอนนี้นำกันเบียบา”

วราภรณ์เล่าว่ากรณีที่ดินส่งเรื่องไป สคบ. แต่ยังเฉย พอไปแจ้งความถูกอ้างว่าหมดอายุความบ้าง มีข้อตักติคมมาก จนเธออดคิดไม่ได้ว่าอาจจะมีการเล่นอะไรกันอยู่จากคู่กรณีสำนักงานเมืองทองถิ่นรายนั้น

“ก็ยากเพราะเขาก็เคลื่อนไหวเหมือนกัน เขาทำว่า ถ้าอยากฟ้องก็ฟ้องไปเลย เขาไม่กลัว เขาประกาศว่า ถ้ามีเงินฟ้องก็ฟ้องไปเลย มาฟ้องผมไม่ได้หรอก อะไรแบบนั้น”

กรณีนี้ยังมีจุดอ่อนระหว่างการซื้อขาย เพราะตอนผู้ซื้อจ่าย
เงินออกไปผู้เซ็นเอกสารรับเงินไม่ใช่เจ้าของโครงการคนเดียว
เขาเล่นแกล้งให้ภรรยา ลูก และลูกจ้างเซ็นแทน มั่วไปหมด

“ผู้ที่ซื้อฟองก็เลยกลัวเห็นว่าเงิน 4-5 หมื่น ช่างมัน ก็ปล่อยยา
ไปหาใหม่เอาได้ คนละงูเป็นแบบนี้” วรากรณ์เล่าอย่างเหนื่อยหัวใจ

เมื่อบริบทเป็นอย่างนั้น พอเธอทำให้เรื่องต้งขึ้นมาสักพัก
ได้รับความสนใจจากสาธารณะและผู้เกี่ยวข้องยังไม่ถึงที่สุดของคำ
ตอบเรื่องก็เงียบไป

เธอเคยบอกผู้เสียหายว่าไปพร้อมกันที่ศาล แล้วก็ฟ้องโดย
ใช้กฎหมายใหม่ในการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ระหว่างรอรวมกลุ่ม
แกนนำ 3-4 คน ผู้เสียหายรายอื่นยังไม่กล้าฟ้องเช่นเดิม

กรณีร้องเรียนเรื่องบ้านเกิดจากบริษัทรับก่อสร้างบ้านแห่ง
หนึ่ง ทำสัญญาารับสร้างตึก 3 ชั้นแต่ทำไม่ได้มาตรฐาน หลัง
ก่อสร้างเสร็จพบว่าบ้านแตกร้าว ประตูปิดไม่เข้า บกพร่องหลายจุด

“ช่างที่ทำมาจากต่างจังหวัดมาร่วมกับเจ้าของร้านค้าวัสดุก่อ
สร้างในท้องถิ่น การก่อสร้างทำแบบชั่วฉ้อ”

บ้านหลังดังกล่าวเสร็จตามช่างบอกแต่ผู้ร้องเรียนไม่กล้า
เข้าอยู่ เพราะตรวจสอบแล้วไม่เรียบร้อยตรงตามสเปคที่ตกลง
เจ้าของบ้านผู้ว่าจ้างเห็นว่าหากต้องย้ายเข้าไปอยู่จริง มองว่าต้อง
ทำใหม่หมด

ผู้จ้างมีเงินพร้อมจ่ายค่าจ้างแต่ไม่จ่าย เพราะถือว่าทำไม่
เรียบร้อย ทำไม่ตรงตามสัญญาที่ตกลงกันได้ ฝ่ายช่างก็ฟ้องเอา
ค่าจ้าง เจ้าของบ้านก็ฟ้องกลับอีก เรื่องอยู่ระหว่างในชั้นศาล



“เท่าที่ตรวจสอบลองเคาะพื้นบ้านเสียงจะดังโปรงๆ เหมือนว่าพื้นไม่ถึงปูน ทราบ อะไรแบบนี้ เขาบอกว่าไม่กล้าอยู่เพราะกลัวบ้านจะพัง ฝนตกน้ำรั่วลงมา”

กระบวนการฟ้องร้องทางศาลพยายามไกล่เกลี่ยโดยส่งเจ้าหน้าที่ลงไปดู ระบุว่าเสียหาย 3 ผนัง แต่ผู้เสียหายอ้างว่าเมื่อส่งช่างฝ่ายเขาไปดูเอง บอกว่ามูลค่าเสียหาย 5-6 แสน เพราะต้องทำใหม่หมด

“บังเอิญเจ้าของบ้านผู้เดือดร้อนเดินทางผ่านหน้าศูนย์เราอยู่ 3 วัน เห็นป้ายศูนย์พิทักษ์สิทธิ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ในที่สุดเลยตัดสินใจเข้ามาหาเพื่อร้องเรียน เรารับเรื่องแล้วยื่นเรื่อง

ต่อ สคบ. ปริญญาอาจารย์พงศ์เทพ (สุธีรภูมิ) สารส.ภาคใต้ มูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค ของสารี อ๋องสมหวัง แต่อยู่ระหว่างดำเนินการ ไม่ได้เข้ากระบวนการศาล เพราะมีกระบวนการฟ้องร้องและศาลไกลเกลี่ยอย่างถี่ถ้วน”

เมื่อรับเรื่องร้องทุกข์จากชาวบ้านแต่ยังช่วยไม่สำเร็จจรรยาภรณ์รู้สึกอึดอัดใจอยู่ลึกๆ

“ภาคประชาชนตัวเล็กอย่างเราก็มีความหนักใจนะในตัวที่ทำไม่สำเร็จ คือรับเรื่องแล้วยังทำให้เขาได้รับความเป็นธรรมไม่ได้ ก็ทำให้ไปติดต่อเหมือนกัน รับภาระหนักอยู่ แม้รู้ว่า สคบ. ส่วนกลางจะช่วยหรืออัยการดูให้อยู่”

กรณีล่าสุดการร้องเรียนเรื่องรถจักรยานยนต์ที่กล่าวตั้งแต่ต้นจรรยาภรณ์ถือว่ารับเรื่องทางโทรศัพท์แล้ว ก็ต้องปรึกษาหลายฝ่ายว่าจะหาทางออกอย่างไร

“ในสายตาตัวเองมองว่าบริษัทเอารถคืนไปแล้วไม่น่า จะมาทวงเงินกันอีก”

ตามและผู้ร้องเรียนเรื่องรถจักรยานยนต์เล่า เมื่อขอจ่ายเงินโดยการผ่อนหนี้ บริษัทเป็นฝ่ายไม่ยอมรับเอง เหตุบริษัทเอารถไปประมูลในภายหลัง ส่อว่าบริษัทต้องการเก็งกำไร ตอนผ่อนได้เงินไปแล้ว หวังเอาไปขายราคาหนึ่ง แต่ได้อีกราคาหนึ่ง ไม่ได้กำไรก็เลยมาเรียกร้องจากลูกค้าคนแรก

“ความเป็นธรรมไม่มี เรื่องน่าจะจบ ตั้งแต่วันที่คืนรถไปให้เขาแล้ว เราจะสู้ตรงนี้ ก็กำลังหาข้อมูล” เธอว่ามองเห็นการเอาเปรียบแบบนี้เสมอเพราะฝ่ายพ่อค้ามักมองว่าประชาชนไม่รู้เท่าทันกรณีอย่างนี้ช็อคกลางขาตราบละเอียด

“เขาคิดว่าประชาชนโง่อยู่อย่างไรรู้โง่อยู่อย่างนั้นเห็นช่องทางในการเอาเปรียบ เอาค่าใครคนอื่น”

เมื่อเกิดกรณีอย่างนี้เธอพยายามเร่งหาทางออก ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องทำให้ชาวบ้านเห็นว่าทำอะไรได้ผล เพื่อเกิดความเชื่อถือบนบทเรียนใหม่ที่เข้ามาอยู่เรื่อยๆ

“เราคือเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ซึ่งไม่มีงบประมาณสนับสนุน อาศัยหลายหน่วยงานช่วยหรือเคลื่อนไปกับการทำโครงการอื่น ถามว่าหน่วยงานภาครัฐทำเรื่องนี้ได้ไหมมันก็ซ้ำในกระบวนการมันมีอะไรที่ซับซ้อนมากเกินไปเกินไป อย่าง สคบ. เจ้าหน้าที่ที่ทำเรื่องนี้ ถ้ายังเป็นงานฝักยากที่จะสำเร็จ”

ความเห็นส่วนตัวเธอไม่มั่นใจในงาน สคบ.ในพื้นที่ ซึ่งเป็นจังหวัดเล็ก เพราะเห็นว่า สคบ.ยังเป็นงานฝักอยู่ในสำนักงานจังหวัด เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ การเข้าออกของลูกจ้างที่มาทำหน้าที่นี้ทำให้งานไม่ต่อเนื่องมาโดยตลอด การไม่ประสานงานระหว่าง สคบ.ระดับจังหวัดและส่วนกลาง

ขณะที่บทบาททางราชการในเรื่องนี้ทางจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอาจมีความชัดเจนมากกว่า ณ ขณะนี้

“สคบ.ยังรู้น้อยกว่าภาคประชาชน เอาลูกจ้างมาทำพอทำได้หน่อย ออกไปมีคนใหม่เข้ามาต้องเริ่มกันใหม่อีก ไม่ต่อเนื่องในการทำงาน ภาคประชาชนมีความต่อเนื่องมากกว่า ตอนนี้เราพยายามเชื่อมอยู่กับส่วนต่างๆ ”

ภาคประชาชนสตูล ยังไม่มีองค์กรด้านคุ้มครองผู้บริโภคอื่นๆ ขณะเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของสตูลมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่เดียวที่อำเภอละงู กลุ่มคนที่นี่ทำงานด้วยใจรัก แม้ไม่มีงบประมาณทำงานด้วยเงินงบประมาณของโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือยอมควักเงินส่วนตัวมาใช้บ้างในการทำกิจกรรมต่างๆ

วรารณณ์มองว่าในจังหวัดสตูลมีกรณีผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ อยู่มาก แต่มักไกลเกลี่ยกันได้

กรณีเรื่องสินค้าซึ่งพบบ่อย ผู้ซื้อที่ได้รับความเสียหาย อาจนำไปคืนบางครั้งผู้ขายหรือร้านค้าไม่ยินยอม

“คนสตูลก็อย่างนี้พอเห็นว่าเงินไม่มาก ไม่อยากมีเรื่อง ไม่เดือดร้อน แต่ใจเราอยากให้เข่าบ้าง ให้กระเทือนออกไปบ้าง ถือว่าเอาเปรียบผู้บริโภคมากเกินไป”

รายหนึ่งซื้อหม้อหุงข้าวไฟฟ้าไปใช้ เพียง 2-3 วันใช้การไม่ได้ เอาไปคืนร้านแต่ทางร้านไม่ยอมรับคืน เธอเข้าไปเป็นตัวกลาง

“เขาเลยมาหาเราที่ศูนย์ เราเองพอรู้จักกับเจ้าของร้าน พอไปถึงเขาก็ตกลงบอกว่า เฮ้! ให้ไป เขาก็ให้เปลี่ยนสินค้า เพราะ รู้จักส่วนตัว ประเด็นหนึ่งคือเรามองเห็นเรื่องสิทธิ เราก็เอาเรื่องนี้ ไปพูดให้เขาฟังด้วยวันนั้น”

ปัญหาของผู้บริโภคทั่วไป อย่างการทำสัญญาต่างๆ ประชาชนทั่วไปส่วนมากก็เซ็นกันไป ไม่อ่าน ไม่สนใจ ไม่ดู ไม่ศึกษาข้อมูล ไม่อยากจะรู้ว่าสิทธิของตนเองอยู่ตรงไหน

“ดีว่าผู้ร้องเรียนเรื่องรถจักรยานยนต์ที่เพิ่งร้องเข้ามาเป็น นักเคลื่อนไหวภาคประชาชนอยู่ เธอจึงลุกขึ้นมาทวงสิทธิ ถ้าเป็น

ชาวบ้าน ตาสีตาสา ไม่รู้เรื่องสิทธิตรงนี้ เขาคงตกใจมาก เพราะ
ไม่รู้ว่าจะใช้ช่องทางไหนในการร้องเรียน”

ในการทำงานภาคประชาชนวรากรณ์เล่าว่ามีทีมงานใน
อำเภอละงู 15 คน มีการเคลื่อนไหวในหลายเรื่อง ที่รับเรื่องร้อง
เรียนผู้บริโภคทำอยู่ 4 คน แก่นนำคนสำคัญในเรื่องนี้คือ กัลยทรรศน์
ตั้งหวัง คนอื่นมาช่วยเคลื่อนไหว หนุนเสริมตามแต่โอกาส

สิ่งที่ทีมงานและเธออยากเห็นต่อไปคือความสำเร็จ ในการ
ต่อสู้เพื่อผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบ เฉพาะ 3 กรณีใหญ่ ที่ดิน บ้าน
รถ สิ่งที่ทำมาแล้วยังไม่ถึงกระบวนการที่สำเร็จสมบูรณ์ต้องการ
ทำให้สำเร็จ เพราะเห็นแล้วว่าผู้บริโภคถูกเอาเปรียบชัดเจน

“ไม่อยากให้ชาวบ้านถูกเอาเปรียบจากแหล่งทุน บริษัท ผู้ผลิต
ผู้ขาย” เธอว่าแต่เธอก็พร้อมฟังด้วยว่าไม่ใช่ผู้ประกอบการผิดทั้งหมด
แต่จะดูเหตุและผล

“เราอยากจะทำให้สื่อลงมาเล่นด้วย ให้สังคมกว้างรับรู้
ให้เขารู้ว่าไม่ใช่ที่เป็นอยู่ นักการเมืองท้องถิ่นกล้าเอาเปรียบคนอื่น
ไม่มีใครกล้าทำอะไร คิดว่าใหญ่ที่สุดในอำเภอแล้ว คิดดูว่าชาว
บ้านกว่าจะได้เงินมาสักบาทสักสตางค์ลำบากแสนลำบาก”

หลังจากพยายามมาระยะหนึ่งพอเห็นโอกาสและแนวร่วม
อย่างอัยการจังหวัดที่ลงมาช่วยเต็มที่บนหลักกว่าเห็นประชาชน
ทุกข์ก็ช่วยเหลือ รับปากว่าที่ฟ้องอยู่แล้วแพ้ย่อม จะฟ้องทำ
กระบวนการนี้ให้ต่อ

“ปัญหาอุปสรรค คือ ข้อบทกฎหมายเรายังอ่อนมาก เราไม่
เก่งตรงนี้ ขณะนี้เฉพาะหน้าอาจทำให้ผู้เสียหายสบายใจขึ้นได้

แต่การช่วยเหลือให้ถึงที่สุดต้องอาศัยกฎหมาย แต่นมเปรี้ยวบูดไปเคลียร์ที่ร้านได้ แต่เรื่องใหญ่ต้องไปตามกระบวนการกฎหมาย”

เธอฝันอยากให้เกิดเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในหลายพื้นที่ ทุกวันนี้คนสตูลยังไม่ค่อยรู้จักหรือรู้ช่องทางตรงนี้ ที่พอจะรู้จักบ้างอาจอยู่ในเขตอำเภอละงู เมือง ควนกาหลง พงุทหั่ว ที่เธอทำงานด้วยนั้น

“คนอยู่ตามชนบทจริงๆ ห่างไกล ปลายแถว ถูกเอาเปรียบอีกมาก เช่น ปักที่ไม่ได้ที่ ขายที่ดินนิคม ขายแล้วนิคมเอากลับ น่าจะมีจุดแบบนั้น ทำให้คนรู้อะไรมากขึ้น”

เครื่องมือตัวช่วยเรื่องนี้ว่ากรณีคิดว่าน่าจะเป็นสื่อ อย่างโทรทัศน์จะทำให้คนหันมาสนใจปัญหาได้มาก ถ้าสื่อเป็นเครื่องมือตัวกลางได้จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมเพราะสื่อทำให้กระเทือนเร็ว ผู้เกี่ยวข้องจะรีบหันมามอง ต่างกับความพยายามสุดตัวที่เป็นอยู่ กลับไม่เกิดสะดุ้งสะเทือนอะไร

“แต่สื่อท้องถิ่นในบ้านเราคงไม่ได้ผลเท่าสื่อส่วนกลาง เพราะบางทีสื่อในพื้นที่เป็นเส้นสายผู้มีอำนาจในท้องถิ่นอีก สื่อบางคนยังติดกรอบเดิมๆ อีกอย่างเรายังขาดนักวิชาการที่มาขับเคลื่อน ไม่เหมือนจังหวัดอื่น เช่น สงขลา อยากให้มีการเชื่อมโยงเครือข่าย ซึ่งจะทำให้เข้มแข็งมากกว่านี้ก็ได้”.

ผู้บริโภครูปลอบตภัย “ไหวตัวทัน” ศูนย์เรียนรู้ชุมชนเกษตรเชิงภูมิพอเพียง

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

การคุ้มครองผู้บริโภค ถ้ามองในมิติตั้งรับ เราก็จะเห็นเรื่อง การร้องเรียน แต่ถ้าทำในเชิงรุกเราก็จะเห็นอีกด้าน เริ่มจากการ ลูกขึ้นมาปกป้องคุ้มครองตัวเอง รวมกลุ่มกันสร้างเครือข่าย และ ทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง รวมทั้งเสนอทางออกร่วมกันกับสังคมใน การก้าวนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภคอย่างครบวงจร พร้อมๆ กัน

“ปลูกเพื่อกิน กินสิ่งที่ปลูก เหลือกก็ขาย”

วิธีหนึ่งในการดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ของกลุ่มเกษตรกรในเครือข่ายเกษตรอินทรีย์วิถีไท คือการผลิต อาหารปลอดภัยกันในกลุ่ม จำหน่ายในท้องตลาดหรือร้าน ทางเลือก และขยับขยายเครือข่ายออกสู่สังคม ตามปรัชญาแนวคิด ที่นำคิดน่าสนใจหลายา ประการ อาทิ

“อาหารดี ชีวิตมีสุข”

“กินผักพื้นบ้าน ต้านโรคมะเร็ง”

กระทั่งนำไปสู่ “เมืองน่าอยู่ ผู้บริโภคเข้มแข็ง”

แม้ในปัจจุบันคนในสังคมจะหันมาให้ความสำคัญและใส่ใจ ในเรื่องสุขภาพอาหารการกินกันมากขึ้น แต่ในความเป็นจริงวิถี

ชีวิตการทำเกษตรอินทรีย์วิถีไทก็ยังเป็นเสมือนปลาวาฬทวนน้ำ
ทำงานทวนกระแสสังคมอยู่ แม้หลายฝ่ายเห็นด้วยและออกมา
ขานรับก็ตาม

ปัญหาอย่างหนึ่งก็คือกระบวนการที่ผลิตออกมาแล้วมีตลาด
รองรับ มีความชัดเจน ยั่งยืน และเกษตรกรอยู่ได้ยังไม่มี

“ถ้าพูดถึงในแง่สุขภาพ วันนี้มีประชาชนเป็นตัวประกัน
ถามว่าเรื่องเหล่านี้จะให้ใครคุ้มครอง ผลพวงจากการบริโภคที่นำ
ไปสู่โรคมะเร็ง จะต้องเรียกร้องให้มีหน่วยงานรัฐเข้ามาดูแล อันที่
จริงเป็นสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครอง คัดค้านมะเร็งซึ่ง
ในปัจจุบันคนมีโอกาสเป็นกันง่าย ส่วนหนึ่งมาจากกระแสที่โหม
โฆษณาอมเมาให้ลุ่มหลงการบริโภคต่างๆ หรือในเรื่องตลาด
เกษตรกรปลูกพืชผลผลิตอาหารปลอดภัยออกมา ใครฝ่ายไหน
หน่วยราชการใดจะรับรอง”

เมื่อยังไม่มีใครทำ ปัญหาผู้บริโภคนั้น อ.ภาณุ พิทักษ์เผ่า
ประธานเครือข่ายเกษตรอินทรีย์วิถีไท บอกว่ารอไม่ได้เพราะ
เกี่ยวข้องกับสุขภาพชีวิตของเราทุกคนทุกวัน กระบวนการต่อไป
ตนจึงพยายามลุกขึ้นมาสร้างตลาดไปพร้อมกัน

“ถ้าผู้บริโภคไม่อุดหนุนก็อยู่ไม่ได้ โจทย์ก็คือการสร้าง
กระบวนการผลิตอาหารปลอดภัยไปสู่ผู้บริโภค อาจจะมีพื้นที่
ให้เขามาเช่า มีรายได้”

“ประเด็นก็คือทำอย่างไรให้ต้นทางการผลิตคือพี่น้องเกษตรกร
มีตลาดในพื้นที่ หน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาล อบต.ให้การสนับสนุน
หรือทำให้เป็นคล้ายๆ กับนโยบายสาธารณะ เช่น การรองรับว่า
ซื้อแล้วปลอดภัยจริง มีที่มาของผู้ผลิต”

หรือการเสนอทางออกที่น่าสนใจอย่างเช่นกองทุนสงเคราะห์
การทำสวนยางจะให้ทุนเกษตรกรไร่ละหนึ่งหมื่นบาท เป็นการ
ส่งเสริมพื้นที่ใหม่ทำให้เกิดขยายออกไปอย่างไรได้บ้าง เป็นต้น

“ไหว่ตัวตัน” ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่รักและสนใจเรื่องสุขภาพ
ในหาดใหญ่ประมาณ 100 คนมาร่วมกันทำกิจกรรม และพูดคุย
เรื่องเกี่ยวกับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ มีการรวมตัวกันออก
กำลังกายกันในทุกๆเย็นวันเสาร์-อาทิตย์ที่ลานกีฬาเพื่อสุขภาพ
ใน มอ. เข้าร่วมกิจกรรมเวทีเสวนาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยเพื่อ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นับเป็น “พลวัตรใหม่” ในการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่เข้ามาร่วมสืบสานทำงานร่วมกัน

ขณะเดียวกัน อ.ภาณุ บอกว่าในส่วนของสมาคมเกษตร
อินทรีย์วิถีไท ซึ่งทำงานในด้านนี้มาอย่างยาวนานก็พร้อมที่จะร่วม
พูดคุยกับท้องถิ่นว่าจะทำกันอย่างไร เกษตรกรมีความยินดีที่จะ
เปิดพื้นที่สีเขียวของตนให้เป็นที่เรียนรู้ หน่วยงานอาจจะให้ทุนใน
การเปิดฝึกอบรม ร่วมเวทีเสวนาผู้บริโภค เป็นการช่วยเหลือกัน
และกันให้ผู้บริโภคมีที่พึ่ง

“ศูนย์เรียนรู้คุณธรรมเศรษฐกิจพอเพียง” ตำบลบ้านหาร
อำเภอหาดใหญ่ ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะ
“ไหว่ตัวตัน” อันจะเป็นก้าวนำไปสู่การเกิด “กลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง”
ขึ้นในสังคมบ้านเรา

.....

อาจารย์ภาณุ พิทักษ์เผ่า เกษตรกร เจ้าของร้านครัวเพื่อนสุขภาพ นายกสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท และผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้คุณธรรมเพื่อเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ได้รับรางวัล “คนดีศรีสงขลา ปี 2551 สาขาเกษตรกร”

กล่าวว่า ศูนย์เรียนรู้คุณธรรมเพื่อเศรษฐกิจพอเพียงเป็นกิจกรรมหนึ่งของสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท ด้วยความคิดที่ว่าปัญหาที่ผู้บริโภคป่วย เพราะการผลิตอาหารเป็นพิษ สิ่งหนึ่งที่เราสามารถทำได้ คือ การสร้างเกษตรกรที่มีจิตสำนึก ผลิตอาหารเพื่อบริโภค เมื่อมีศูนย์การเรียนรู้เพื่อเศรษฐกิจพอเพียง ก็มีกิจกรรมแบ่งเป็นหลักสูตรต่างๆ อาทิ

1. หลักสูตรเกษตรอินทรีย์วิถีไท เปิดโอกาสให้เกษตรกรที่สนใจเรียนรู้ โดยอบรมไปแล้ว 500 คน เมื่อปี 2551 ส่วนในปี 2552 มีโควตาจับผู้อบรม 650 คน มีผู้สนใจมาก เพื่อเรามีการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะว่าเมื่อเกษตรกรผ่านหลักสูตรจะมีตลาดรองรับผลผลิตที่ปลอดภัยโดยโควตา 650 คน ขณะนี้มีจองเข้ามาแล้ว 400 คน ตรงนี้นำไป

สู่การผลิตอาหารปลอดภัย

2. หลักสูตรคุณธรรมนำชีวิตพอเพียง อบรมลูกค่านาถาวรเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ หรือ อกส. ซึ่งเป็นหนี้เงินกู้ธนาคาร เป้าหมายของหลักสูตร คือ ช่วยให้เขาปลดหนี้



ได้อย่างไร บางคนมีหนี้เป็นล้าน บางคนมีหนี้เป็นแสนเป็นหมื่น มาอบรมเพื่อปลดหนี้โดยวิธีการดำเนินตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มผู้เข้าอบรมมีทั้งเกษตรกร ค้าขาย และลูกจ้าง โดยให้เขาได้ดำเนินชีวิตเรียบง่าย ให้ลดละเลิกอบายมุข เหล้า บุหรี่ ให้เขาประหยัดมากขึ้น และมีสุขภาพดี ให้เขาปลูกผักกินเอง ทำเกษตรที่ลดต้นทุน เช่น การทำสวนยางไม่ใช้สารเคมี มีการลดรายจ่ายโดยการทำสบู่ น้ำมันพืชใช้เอง สร้างกระบวนการให้เขาพึ่งตนเองได้ ตอนนี้อบรมไปแล้ว 1,000 คน จากการติดตามผลการอบรมโดยให้เขาวางแผนชีวิตก่อนกลับว่าเขาจะทำอะไรต่อไปหลังจากจบหลักสูตร จากการติดตามพบว่าช่วยให้เขาลดค่าใช้จ่าย และสามารถหาแนวทางปลดหนี้ มีการวางแผนการใช้จ่ายมากขึ้น ส่วนกลุ่มอบรมที่เป็นเกษตรกร ก็มีการปรับเปลี่ยนการผลิตโดยไม่ใช้สารเคมี ก็สามารถป้องกันผลผลิตสู่ตลาดผู้บริโภค ส่วนผู้อบรมที่ไม่ใช่เกษตรกรก็ปรับรูปแบบดำเนินชีวิต เช่น การปลูกผักกินเอง

3. หลักสูตรอาหารเพื่อสุขภาพ กินอย่างไรให้สุขภาพดี เป็นการเรียกร้องจากผู้บริโภคในสงขลา ในการเลือกรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ อบรมไปแล้ว 1 รุ่น จำนวน 100 คน เมื่อเดือนพฤศจิกายนที่ผ่านมา ผู้อบรมเรียกร้องให้มีการอบรมทุกปี เน้นการใช้ชีวิต คือ การรับประทานอาหารสุขภาพ ปรับชีวิตให้สอดคล้องกับธรรมชาติ

อีกส่วน ร่วมกับโครงการต้นกล้าเศรษฐกิจพอเพียง โดยการให้เยาวชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้สามารถดำเนินชีวิตท่ามกลางความตึงเครียดได้อย่างไร โดยร่วมกับมูลนิธิ

เศรษฐกิจพอเพียง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ให้เยาวชนสามารถดำเนินชีวิตได้ โดยพาเขาไปศึกษาดูงานใน
จังหวัดสงขลาในกลุ่มที่ทำเกษตรเข้มแข็ง ปลอดสารพิษ ให้เขา
ออกจากพื้นที่มาเปิดโลกทัศน์ ไปดูงานเพื่อนำมาปรับใช้กับการ
พึ่งตนเอง ตามแผนเศรษฐกิจพอเพียง แต่ขณะนี้ยังเป็นโครงการ
เพิ่งเริ่มดำเนินการ

สำหรับการทำงานของกลุ่มที่จริงเรามีนงานจำนวนมาก
ซึ่งปกติก็มีการจัดอบรมเดือนละ 4 - 5 รุ่น มีหลายหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นติดต่อให้เราเข้าไปช่วยจัดหลักสูตร
ให้เพราะมีผู้นำมาเข้าสู่กระบวนการและเห็นประโยชน์ เพราะ
สามารถเปลี่ยนชีวิต จิตใจคน เป็นหลักสูตรองค์รวมที่มีการบูรณา
การหลักศาสนาเข้ามาด้วย เช่น กิจกรรมธรรมะรับอรุณ การออก
กำลังกายที่หลากหลายสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ การดูแลสุขภาพ
ลด เลิกบุหรี่ สิ่งเสพติด นอกจากนี้มีหลายหน่วยงาน เช่น
โรงพยาบาลบาเจาะ ส่งพนักงานมาอบรม สถานศึกษาติดต่อเข้ามา
เพราะคนที่ผ่านการอบรมมีการบอกต่อว่าได้ประโยชน์ เช่น
การทำสบู่ใช้เอง สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ต้องมีการ
ลดต้นทุน ภาคเอกชน เช่น โรงแรมนิวซีชั่นก็มีการติดต่อเข้ามา
อบรมเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง

แสดงให้เห็นว่าศูนย์ฯเป็นประโยชน์กับการสร้างกระบวนการ
เรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติจริง จับต้องได้และเป็นประโยชน์ คิดว่าใน
อนาคตมีศูนย์ฯเรียนรู้กระจายไป เช่น การเริ่มทำศูนย์ฯเรียนรู้
เศรษฐกิจพอเพียงที่อำเภอจะนะ โดยทำศูนย์ขนาดย่อม ให้คน

ในชุมชนเข้าไปเรียนรู้เรื่องการทำสบู่ แชมพู บู่หมัก สบุนไพร
เตาแก๊สชีวภาพต่างๆ เป็นเรื่องที่เราขยายออกไป

นอกจากนี้ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา
ก็จะส่งเจ้าหน้าที่ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 16 อำเภอ
มาอบรมที่ศูนย์ด้วย เพื่อเอาความรู้ไปใช้ในสำนักงานของเขา
โดยจองเข้ามาแล้ว 300 คน

ในส่วนกลุ่ม อสม. ก็ได้ประโยชน์จากการอบรม ในการนำ
ไปทำงานเชิงรุกในพื้นที่ มีประเด็นในการพูดคุยกับชาวบ้าน
มี อสม.ที่ผ่านหลักสูตรไปแล้ว 100 กว่าคน เป็นการบูรณาการ
หลากหลาย ทั้ง เกษตรกร อสม. เยาวชน นอกจากนี้ นักศึกษา
จากคณะทรัพยากรธรรมชาติ ม.อ. เดินทางมาเรียนรู้ เรื่อง
“กินผักพื้นเมือง ไม่เปลืองชีวิต” โดยไปดูงานแปลงปลูกผักพื้นเมือง



ปลอดสารพิษ และการปรุงอาหารจากผักพื้นเมือง ทำให้พฤติกรรมการกินผักของนักศึกษาเปลี่ยนไป มีการบริโภคมากขึ้น โดยเป็นโครงการของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการอนุรักษ์พันธุ์พืชพื้นเมืองอีกด้วย

นอกจากนี้ มีสภาพความร่วมมืออาหารปลอดภัย ที่มีการร่วมมือของ 4 ฝ่าย คือ ผู้บริโภค เกษตรกร ผู้ประกอบการร้านค้า และผู้สนับสนุน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการอบรมเกษตรกร ตอนนี้มีการขยายออกไปจากอำเภอหาดใหญ่ สทิงพระ และระโนด มีการประชุมที่โรงพยาบาล และเชิญ 4 ฝ่ายมาคุยกัน เกิดเป็นการตั้งตลาดกลางซื้อขายผลผลิตทางการเกษตรปลอดสารพิษ โดยกิจกรรมสภาพความร่วมมืออาหารปลอดภัย ดำเนินการไป 3-4 เดือนแล้ว โดยร่วมกับเครือข่ายสร้างเสริมสุขภาพะจังหวัดสงขลา

สำหรับตลาดกลางอาหารปลอดภัยนั้น เป็นตลาดที่รองรับผลผลิตที่ล้นจากตลาดท้องถิ่นที่มีอยู่แล้ว โดยตลาดท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายออกไปแต่ละท้องถิ่น เช่น โรงพยาบาลระโนด ที่มีจุดจำหน่ายสินค้าในโรงพยาบาล มีการกำหนดว่าแต่ละสัปดาห์จะจำหน่ายกี่วัน ส่วนที่สทิงพระและหาดใหญ่ก็มีการนำผลผลิตสู่โรงพยาบาลเช่นเดียวกัน ซึ่งตลาดกลางกำลังจะเปิดหลังปีใหม่ 2552 นี้ ผลผลิตจะถูกส่งมาที่ตลาดกลาง นอกจากนี้ เทศบาลนครหาดใหญ่ติดต่อเข้ามา เรื่องการนำผลผลิตปลอดภัยไปจำหน่ายในตลาดของเทศบาล ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นการประสานงาน

ทั้งนี้ ตลาดกลางมีไว้สำหรับรองรับเมื่อตลาดท้องถิ่นที่ทำอยู่มีผลผลิตเกินกำลังที่รับได้ เช่น พืชผัก ข้าวสาร แดงโมโรसार ที่ผลิตแล้วจำหน่ายไม่หมด ก็ส่งมาที่ตลาดกลาง เพื่อเสริมให้ตลาดท้องถิ่นมีที่ระบายสินค้ามากขึ้น หรือบางที่ตลาดท้องถิ่นอาจให้ราคาเกษตรกรไม่ดีเท่าที่ควร ตลาดกลางจะทำให้เกษตรกรมีทางเลือกมากขึ้น ทั้งนี้ ตลาดกลางเป็นกลไกภาคประชาชนที่ทำกันเอง หวังภาครัฐคงเกื้อหนุน

ถ้าถามว่าการดำเนินงานในส่วนดังกล่าวเป็นการทำงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร??

ก็ตอบได้ว่ากิจกรรมทั้งหมดเป็นงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง เพราะเราทำที่ต้นทางของปัญหาแทนการร้องเรียนเพื่อคุ้มครองสุขภาพผู้บริโภค สร้างเครือข่ายเกษตรกรเข้มแข็ง มีความรักเพื่อนมนุษย์ โดยสร้างกระบวนการเรียนรู้ เปลี่ยนความคิด สร้างเกษตรกรต้นแบบ คือ ลดเลิกอบายมุข ไม่ทุกข์เพราะสารเคมี ซีวีมีสุข ใส่ความคิดว่า เป็นการทำบุญแก่เพื่อนมนุษย์ ในการเลิกใช้สารเคมี ไม่ใช่เพราะว่าราคาดี อาศัยมิติด้านศาสนา ทั้งพุทธ อิสลามเข้ามาให้เขามีความคิดว่าการใช้สารเคมีเป็นบาป

อ.ภาณุบอกว่าในอนาคตทางศูนย์จะมีการประชุมพูดคุยกันมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างศักยภาพโดยทำโครงการ “เกษตรวิถีธรรม นำชีวิตพอเพียง” โดยรับงบประมาณจากศูนย์พัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานกรัฐมนตรี เพื่อเสริมศักยภาพเกษตรกรให้เขาเป็นผู้นำและขับเคลื่อนชุมชนต่อไป ลดการใช้สารเคมี

ขณะเดียวกันกิจกรรมอื่นๆ เช่น การจัดเวทีผู้บริโภคร่วมกันให้เกษตรกร
เข้าร่วมเวทีด้วย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีกิจกรรม
การเยี่ยมแปลง โดยให้ผู้บริโภคได้เห็นขั้นตอน กระบวนการผลิต
พืชผักไร้สารพิษ เป็นการให้ความรู้และคุ้มครองผู้บริโภคไปในตัว

ทั้งนี้ กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมมีการขยายวงกว้างมากขึ้น
มีการเดินทางมาจากภาคอื่นๆ เพราะคนที่เข้าอบรมแล้วมีการ
บอกต่อว่ามีประโยชน์ ผู้สนใจอบรมจึงเดินทางมา บางคนเงิน
เดือนเป็นแสนแต่ก็มาอบรมเพราะอยากเปลี่ยนชีวิต ตามแนว
เกษตรอินทรีย์ และเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการดำเนินงานฝึกอบรมของศูนย์เรียนรู้คุณธรรม
เพื่อเศรษฐกิจพอเพียง ถือเป็น การปกป้องคุ้มครองและพัฒนา
คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคอย่างแท้จริงอีกทาง.

“ແລ້ວນ້ຳແລເມືອງ” ເຮືອນບຸລີໂກດ ສັດຂາດສະຖານີວິທຍຸກະສາຍສື່ຍິງ ມອ.FM 88 MHz.

• ວັດຜົນຊ່ຽວ ມະໂນມະຍາ ເຮັບເຮືອງ •

“ຄວາມຕື່ຣ່ວມເຂດຊູ ຄວາມຮູ້ຮ່ວມເຜີຍແຜ່ ປັນຸກຮ່ວມກັນແກ້
ແລ-ບ້ານ-ແລ-ເມືອງ”

ສ່ວສັດຕື່ຣັບ!

ຜູ້ຟັງຮາຍການທຸກທ່ານ ພອບກັນເປັນປະຈຳທຸກວັນຈັນທຸ້ - ຕຸກຮຸ້
ເວລາບ່າຍໂມງຕິ່ງທ້າໂມງເຢັນກັບຮາຍການ “ແລ້ວນ້ຳແລເມືອງ” ວັນນີ້ຜົມ
ຕິ່ງເຈຈຳເປັນ ມາຈັດຮາຍການແທນຕຸກອຸຣຸຣັດນີ້ ແສງລະອອງ ແລະ
ຕຸກວາທິຕ ທອງສຸຸ ສິ່ງຕິດຕຸຣະອຸຢູ່ທີ່ຕ່າງຈັງຫວັດນະຕຸຣັບ



อาจเป็นเพราะแถวบ้านเราไม่ค่อยมีรายการที่รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ แล้วประสานงานช่วยเหลือได้อย่างจริงจังและรวดเร็วแบบรายการของเรามาก่อน ประกอบกับแฟนฯ รายการของเราก็เป็นคนที่ทำให้ความสนใจเรื่องราวปัญหาของบ้านเมือง มีอะไรก็บอกกล่าวเล่าแจ้งโทร.กันมายังรายการเป็นที่น่าสนใจครับ

ทุกคนช่วยกันเป็นหูเป็นตาร่วมเป็นปากเป็นเสียงให้กับพี่น้องในชุมชน ใครได้รับความเดือดเนื้อร้อนใจ ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการของหน่วยงาน หรือเห็นอะไรที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์กับพี่น้องแฟนฯ ที่ฟังรายการก็ยิงโทร.เข้ามาได้เหมือนเดิมอย่าได้ละเลยครับ

ความดีร่วมเชิดชู ความรู้ร่วมเผยแพร่ ปัญหาร่วมกันแก้ มาช่วยกันแลบ้านแลเมืองครับ

ผมเองก็เป็นแฟนรายการคนหนึ่ง เห็นว่ารายการนี้ดีมากครับ เราในฐานะผู้บริโภค ซึ่งได้บริโภคข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ก็ชื่นใจครับ ที่คนในสังคมบ้านเราช่วยๆ กัน ก็เรื่องส่วนใหญ่ที่เราโทร.กันเข้ามาในรายการก็เป็นเรื่องของการให้บริการ บ้าน รถ ที่ดิน น้ำ ไฟ โทร.ตัดพ้อ แจ้งเหตุ เตือนภัยอะไรต่างๆ มากมายนั่นแหละครับ

เราในฐานะผู้ฟังเองก็ได้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ได้รับข้อมูลทั้งสองด้าน เวลาที่ใครโทร.มาร้องเรียนเรื่องอะไร ก็มีหน่วยงานรับเรื่องไปดำเนินการแก้ไขให้ อย่างน้อยก็ช่วยกันติดตามผล ช่วยให้คลี่คลาย ทุเลาเบาบาง หรือหาทางออกร่วมแสดงความคิดเห็นกัน เรียกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกฯ ฝ่าย ทุกฯ คนได้ช่วยกันแลบ้านแลเมืองของเรา...

โทรศัพท์หมายเลข 074-212111, 074-212888,
074-282282 (ในเวลารายการ)

074-212825 (นอกเวลารายการ)

074-212112 (โทรสารอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง) นอกจากนี้
เรายังเปิดให้ท่านร้องเรียนหรือเข้ารับชมรับฟังรายการได้ที่
เว็บไซต์สถานีวิทยุ ม.อ.FM88MHz. ได้ที่ www.psuradio88.com
ด้วยครับ

เรายังเปิดสายรอกทุกา ท่านโทร.เข้ามาพูดคุยออกอากาศกับ
เราเหมือนเช่นทุกา วัน แต่พิเศษนิดนึงครับ วันนี้เราจะมีสัมภาษณ์
พิเศษ **คุณบุญชร วิเชียรศรี** หรือดีเจ “ไอเลิ๊ง เสียงหล่อ” ที่
พวกเราแฟนา รายการรู้จักกันดีครับ เพื่อมาทำความรู้จักรายการ
ของเรากันสักเล็กน้อยนะครับ

ส่วนหนึ่งก็แฟนา รายการเรียกร้องกันเข้ามาว่าอยากรู้จัก
รายการแลบ้านแลเมืองบ้างว่าเราทำงานกันยังไง มีทีมงานดำเนิน
รายการเป็นใครชื่อเสียงเรียงใดกันบ้าง เราก็เลยถือในวาระโอกาส
เข้าสู่ปีที่ 5 ของรายการ เชิญคุณบุญชร ซึ่งก็เป็นดีเจแมนคนสำคัญของ
ของสถานีคนหนึ่งมาพูดคุยกันในวันนี้ครับ

ในโอกาสนี้เราต้องขออนุญาตแนะนำคณะทำงานรายการให้
กับท่านผู้ฟังสักเล็กน้อยครับ

ผศ.พิมพ์า ศิลาว์ชนาไนย อำนวยการผลิต

วิฑิต (วาทิต) ทองสุข ควบคุมการผลิตและดำเนินรายการ

อรุณรัตน์ แสงละออง ดำเนินรายการ

ธารารัตน์ ชัยมณี ประสานงานและดำเนินรายการ

ประเสริฐ ทองศิริ ควบคุมเสียง

สมพงษ์ เพชรมาก ควบคุมเสียง

ธวัชชัย ศรีรัฐจี ควบคุมเสียง
จิราพร ชูเชิด ประสานงาน
ฐิติชญาณ์ อินเอก ประสานงาน

ครับ อย่างน้อยที่สุด เมื่อได้
รู้จักกับเราบ้าง ท่านก็จะได้โทร.
เข้ารายการอย่างเป็นกันเอง
มากขึ้น รู้ว่าเราทำงาน
กันอย่างไร มีบทบาท
หน้าที่แค่ไหน ช่วยเหลือ
ประสาน เป็นปากเป็นเสียง
เป็นเวทีช่องทางให้แฟนฯ รวมทั้งผู้เพิ่งรับฟังรายการได้รับรู้ไป
ด้วยกันนะครับว่า ทุกเสียงทุกสายที่ออกอากาศไปนั้นก็มีผู้รับฟัง
และกระจายเสียงออกไปครับ

คงไม่ต้องแนะนำตัวคุณบัญชา วิเชียรศรี หรือดีเจโอเล้ง
เสียงหล่อ กันมากแล้วนะครับเพราะแฟนที่ฟังคลื่นรายการสถานี
นี้ทุกคนก็รู้จักกันเป็นอย่างดีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาเรา
มาเข้าสู่บทสัมภาษณ์พูดคุยกันเลยดีกว่าครับท่านผู้ฟัง...

ทำไมสถานีวิทยุ ม.อ. ถึงทำรายการแลบ้านแลเมือง

แลบ้านแลเมืองเป็นรายการที่ตั้งใจจะเปิดโอกาสให้สังคม
บ้านเราได้สื่อสารกันมากขึ้น เพราะชีวิตของคนทุกวันนี้ต้อง
เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม อย่างย้อนไปซักห้าสิบปี
คนคนหนึ่งตั้งแต่เกิดจนตาย แต่รู้จักคนในหมู่บ้านก็จบแล้ว ชีวิตเรา
วนเวียนอยู่ในเฉพาะหมู่บ้านนั้นแหละ เมียคลอดก็หาหมอต้าแย
วัวหายก็บอกนายบ้าน ป่วยมากก็หาหมอยาหมอฟี ตายลงก็หา

ไปวัดให้ตาหลวงสวดศพ เพราะมันใกล้ชิดกันมากและสังคมก็ยังไม่
ซับซ้อน แต่ทุกวันนี้นอกจากเรื่องเกิด แก่ เจ็บ ตายแล้ว ยังมีเรื่อง
ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ท่อตัน ผ่อนรถ ผ่อนบ้าน ทำประกัน
เอาลูกเข้าโรงเรียน ถูกหลอกเสียทรัพย์ โดนเรื่องต้องขึ้นศาล ฯลฯ
สารพัดเรื่อง คนที่เราต้องรู้จักต้องสื่อสารมันมีมหาศาล ยิ่งทุกวัน
นี้ทุกหมู่บ้านทุกตำบลมันกลายเป็น “สังคมเมือง” กันไปหมด คือ
ไม่ค่อยจะคุยกันแล้ว ผู้ปกครองไม่คุยกับครู ชาวบ้านไม่คุยกับวัด
ขนาดคนข้างบ้านก็ไม่ยอมคุยกัน ปัญหาความกระทบกระทั่งความ
ไม่เข้าใจมันก็เกิดขึ้นเยอะ เรื่องง่ายๆ ที่พอจะแก้กันเองได้ก็ไม่ยอมแก้
โยนให้เป็นเรื่องของกฎหมายหรืออำนาจอิทธิพลไปหมด ก็เลย
อยากให้คนมีช่องทางที่จะได้สื่อสารช่วยเหลือแก้ไขปัญหาบางเรื่อง
ที่มันเกิดขึ้นในสังคม โดยรายการเริ่มเป็นตัวกลางเชื่อมโยงให้คุยกันก่อน
แล้วจากนั้นสองฝ่ายก็จะได้เริ่มคุยกันเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาต่อไป

เริ่มมีรายการขึ้นตั้งแต่เมื่อไหร่

ปี 2546 สถานีวิทยุ ม.อ.กับบริษัทเค.พี.มีเดีย จำกัด ซึ่งเป็น
บริษัทที่ผลิตรายการส่วนหนึ่งป้อนให้ทางสถานี ได้ร่วมลงทุนกับ
บริษัทผู้ผลิตรายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน” จากกรุงเทพฯ ช่วยกัน
ผลิตรายการ “ร่วมด้วยช่วยกัน จ.สงขลา” ขึ้นมา โดยอาศัยระบบ
การทำงานและความกว้างขวางของเครือข่ายร่วมด้วยช่วยกัน
กรุงเทพฯ มาเป็นฐานการทำงาน ส่วนบุคลากรหลักทั้งจัดรายการ
และประสานงานเราใช้คนในท้องถิ่นของเราเองดำเนินรายการไป
พร้อมกับเรียนรู้อะบบไปด้วย ปรากฏว่าได้รับการตอบรับดีพอ
สมควร อาจเพราะแถบนี้ยังไม่เคยมีรายการที่รับเรื่องร้องเรียน
แล้วประสานงานได้อย่างจริงจังรวดเร็วแบบนี้มาก่อน ผสมกับที่
สังคมเราพูดกันเองน้อยลงอย่างที่บอก ก็เริ่มเป็นที่รู้จักของคนใน

พื้นที่ ต่อมาทางร่วมด้วยช่วยกันกรุงเทพฯ ต้องการได้เวลาในการ จัดมากขึ้นประมาณว่าขอทั้งสถานีเลย ทางเราก็ไม่สามารถจัดให้ อย่างนั้นได้ เพราะถึงแม้รายการจะให้ประโยชน์ต่อสังคมก็จริง แต่สถานีฯ ก็ยังมีการกิจในการเผยแพร่ความรู้และการทำงานของ มหาวิทยาลัยต่อสังคม ซึ่งก็ถือเป็นประโยชน์ที่สังคมควรได้รับจาก สถานีวิทยุของมหาวิทยาลัยด้วยเหมือนกัน ทางร่วมด้วยช่วยกันก็ เลยออกไปตั้งคลื่นวิทยุชุมชนของตัวเอง ส่วนสถานีฯ ก็นำเอาทีมงาน ที่ได้รับประสบการณ์จากร่วมด้วยช่วยกัน มาผลิตเป็นรายการ รับเรื่องร้องเรียนและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิด แบ่งปันช่วยเหลือ กันในสังคมโดยให้ชื่อว่ารายการ “แลบ้านแลเมือง” แทนที่รายการ เดิม ดำเนินการตามแนวคิด “*ความดีร่วมเชิดชู ความรู้ร่วมเผยแพร่ ปัญหาาร่วมกันแก้*” ซึ่งอันนี้ก็ต้องขอบคุณทีมงานร่วมด้วยช่วยกัน ที่เปิดโอกาสให้เราได้ศึกษาเรียนรู้กระบวนการทำงานในช่วงที่ ร่วมงานกันเมื่อครั้งนั้นด้วย

ทุกวันนี้แลบ้านแลเมือง ออกอากาศสดวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลาบ่ายโมงจนถึงห้าโมงเย็น ไม่เว้นวันหยุดราชการ ติดต่อกับ ผู้ฟังทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อีเมล ไปจนถึงเว็บไซต์ ในเว็บไซต์ของรายการ เรารับเรื่องร้องเรียนแล้วประสานงานเพื่อ หาทางแก้ปัญหา รับแจ้งเบาะแสภัยสังคม ส่งเสริมให้มีการให้ คำสั่งใจคนทำความดี ให้กำลังใจคนที่ตกอยู่ในภาวะลำบาก เป็น ช่องทางปรับทุกข์พร้อมทั้งเผยแพร่ข่าวสารความรู้ความคิดที่ดี มีประโยชน์แก่สังคม วางๆ ก็นัดกันขอแรงไปช่วยเหลือตรงโน้น ตรงนี้ตามที่จะทำได้

คนที่ฟังเราส่วนใหญ่ น่าจะเป็นคนในพื้นที่ อ.หาดใหญ่ อาจเพราะเป็นสังคมที่ใกล้ชิดสถานีฯ มากที่สุดและมีปัญหาแบบที่ไม่ สามารถแก้เองได้เยอะ แถมยังเป็นคนที่มีความรู้เยอะเลยไม่ค่อย

ยอมอะไรง่าย ๆ ซึ่งก็คือบุคลิกทั่วไปของคนในสังคมเมืองนั่นแหละ ส่วนรอบนอกก็มีเสนอประเด็นและขอความช่วยเหลือเข้ามาบ้าง จากพื้นที่อำเภออื่นๆ ของจังหวัดสงขลา ไปจนถึงพัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง พวกนี้เป็นต้น

ประเด็นที่นำเสนอเข้ามาบ่อย

ในหาตใหญ่นี้ต้องเรื่องจราจร แล้วก็เรื่องสาธารณสุขโรคที่ไม่สมบูรณ์กับภัยสังคมพวกจี้ปล้น แต่ละคนก็โทรศัพท์เข้ามาแลกเปลี่ยนปรึกษากัน ตรงไหนที่ขอความร่วมมือไปยังผู้ดูแลเรื่องนั้นๆ ได้ ก็ดำเนินการไป ติดขัดอะไรก็ย้อนกลับมาหารือกันใหม่

การร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมีบ้างหรือไม่

มีไม่น้อยเลยทีเดียว ประเภทจดมิเตอร์น้ำ-ไฟไม่ตรงตามความเป็นจริง อย่างเดือนพฤศจิกายน นี้เอง เราได้รับแจ้งจากคุณหนู อ.ปากพูน ว่าการไฟฟ้าจดมิเตอร์การใช้ไฟผิดพลาด เจ้าของบ้านได้แปลกใจว่าเดือนตุลา บิลมาระบุว่าใช้แค่ 14 หน่วย ซึ่งต่ำกว่าปกติ แต่พอเดือนพฤศจิกายน ขึ้นปรี๊ดไปเป็นสองร้อยกว่าหน่วย คิดเป็นเงินเจ็ดร้อยกว่าบาท สูงกว่าปกติเวอร์ไปอีก เราก็แจ้งไปที่ผจก.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ปากพูน พบว่าเป็นความผิดของการไฟฟ้าที่จดหน่วยการใช้ไฟผิดพลาด กฟภ.ปากพูน ก็ขอรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดไป

เดือนพฤศจิกายนอีกเหมือนกัน คุณสมหมายแจ้งมาเรื่องอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของทีโอที บอกว่าก่อนหน้านี้เคยใช้บริการ 2 MB. เดือนละ 1,000 บาท พอทีโอทีเชิญชวนให้เปลี่ยนมาใช้โปรโมชันใหม่จ่ายเดือนละ 599 บาท บอกว่าความเร็ว 2 MB เท่าเดิม คุณสมหมายก็เปลี่ยน แต่พอเปลี่ยนแล้วรู้สึกว่ามันช้ากว่า

เดิม ก็ข้องใจ อยากได้คำตอบ รายการติดต่อไปที่ ผช.กรรมการ ผจก.ใหญ่ ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 4 บริษัททีโอที จำกัด ชี้แจงว่าตอนนี้อยู่ระหว่างการปรับสัญญาอินเตอร์เน็ต และจะรับผิดชอบตรวจสอบเรื่องนี้ให้ เรื่องตอนนี้ยังไม่จบ

อันนั้นก็เช่น ซื้อของแล้วมารู้ทีหลังว่าราคาไม่ยุติธรรม การหลอกลวงขายสินค้าประเภทมีจดหมายมาที่บ้านบอกว่า “คุณคือ ผู้โชคดี” แล้วพอไปรับของก็ถูกเล่นหักลบของกลุ่มผู้ขายล่อใจให้ซื้อ อะไรซักอย่างที่เราอยากขาย พอกลับมาก็ได้สติว่าเสียเงินไปเป็น หมื่นแต่ได้ของราคาพัน - สองพันกลับมา ซื้อสินค้าที่มีของข้างใน ไม่ตรงตามฉลากก็มาก หลังจากนั้นก็มีกรณีเกี่ยวกับบัตรผ่อนสินค้า หรือ สัญญาเช่าซื้อรถซื้อบ้านมากขึ้นจนสังเกตได้ชัด อันนี้ก็คงเป็นภาพ สะท้อนจากวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันด้วย

แก้ปัญหายังไง

แต่ละกรณีก็มีปัจจัยเฉพาะแตกต่างกันไป แต่โครงสร้างรวมมา ก็มักจะคล้ายกันคือ พอมีเรื่องที่เป็นปัญหา อย่างแรกเราต้องรู้จัก คนที่ร้องเรียนก่อน เพื่อยืนยันว่าเค้ามีตัวตนจริง ติดต่อขอข้อมูลได้ ตามเรื่องต่อไปข้างหน้าได้ เพราะฉะนั้น เบอร์โทรศัพท์ก็คือข้อมูล เบื้องต้นที่เราต้องขอไว้ เราจะติดต่อกลับตามเบอร์ที่เค้าให้มา ถ้าติดต่อกลับได้ กระบวนการแก้ปัญหาก็จะเริ่มต้น เพราะเรารู้แล้วว่าเค้ามีตัวตนอยู่จริง ถ้าจะกล่าวหาแกก็หาต้นเรื่องได้ ไม่ใช่ อ้างอิงเลื่อนลอย

จากนั้นเราก็มาประมวลความสมเหตุสมผลของเรื่องที่ร้อง เรียน อ่านให้ขาดว่าสิ่งที่เค้าร้องเรียนเป็นแค่เรื่องส่วนตัวล้วนๆ หรือเปล่า หรือเป็นเรื่องส่วนตัวที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หรือเป็นเรื่องสาธารณะโดยตรง ถ้าเป็นสองประเด็นหลังก็ผ่าน

ดำเนินการได้เลย การดำเนินการก็ต้องจำแนกเรื่องว่าปัญหาที่เกิดขึ้นน่าจะอยู่ในความรับผิดชอบของใคร จากนั้นก็เข้าสู่ขั้นตอนการประสานให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสคุยกันทางอากาศ เพื่อให้ข้อมูลทั้งคำถามและคำตอบนั้นเป็นความรู้สำหรับคนฟังคนอื่นไปด้วย พอถึงขั้นตอนนี้ เราก็ต้องเข้าไปสัมพันธ์กับองค์กรทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแล้ว สมัยแรกๆ ที่ทำรายการ กว่าจะได้คำตอบแต่ละเรื่องมันแสนยากเย็น เพราะหน่วยงานโดยเฉพาะราชการของบ้านเราไม่คุ้นกับการต้องตอบคำถามประชาชน แล้วยังมีกรอบระเบียบราชการอีกหลายเรื่อง อันนี้นายต้องตอบ เค้าตอบเองไม่ได้ ถึงแม้จะรู้ดีกว่านายเพราะทำมาเองกับมือก็ตาม ยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งเด้ามองว่าการร้องเรียนแบบนี้เป็นการใส่ร้ายทางการเมือง ต้องการทำลายฐานการเมืองของเค้าไปโน่น แรกๆ ก็เลยลำบาก แต่เดี๋ยวนี้แทบทั้งหมดให้ความร่วมมือดีมาก เพราะเค้าเริ่มมองออกแล้วว่านี่เป็นการประชาสัมพันธ์ฟรี เป็นโอกาส(ชี้แจง) มากกว่าที่จะเป็นวิกฤติ แล้วก็ค่อยๆ หาทางแก้กันไป บางเรื่องแก้กันข้ามปีก็มี

พอจะจำกรณีที่เคยได้หรือไม่

ของเรีว้า นี่เท่าที่พอนึกออกก็มีเรื่องของคุณนภาพรที่เป็นมะเร็งระยะสุดท้าย ญาติห่างๆ คนหนึ่งของผู้ป่วยชื่อคุณนатыาแจ้งมาทางรายการ ผู้แจ้งคือคุณนатыาก็ต้องช่วยดูแลลูกอีก 2 คน ปัญหาเลยมีทั้งเรื่องอาการป่วยระดับร้ายแรงของผู้หญิงคนนึงกับเงินค่ารักษาพยาบาลที่ติดหนี้โรงพยาบาล ม.อ. อีกรุ่มหมื่น ลูกคนโตก็ต้องหาที่เรียน แถมต้องหาสถานที่ดูแลลูกคนเล็กอีก ส่วนพ่อเด็กไม่ต้องพูดถึง เป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานแห่งนึงที่เอาแต่ดื่มเหล้าไม่สนใจครอบครัว เอาเมียมาส่งโรงพยาบาลแล้วหายไปเลย

รายนี้ปัญหารอบด้าน รายการก็เริ่มต้นด้วยการประสานไปทางหน่วยสิทธิประโยชน์ รพ.ม.อ.ขอต่อรองจ่ายเงินที่ค้างชำระไว้ 1,500 ก่อน แล้วให้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ป่วยผ่อนชำระไว้

อีกด้านเราประสานไปทาง ทน.กลุ่มสวัสดิการ สนง.พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้คุณนภาพรเข้ารักษาตัวต่อที่ รพ.สงขลา เพราะอยู่ใกล้บ้านและเข้าเป็นผู้ป่วยสังคมสงเคราะห์ของ รพ.สงขลา แล้ว

จากนั้นก็ติดต่อผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กบ้านสงขลา ให้รับเลี้ยงลูกคนเล็ก ส่งไว้วันจันทร์รับกลับวันศุกร์ แต่คุณนภาพรยังไม่อยากอยู่ไกลลูก เลยยังไม่ส่ง

สามีของคุณนาตยา ไปขอร้องให้ ผอ.โรงเรียนวัดท้ายยอ รับลูกคนโตเข้าเรียนต่อชั้น ป.6 โดยไม่ต้องสอบ คนฟังรายการก็ร่วมบริจาคเงินให้คุณนภาพรกับลูก 5,000 บาท ด้วย

เมื่อเดือนมีนาคมที่ผ่านมา กรณีรถแท็กซี่หายจากกรุงเทพฯ อันนี้เป็นญาติผมเองชื่อคุณสำราญ แจ้งมาว่ารถของเพื่อนถูกคนเข้าพาไปไหนก็ไม่รู้ คุณพิทยาเจ้าของรถก็มีสำเนาบัตรประชาชนของคนเข้าที่มีภูมิสำเนาอยู่สงขลา เลยขอให้ญาติผมติดต่อมาขอความช่วยเหลือเพื่อจะคนเข้าขโมยกลับมาไว้ทางนี้ พอเรากระจายข่าวไปปรากฏว่ามีคนไปเจอรถคันนั้นเข้า ภายในไม่กี่ชั่วโมงหลังจากกระจายข่าว คนเจอเค้าแจ้งกลับมาที่เรา เราก็แจ้งไปทางตำรวจตรวปราบปรามช่วงนั้น พ.ต.ท.เล็ก มียัง ทางตำรวจก็วิทยุให้สายตรวจไปดูทันที ก็ตรงกับรูปพรรณรถที่เจ้าของแจ้งไว้ที่ สน.บางขุนเทียน ทุกอย่าง เจ้าของก็ขับรถจากกรุงเทพฯ มาเอารถคันนั้นเลย นี่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของคนดีในสังคมของเรามีทั้งใจทั้งแรงที่พร้อมช่วยเหลือ

ที่ตลาด อ.ควนเนียง เดือนเมษาฯ คุณชูศักดิ์ร้องเรียนเรื่อง
ตาชั่งแม่ค้าที่ชั่งของขาย 10 กิโล แต่พอลูกค้าเอาไปชั่งที่ตาชั่งตัว
อื่น ปรากฏว่าได้แค่ 8 กิโลฯ แม่ค้าคนนั้นก็พูดหน้าตาเฉยว่าร้าน
อื่นก็ทำยังงี้เหมือนกัน คุณชูศักดิ์แจ้งว่ามีร้านลักษณะนี้ในตลาด
ประมาณ 4-5 ร้าน เคยประสานงานไปยัง สนง.ชั่งตวงวัดแล้ว
ได้รับคำตอบว่าเรื่องนี้อยู่นอกเหนืออำนาจ งานนี้ยังไม่ได้ทำอะไร
เพราะพอคุณชูศักดิ์ โทร.มาคุย แล้วทางรายการเปิดประเด็นออก
อากาศ 3 วันถัดมา แม่ค้ารายนั้นรีบมาขอร้องไม่ให้คุณชูศักดิ์เดิน
เรื่องต่อ เพราะวันนั้นแกคงฟังอยู่ด้วย หรือใครฟังอยู่แล้วไปบอกแก
ก็ไม่ว่า ก็ยอมรับจะแก้ไขเอง เรื่องก็คลี่คลายลงแบบไม่ซับซ้อน
หลังจากนั้นผู้กำกับควนเนียงกับทางสำนักงานชั่ง ตวง วัด ก็เข้าไป
ตรวจตลาดตามที่เราประสาน เข้าใจว่าสถานการณ์ปัจจุบันน่าจะ
ดีขึ้น

ความจริงมีอีกหลายฯ กรณี แต่มีผลพลอยจากรายการที่น่า
ยินดีเรื่องหนึ่งก็คือ การทำงานของรายการแลบ้านแลเมือง เป็นแรง
หนุนที่ทำให้เกิดกลุ่มอาสาสมัครขึ้นมา คือ “เครือข่ายประชาชน
อาสาระวังภัย หาดใหญ่” กลุ่มนี้เกิดจากการรวมตัวของผู้ฟังที่
วิตกกังวลกับปัญหาความไม่สงบในพื้นที่บ้านเรา เลยหาหรือจัดตั้ง
เป็นกลุ่ม มีทั้งสมาชิกชาวหาดใหญ่เองและคนมาจากที่อื่นๆ ที่อยาก
ให้บ้านเราเมืองเราปลอดภัย สร้างเครือข่ายและระบบการเตือน
ภัยแบบชาวบ้าน แบ่งเขตกันดูแลพื้นที่เลยว้างั้น ซึ่งปัจจุบันกลุ่มนี้
ก็ยังเคลื่อนไหวอยู่อย่างเงียบๆ เพราะส่วนหนึ่งสัมพันธ์กับความ
ปลอดภัยของครอบครัวด้วย แต่เดັาก็ยังเหนียวแน่นกันดี อันนี้ถ้า
อยากได้ข้อมูลต้องประสานเค้าโดยตรงเพราะอย่างที่บอกว่าเค้า
ต้องระวังเรื่องการแสดงตัวด้วยเหมือนกัน

พอใจแค่ไหนกับรายการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ผมว่ารายการยังต้องพัฒนาในอีกหลายา เรื่อง อย่างเช่น การผลิตผู้ประสานงานและนักจัดรายการรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ทีมผู้ประสานงานปัจจุบันอย่างคุณวาทิต คุณธารารัตน์นี่แข็งมาก รู้งานทั้งการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้าและการสานต่อเพื่อ คลี่คลายปัญหาแบบมืออาชีพ ซึ่งเราพยายามฝึกคนใหม่มา ให้เข้ามายืนแทนที่เพื่อให้คนเก่าขึ้นไปดูแลในระดับบริหาร แต่ก็ยังเป็น เรื่องที่ยากอยู่มาก เรื่องการจัดระบบบันทึกข้อมูลก็ต้องพัฒนา เพราะถึงแม้จะมีระบบอยู่พอสมควรแต่ก็ยังไม่กระชับรัดกุมเท่าที่ อยากจะให้ เป็น แต่เรื่องสำคัญจริง ๆ ก็คือ รายการเองอยากจะ มีศักยภาพที่จะกระตุ้นสังคมได้มากกว่านี้ คืออยู่ในระดับที่จะ ผลักดันให้เกิดกระแสในสังคมได้ แต่ข้อจำกัดเรื่องงบประมาณและ ค่าใช้จ่ายที่สัมพันธ์กับเรื่องการพัฒนาคนก็เป็นกำแพงหนึ่งที่เรายัง ฝ่าข้ามไม่ได้ในปัจจุบันเหตุผลที่ต้องการทำอย่างนั้นเพราะเราเชื่อว่า สื่อทุกชนิดมีพลังที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคม ทำตามกระแสนั้นง่าย บางทีแทบไม่ต้องทำอะไรด้วยซ้ำ แต่พอเลือก ทำอีกแบบที่เราเชื่อว่ามันดีเราต้องใช้พลังกำลังทั้งกายทั้งใจมหาศาล เพราะยอมไม่ใช้แค่ดอกไม้เท่านั้นที่เราได้รับ ก่อนอิฐเราก็รับมาได้ ปิยะหลายหาบเหมือนกัน

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน

ดีขึ้นเรื่อย ๆ เท่าที่สังเกตนะ อาจเพราะเรามีกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพขึ้น และเราก็เข้าถึงความรู้ทั้งด้าน กฎหมายและข้อมูลสินค้าผลิตภัณฑ์มากขึ้นบวกกับเรามีองค์กรที่ทำ หน้าที่คุ้มครองสิทธิทั้งที่เป็นของรัฐและประชาชนชัดเจนขึ้นด้วย แต่ก็นับว่ายังเป็นสังคมที่ห่างไกลกับการเป็น “ผู้บริโภคเข้มแข็ง”

อยู่ดี เพราะพอเอาเข้าจริงฯ คนส่วนใหญ่ในสังคมเรากียังคอย
พึ่งพารัฐหรือพึ่งพา “คนอื่น” ที่จะมาช่วยรักษาลิทธิให้ ทั้งๆที่รู้
กันอยู่ว่า ตัวผู้บริโภคนั้นแหละที่สามารถกำหนดทุกอย่างได้
ไม่ว่าจะในฐานะผู้บริโภคสินค้า บริการ การจัดการของรัฐ

หรือแม้แต่การเป็น “ผู้บริโภคกฎหมาย” ก็ตาม เรายังต้อง
เข้มแข็งมากกว่านี้อีกหลายา เท่าครึ่ง

.....

ท่านผู้ฟังทุกท่านครับ วันก่อนผมเองมีโอกาสดำไปฟังเวที
เสวนาเรื่อง “บูรณาการระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น” ที่โรงแรมเจบี หาดใหญ่เรานะครับ
ซึ่ง อ.พงศ์เทพ สุธีรัฐ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ
ภาคใต้ (สวรส.) ได้พูดถึงประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
ซึ่งก็คือพวกเราทุกา คนนั้นแหละครับว่าเป็นที่ทราบกันดีว่าการ
คุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับ 3 ฝ่ายหลักๆ คือผู้ประกอบการหรือ
ผู้ให้บริการ ผู้บริโภคคือเราทุกคนในที่นี้ และรัฐในฐานะผู้ใช้กฎหมาย
บังคับกำกับดูแล

และในปัจจุบันสื่อมวลชนได้เข้ามามีอิทธิพลและบทบาท
ในเรื่องราวเหล่านี้อีกทาง เช่นกรณีของการทุบประจานรถยนต์
ยี่ห้อหนึ่ง(ซีอาร์วี) ซึ่งผู้(บริโภค)ที่เสียหายร้องเรียนว่าผู้ประกอบการ
ไม่รับผิดชอบ ขณะที่กระบวนการของรัฐไม่สามารถยื่นมือเข้า
มาช่วยเหลือได้เท่าที่ควร สื่อซึ่งทำหน้าที่กระจายข่าวเรื่องราว
เหล่านี้ก็เสมือนเป็นผู้ช่วยทำหน้าที่เรียกร้อง ทำให้ผู้ประกอบการ
ต้องหันมาตระหนัก ระวังป้องกันและใส่ใจดูแลผู้บริโภคมากขึ้น

กลับมามองที่สื่อท้องถิ่นวิทยุชุมชนของเราเองที่มีบทบาท
หน้าที่ในส่วนนี้อยู่ เช่นรายการ “แลบ้านแลเมือง” ทางสถานีวิทยุ
มอ.FM 88.0 MHz ซึ่งรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ รวมทั้งใน

กรณีเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการชักถามผู้ประกอบการ
กลางอากาศ เป็นการได้รับรู้ออกไปในวงกว้างและรวดเร็วอีกทาง
ก็น่าจะเป็นโอกาสอันดีที่เราผู้ฟังรายการทุกท่านได้มารู้จักรายการ
แลบ้านแลเมืองกันมากขึ้น เพื่อจะได้ช่วยกันแลบ้านแลเมืองของ
เรากันต่อไปนะคะ

**ก่อนตัดเข้าสู่โฆษณา อยากให้คุณบัญชา ฝากอะไร
ถึงแฟน รายการที่รับฟังอยู่ทางบ้านทุกท่านสักเล็กน้อย
ครับ**

“ถ้าพูดถึงในส่วนสถานีวิทยุ ม.อ.เอง เราให้ความมั่นใจได้ว่า
ยกตัวอย่างเช่นในเรื่องของการโฆษณาของทางรายการ ผลิตภัณฑ์
อาหารและยา ต้องผ่านมาตรฐานของอย.จึงจะรับโฆษณา
ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

เพราะคนมีแนวโน้มจะเชื่อสื่อ คิดว่าสื่อคงกลั่นกรองมาแล้ว
คงจะเชื่อถือได้ อะไรทำนองนี้ สื่อจึงช่วยระมัดระวังป้องกัน
คุ้มครองผู้บริโภคได้อีกทางครับ”

ครับ ท่านผู้ฟังที่เคารพ ชัดเจนนะคะ กับคุณบัญชา วิเชียร-
ศรี หรือดีเจโอเลี้ยงเสียงหล่อ ศิย์แมนคนสำคัญของสถานี
วิทยุมอ.FM88MHz.ของเรา วันนี้ทางรายการแลบ้านแลเมืองต้อง
ขอขอบคุณคุณบัญชามากครับที่สละเวลามาร่วมคุยกับเราผ่านไป
ยังแฟน รายการ ให้เราได้รับรู้ถึงช่องทางอีกทางหนึ่งที่เราจะมี
ปากมีเสียง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อน พบเห็น
อะไรก็ “โฟนอิน” กันเข้ายังรายการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเราในฐานะที่เป็นผู้บริโภคทุกๆ คนจะได้
รับโอกาสแสดงสิทธิและการปกป้องคุ้มครองครับ สวัสดีครับ.

เมื่อนางระวะยอม “ฮั่นหวาน” บนเหตุผลทางสุขภาพ

• ถนอม ชุนเพชร เรียบเรียง •

“เวทีประชาคมนักเรียน เขาทำข้อตกลงว่าอาหารที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพไม่ควรกิน อาทิ ลูกอม น้ำอัดลม ขนมซอง หมากฝรั่ง เยลลี่ ใครยังกินอยู่จะมีมาตรการลงโทษ”

ทัศนิกา สุขจันทร์ เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลระโนดเล่าความเคลื่อนไหวตอนหนึ่ง จากการที่เธอร่วมกับภกษันท์ ชัยสวัสดิ์ นักวิชาการสาธารณสุขสถานีนามัยระวะทำโครงการ “การมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อลดการบริโภคหวานในตำบลระวะ อำเภอรโนด จังหวัดสงขลา” เป็นโครงการที่อยู่ภายใต้โครงการเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อรณรงค์ “เด็กได้ไม่กินหวาน” คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้รับบสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (สงขลา)

พื้นที่ดำเนินโครงการของตำบลระวะมี 7 หมู่บ้าน เป้าหมายเด็กเล็กก่อนวัยเรียน เด็กชั้นประถมศึกษา และชุมชนที่เด็กอาศัยอยู่

จากการสำรวจสภาวะทันตสุขภาพเด็กในตำบลระวะ พบปัญหาฟันผุก่อนวัยเรียน (0-3 ปี) ฟันน้ำนมผุ 76% ยังมี

แนวโน้มฟันผุเพิ่มขึ้น
ผลมาจากเครื่องดื่มที่มี
รสหวาน เช่น นมหวาน
น้ำหวาน และขนม
กรุบกรอบ ขณะที่การ
คัดกรองกลุ่มเสี่ยงใน
ประชาชนกลุ่มอายุ 40
ปีขึ้นไปพบแนวโน้มเกิด
ภาวะโรคอ้วน โรคอ้วน
มากและเบาหวานเพิ่มขึ้น

“เราใช้เด็กเป็นหลักแต่พอลง
ในชุมชนจะไปพบปัญหาอื่น เช่น โรค
เบาหวาน ในชุมชนก็ทำร่วมด้วย
เพราะสาเหตุมาจากบริโภคนาน
เหมือนกัน”

โครงการนี้เริ่มตั้งแต่ 1 มีนาคม
2550 ใช้รูปแบบการจัดเวทีประชาคม
มี 2 ส่วนคือหมู่บ้านกับโรงเรียน เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนให้
กำหนดทิศทางการรูปแบบที่เหมาะสมในการลดกินหวาน

แต่ละฝ่ายมีข้อเสนอในเรื่องนี้ที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน
เขาเอง อย่างเช่นชาวบ้านเห็นว่าควรหันมาส่งเสริมการกินผัก
ผลไม้ เลิกน้ำชา กาแฟ เลิกน้ำอัดลม ขนมของ ลูกอม นมหวาน
นมเปรี้ยว ให้แม่บ้านลดการใช้น้ำตาลในการปรุงอาหาร ลดของ
หวานในงานเลี้ยงของชุมชน ให้เด็กกินข้าวเช้าแทนที่จะกินขนม



อย่าให้ร้านค้าขายขนมกรุบกรอบ ให้พ่อแม่เป็นคนเลือกซื้อขนม ให้เด็กแทนที่เด็กจะซื้อเอาเองตามใจชอบ และโรงเรียนต้องรณรงค์เรื่องนี้ให้เด็กตื่นตัว

หลังประชุมคณะทำงานอันมีตัวแทน อบต.ระวะ ผู้นำชุมชน อสม. ผู้ทรงคุณวุฒิ ตัวแทนครูประถม พี่เลี้ยงศูนย์เด็ก ตัวแทนผู้ปกครอง จนเห็นปัญหาร่วมกันแล้ว ทัดทิกากับกชนันท์ เริ่มลงไปทำกิจกรรมเวทีประชาคมในส่วนต่างๆ

เวทีประชาคมในโรงเรียนนอกจากกิจกรรม อ่านบทความ ทนตสุขภาพ นิทรรศการทนตสุขภาพ ให้ความรู้เรื่องครอบครัว อ่อนหวาน การอ่านฉลากอาหารสำเร็จรูป การฉายเทปบันทึก รายการหลุมดำ ตอนขนมหลอกเด็ก จะปิดท้ายด้วยการจัดเวทีประชาคมเรื่อง “เราจะรณรงค์ลดการบริโภคขนมขบเคี้ยวได้อย่างไร” มีการทำข้อตกลงนักเรียนอาหารที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



ปกติในแต่ละโรงเรียนจะมีการจัดการอาหารกลางวันเอง
จ้างแม่ครัว ทำอาหาร ของหวาน ผลไม้ หรือซื้อขนมไปขายเด็ก
ปัญหาน้ำหวานที่ทำเลี้ยงเด็กเป็นเป้าใหญ่ ทัดติกาแล้วว่า น้ำโอเลี้ยง
สับปะรด เงาะหรือน้ำผลไม้ต่างๆ ที่พบ อาจคิดว่าไม่อันตราย
แต่พอไปดูความเข้มข้นของน้ำหวานที่เขาทำจะหวานมากเกินไป

มาตรฐานทางสาธารณสุขกำหนดว่า เด็กควรบริโภคน้ำตาล
ไม่เกิน 4 ช้อนชาต่อคนต่อวัน แต่บางแห่งพบว่าน้ำตาล 10 ช้อน
ต่อ 1 แก้ว คำนวณออกมาแล้ว ความเข้มข้นของน้ำตาลสูงพอ
กับน้ำอัดลมเลยทีเดียว

“แม่ค้าทำหวาน เพราะแม่ค้าเองชอบกินหวานแต่อย่าง
ที่พบอยู่ทั่วไปหวานเกินเด็กจะรับได้”

จากปัญหาก็มาปรับเปลี่ยน บางโรงเรียนยอมลดการขาย
เช่นโรงเรียนวัดพังตรุ กำหนดว่า ขายน้ำหวานได้ไม่เกิน 2 วัน
ต่อสัปดาห์ 3 วันที่เหลือเด็กกินน้ำเปล่า มีผลไม้มาแทน ขนมหวาน
ที่ทำขายเด็กไม่ว่ากล้วยบวดชี กล้วยเชื่อม ยอมลดปริมาณน้ำตาล
ลงและระหว่างขนมกับน้ำหวานจะสลับกัน ถ้าวันไหนมีขนมจะ
ไม่มีน้ำหวาน

สรุปแล้วตลอด 5 วันที่โรงเรียนเปิดแต่ละสัปดาห์ เด็กได้
กินน้ำหวาน 3 วันเท่านั้น บางโรงเรียนอาจบอกว่า การเปลี่ยน
แผนขาย ขนมกระທบรายได้ จึงขอแค่ลดปริมาณน้ำตาล ลดความ
เข้มข้นน้ำหวานลงมา ซึ่งจากการติดตามประเมินผลพบว่าทำได้จริง

“นอกจากลดหวานเวทีประชาคมโรงเรียนก็จะดูแลอีกว่า
สิ่งที่แม่ค้าไม่ควรนำไปขายในโรงเรียนมีอะไรบ้างเกี่ยวกับขนมขยะ
ในที่สุดทำข้อตกลงกัน 5 อย่าง ลูกอม น้ำอัดลม ขนมซอง

หมากฝรั่ง เยลลี่ไม่ควรซื้อมากิน เขามีบทลงโทษเขาเอง เช่นน้อง
ชื้อ พี่เห็นจะไปบอกครูประจำชั้น”

บทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนที่เด็กช่วยกันเสนอขึ้นมาเองเช่น
วิ่งรอบสนาม 10 รอบ ยืนกลางสนาม 30 นาที วิดพื้น 30 ครั้ง
ล้างห้องน้ำ 1 สัปดาห์ รดน้ำต้นไม้ 10 ต้น กวาดขยะ 1 สัปดาห์
 เป็นต้น

การรณรงค์ลดหวานอย่างหนึ่งในโรงเรียนประถมศึกษาคือ
พิจารณาปณิกชนมกรูบกรอบ เด็กช่วยกันแท่นมของทั้งหลายไป
เผาในสนามโรงเรียนนั่นเอง

ทางด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 7 แห่งในพื้นที่ ทัดทิกาพบว่า
มีปัญหาผูกอยู่กับอาหารว่าง อาหารกลางวัน และการพกพาขนม
ที่ไม่มีประโยชน์มากนัก

“มีการปรับอาหารว่างจากขนมกับผลไม้ มาเป็นผลไม้
ขนมให้เหลือวันเดียวต่อสัปดาห์ แต่ก่อนขนมส่วนมากจะไม่คำนึง
ว่าเป็นขนมอะไร อย่างขนมปังไส้สับปะรด ขนมปังทาแยม ซึ่งทำให้
เกิดฟันผุได้ง่าย”

ปัญหาอีกอย่างหนึ่งก่อนหน้านี้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
เด็กมักพานมขวดและขนมมากิน

“อย่างขนมถุงพอใครพามากก็แจกเพื่อนให้กินด้วยทั้งศูนย์
กลายเป็นปัญหากินไม่เป็นเวลา ปัญหาอื่นอย่างการหวนขนม เวที
ประชาคมร่วมกันทำระหว่างเรา ผู้ปกครอง ชุมชน และศูนย์จึง
กำหนดว่า 1.ไม่พาขวดนมมาโรงเรียน 2.เด็กจะต้องไม่นำขนม
หรือเครื่องดื่มที่มีรสหวานมาโรงเรียน เราต้องชี้แจงให้ผู้ปกครอง
เข้าใจว่าทำไมเราต้องทำแบบนี้ ก็ลดลงมาเยอะเลย ตอนนี้พูดได้
ว่าเกือบจะไม่มี”

การแก้ปัญหาสุขภาพเด็กเกี่ยวกับบริโภคหวานดูเหมือนว่าต้องเริ่มตั้งแต่เนิ่นๆ นับแต่คลอดออกมา ยังต้องแก้ปัญหาที่ต้นตอ หากผู้ขายยังไม่เปลี่ยนพฤติกรรม หรือไปเปลี่ยนเขาไม่ได้ ผู้ปกครองต้องดูแลเด็กไม่ให้เด็กซื้อขนมพวกนี้ แต่พบว่าผู้ปกครองยังปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ได้ อาจจะช่วยการตามใจลูก หรือตัดความรำคาญ

“บางทีพาเด็กมาโรงเรียน ผ่านร้านค้าขายอมซื้อให้เด็ก อยากให้ผ่านๆ ไปก่อนค่อยว่ากัน ต้องแก้ทั้งหมดในชุมชน ถ้าผู้ปกครองแก้ได้เป็นอันดับแรก ตามหลักสร้างสุขภาพ ถ้าชุมชนมีส่วนร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี ถ้าชุมชนไม่ขายของพวกนี้เลยจะดียิ่งขึ้นเสริมได้ 2 ด้าน ถ้าทำแบบนี้ จะช่วยลดการมีฟันผุของเด็กได้”

หลังทำข้อตกลงแล้วปรากฏว่าในโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไม่มีปัญหานี้อีกเพราะคุณแม่ค้าได้ แต่เมื่อเด็กกลับไปบ้านจะไปซื้อตามร้านค้าในชุมชน นั่นเป็นเรื่องที่คุณยาก ทำไม่ได้ 100% เพราะเด็กอาจยอมรับเข้าใจเรื่องแบบนี้ แต่ความเป็นเด็ก ถ้ามีสิ่งล่อตาล่อใจ เขายังอยากซื้อ

ทัศนคติว่าหลังจากเวทีในชุมชน ให้ชุมชนร่วมคิดเรื่องจะช่วยลดหวานในชุมชนได้อย่างไร พบว่าประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งคือ การขอความร่วมมือร้านค้าไม่ขายขนมที่เป็นอันตรายต่อทันตสุขภาพ ในตำบลระวะ กำหนด 4 ชนิดได้แก่ ลูกอม ขนมของเยลลี่ หมากรั้ว ซึ่งมองว่านอกจากไม่เกิดประโยชน์แล้วยังมีโทษอีก จึงขอความร่วมมือร้านค้าในหมู่บ้านไม่ขาย ใช้เวทีประชาคมเป็นตัวผลักดันจนกระทั่งมีหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการ



5 หมู่บ้าน คือ หมู่ 2, 4, 5, 6, 7 ได้ผล 68% ชุมชนไหนให้ความร่วมมือ จะมีผลต่อทิศทางที่ดีต่อการบริโภคของเด็ก เฉพาะบางหมู่บ้านให้ความร่วมมือ 100% คือทุกร้านไม่ขาย

อย่างไรก็ตาม เมื่อผ่านมาถึงปัจจุบัน ร้านค้าที่เคยตอบรับ ปรับลดลงไปคือกลับมาขายอีกจำนวนหนึ่งเล็กน้อย จากการติดตามผลจากชาวบ้านในชุมชน แล้วรายงานทางโทรศัพท์ กรณีโรงเรียนวัดพังตรืให้เด็กรายงานผลต่อคุณครู ว่าร้านไหนขายเพราะเด็กที่เป็นผู้ซื้อจะรู้ ครูรายงานต่อมายังโครงการฯ ให้รับทราบ

สำหรับร้านค้าอาจมีผลกระทบต่อรายได้ แม้บางร้านบอกว่าไม่มีอะไรยินดีทำเพื่อสุขภาพ แต่ร้านขนาดใหญ่มักจะบอกว่ามีผลกระทบต่อเขา ผลที่ได้กลับมา ทางโครงการฯ ไม่ได้นำกลับไปกดดันร้านค้าแต่อย่างใด ถือว่าเป็นข้อตกลง เป็นเรื่องชุมชนเขาเอง แต่จะทำในเชิงบวก เช่นมอบเกียรติบัตรให้กับชุมชนที่สามารถทำได้ ดีเด่น

“ในประชาคมแม้จะมีร้านค้ามานั่งด้วย แต่ไม่ได้ทุกร้าน เราเองก็ไม่ได้เจาะจงเชิญร้านค้า เพียงแต่บังเอิญว่ามาในฐานะอื่น ไม่ว่า ผู้ปกครอง ผู้นำ ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการสถานศึกษา แม่ค้า ที่เข้ามาบอกว่าถ้าทำได้ทุกร้านเขายอม ถ้าร้านอื่นเล่นด้วยตัวเขา จะไม่เสียเปรียบทางการค้าคิดว่าเรื่องนี้จะเน้นความยั่งยืนเกิดในชุมชน เขาคิดทำในชุมชนเขาเอง เขาต้องยินดีมาร่วมโครงการ”

ขณะอีกเรื่องหนึ่งที่ได้มาจากเวทีประชาคมเกี่ยวกับการบริโภค หวานในชุมชนคือของหวานในงานเลี้ยง

“เมื่อมีงานเลี้ยงในหมู่บ้านจะลดบริโภคหวาน มีการขอความร่วมมือไม่ให้เลี้ยงน้ำหวานกับน้ำอัดลม เลี้ยงแต่น้ำเปล่า”

การประเมินผลรณรงค์จากโครงการพปปี 2550 ว่างานเลี้ยง 70% งดเลี้ยงน้ำหวาน พอปปี 2551 เพิ่มขึ้น 90% เพิ่มขึ้น

กรณีสานเลี้ยงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นศพ งานแต่ง งานบวช เลี้ยงฉลองเปิดป้ายผู้ใหญ่บ้านที่มักปฏิบัติกันมา ถ้าใครไม่ทำ จะอายหรือกลัวคนอื่นตำหนิ นอกจากข้าวปลาอาหารเอาไว้เลี้ยงแขกหรือ เจ้าภาพจะจัดน้ำอัดลม หรือน้ำหวานเอามาเลี้ยงไม่ว่า โอเลี้ยง ชาดำเย็น หรือหัวน้ำหวานแบบขวดผสมน้ำตาล ถ้าใครเคยร่วมงานเคยดื่มจะรู้ว่าน้ำหวานแบบนี้จะหวานมากจนรู้สึก แสบคอ

“เรามีแบบฟอร์มประเมินผลงานเลี้ยง มีคณะทำงานในหมู่บ้านซึ่งเป็น อสม. คอยติดตาม บางทีจะมีคนไปขอว่าตามข้อตกลงของเรา ว่างานนี้จะเลี้ยงไม่เลี้ยง ถ้าเจ้าของงาน บอกว่าเลี้ยง คณะทำงานจะบอกว่าขอได้หรือไม่ ส่วนมากได้ ถ้าขอแล้วไม่ได้

จะมาหาสถานื่อนามัยหรือดิฉันว่าช่วยพูดได้ไหม ซึ่งเมื่อเราไปพูดก็มีทั้งได้ผลไม่ได้ผล”

ปีแรกมี 5 หมู่บ้านคือ หมู่ 1, 3, 5, 6, 7 กวดขันน้ำหวานในงานเลี้ยง ในปีนี้ทุกคนเริ่มตระหนัก กระแสตอบรับหมดเกือบทุกหมู่บ้าน ค่าเฉลี่ย 90%

“เขาบอกว่าดี ไม่ต้องยุ่งเรื่องทำน้ำหวานแต่ตอนแรกมีปัญหาว่าไม่เข้าใจ เขาหาว่าเจ้าของงานขี้เหนียวแต่พอทำมา 1 ปี รู้ทั้งตำบล เขาเคยชินกันแล้ว กลายเป็นว่างานไหนเลี้ยงน้ำหวานเป็นเรื่องไม่ปกติ”

แนวคิดนี้ยังขยายไปยังตำบลข้างเคียงแล้ว อย่างหมู่ 1 บ้านรับแพรก ตำบลท่าบอน คนต่างถิ่นที่ถูกเชิญมางานเลี้ยงที่นี้เมื่อเห็นว่าเป็นน้ำหวาน จะมีคำถาม ก็จะได้คำตอบว่ากำลังรณรงค์กันอยู่

“กรณีผู้ใหญ่ ถือว่ารณรงค์เบาหวานเพราะการบริโภคหวานจะมีผลต่อสุขภาพ แต่เด็กพูดเรื่องฟันผุเป็นหลัก”

กระบวนการทำโครงการฯ พัฒนิกาล่าว่าเป็นการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น สถานื่อนามัย องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

“สำหรับหมู่บ้านเราใช้กระบวนการของเวทีประชาคม ดิฉันเองก็ไม่เคยทำ แต่สถานื่อนามัยเคยทำ จึงให้นามัยเป็นคนขับเคลื่อนเขาจะหาเครือข่าย ว่าคนเข้าร่วมตรงนี้จะมีใครบ้าง จะมีผู้นำชุมชนหลายคนเข้ามาแต่ละครั้ง กับ อบต. เราจะประสานกับนักวิชาการศึกษาของ อบต. เพราะเกี่ยวข้องกับเด็กประถมวัยโดยตรง”

การประสานกับท้องถิ่นอย่าง อบต. ทันทิกาบอกว่าไม่ยาก ยิ่งรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ปกติ อบต.ต้องดูแลคนในตำบลของเขา เขาต้องดูแลทุกา ด้านอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตามอาจต้องคุยกันก่อน ไปคุยกับผู้นำ หรือผู้ที่จะปฏิบัติงาน

“ปัญหาของ อบต. ยังไม่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงยังมองไม่ถึงว่าเกี่ยวกับสุขภาพอย่างไร อบต.ในสายตาชาวบ้านเองมองเรื่องสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน โครงสร้าง ประปา ไฟฟ้า ถนนหนทาง ที่จริงทำได้ ในอบต.เขาดูแลอยู่ แต่ไม่มีองค์ความรู้ พอไปคุยเขาก็เห็นปัญหา เริ่มตั้งงบประมาณแล้ว”

การเปิดเวทีประชาคมในปีแรก คนมาร่วมประมาณ 20-30 ต่อหมู่บ้านจัดทีละหมู่บ้าน สถานที่เขาเลือกเอง ส่วนมากเป็นวัด บ้านผู้ใหญ่บ้าน

“เริ่มจากดินฉันจะนำคุยเล่าให้เขาฟังก่อนว่าทำไมเราถึงมาทำเรื่องนี้ เสนอปัญหาให้รับรู้ มักเปิดประเด็นด้วยปัญหาฟันผุของเด็กในชุมชนให้ความรู้ที่ฟันผุเกิดจากปัญหาอะไรบ้าง ลักษณะเป็นการคุยให้ฟัง แนะนำเรื่องการอ่านฉลากอาหารสำเร็จรูป เอาของหมากฝรั่ง ลูกอม ชากาแฟ ที่ชาวบ้านเขามีพฤติกรรมกินเอาไปให้เขาดูว่าข้อมูลแบบนี้ เขาเคยดูบ้างไหม มีอะไรเท่าไร หวานเกินหรือเปล่าให้เขาหัดอ่าน รู้จักอ่าน ให้ความรู้เพื่อคิดว่าชุมชนของเราจะลดบริโภคหวานได้อย่างไรบ้าง เขาเสนอมาหลายประเด็นแต่เราบอกว่าให้โหวตเลือกทำเรื่องที่เป็นไปได้ในปีแรกก่อน พอได้บทสรุปก็มาประกาศใช้”

ตัวอย่าง ใบประชาสัมพันธ์ผลการประชุม โครงการเด็ก
ระวะอ่อนหวานต่อต้านฟันผุมีข้อความว่า

โรงพยาบาลระโนดร่วมกับสถานีนามัยระวะและองค์การบริหารส่วนตำบลระวะ ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ลดการบริโภคอาหาร
หวานในตำบลระวะเพื่อลดการเกิดฟันผุและเบาหวาน โดยจัดเวที
ประชุมทุกหมู่บ้าน ...ผลการประชุมมีข้อตกลงว่า หมู่ ...ขอ
ความร่วมมือร้านค้าทุกร้าน ไม่ให้ขายอาหารที่มีผลเสียมากต่อ
สุขภาพฟันของเด็ก ได้แก่ ลูกอม หมากฝรั่ง ขนมทอดกรอบ เยลลี่
ผู้ปกครองต้องดูแลการซื้อขนมของเด็กด้วย

ข้อควรทราบ

1. ชีวิตประจำวันของเรา ถ้าไม่กินน้ำตาลเลยก็ไม่ขาดสาร
อาหารหมู่ใดในอาหารหลักห้าหมู่
2. เด็กไม่ควรบริโภคน้ำตาลเกินวันละ 4 ช้อนชา หรือ
16 กรัม
3. ผู้ใหญ่ไม่ควรบริโภคน้ำตาลเกินวันละ 6-8 ช้อนชา
(1 ช้อนชา = 4 กรัม)
4. หากต้องกินขนมหรืออาหารที่มีรสหวาน ก็ไม่ควรกินมาก
จนเกินไปจะส่งผลเป็นโรคฟันผุและเบาหวานได้
5. อาหารที่มีประโยชน์จะส่งผลให้ลูกมีพัฒนาการที่ดี
ฉลาดและเก่ง

ชาวบ้านเห็นด้วยกับการลดบริโภคหวานเป็นส่วนใหญ่
แต่บางเรื่องเหนียวสัใจที่จะทำ อย่างการขอความร่วมมือร้านค้า
ไม่ให้ขายขนมที่มีปัญหา เขาเห็นด้วย 100% แต่ถามว่าใคร
จะไปทำให้ร้านค้ายอมรับ

นับว่าโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อลดการบริโภคหวานในตำบลระวะ เกิดผลพอสมควร เป็นปีที่ 2 ทักษิณา ใช้ชื่อว่า “ชุมชนร่วมมือครอบครัวร่วมใจ ชาวะวะยุคใหม่ ไม่กินหวาน (มัน เค็ม)”

“คนเป็นเบาหวาน ความดันเยอะ นอกจากเด็ก จะได้กลุ่มผู้รับผลกระทบเรื่องหวาน ให้เขาคิดกิจกรรมต่อว่าชุมชนเขา จะทำอะไรต่อ ก็ได้กิจกรรมหลากหลายขึ้นมาอีก เช่น ไม่กินขนมหวาน มากินผักผลไม้ เขาก็ได้รณรงค์ปลูกผักกินเองข้างบ้าน พูดถึงกิจกรรมสร้างสุขภาพ จะมีเรื่องอื่น สิ่งแวดล้อม ออกกำลังกาย ปลูกผักปลอดสารพิษ รณรงค์บ้านสะอาด กำจัดลูกน้ำบริเวณบ้าน จะขยายวงออกไป”

ในโครงการปี 2 ยังมีการประกวดหมู่บ้านลดบริโภคหวานดีเด่นของตำบลระวะ รางวัลที่ 1 จะได้เงินสด 5,000 บาท



จากกิจกรรมที่หลากหลาย ทำให้หลายหน่วยงานพร้อมสนับสนุน
อย่างไม่ว่าสถานีอนามัยระยะ หรือ อบต.ระยะที่จะผลักดันโครงการ
นี้ให้เข้าแผน อบต. ต่อ

หลังทำโครงการประสบความสำเร็จ ในตำบลระยะ
พัฒนา กำลังเปิดโครงการใหม่ที่ตำบลพังยาง

“ในหมู่บ้านแรก หมู่ 2 พังยาง เริ่มทำคล้ายกัน ประเด็น
พันธุ์เป็นหลัก บริบทเรื่องนี้ไม่ต่างกัน ทำกับโรงเรียนประถม
ให้ชาวบ้านช่วยร่วมคิด ขอความร่วมมือร้านค้า เพิ่มขนมมาเป็น
6 อย่าง คือเพิ่มขนมไก่ กับน้ำอัดลมมาด้วย”

การเคลื่อนสู่ตำบลพังยางสามารถตั้งองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นเข้ามาร่วม ได้จาก อบต.พังยาง มาสนับสนุน

“เราจะเคลื่อนงานกับครูและโรงเรียน มีกิจกรรมหลากหลาย
ร้านค้า 13 ร้านในพังยาง ยินดีให้ความร่วมมือไม่ขาด แต่ยังไม่
ประเมินว่าก็เปอร์เซ็นต์”

โครงการฯ สู่ตำบลพังยางนี้ ทัศนिकाประกาศว่าร้านค้าไหน
ยินดีให้ความร่วมมือ จะมีป้ายไวนิลมีข้อความว่า “ร้านค้านี้เข้าร่วม
โครงการรณรงค์ลดบริโภคหวาน ไม่ขายขนม 6 ประเภท”
ติดหน้าร้านให้คนรับรู้

“ยังเป็นการขอความร่วมมือไม่ได้บังคับ เจ้าของร้านค้าส่วน
มากถ้าบอกว่าทำทุกร้านก็จะยินดีทำและวันทีลงไปทำเวทีประชาคม
ทุกคนก็รับปากเราหมดทุกร้าน”

จากการดำเนินโครงการ ทำให้ได้แนวทางในการหารูปแบบ
ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพเชิงรุก โดยมีเครือข่ายสุขภาพ
และพลังชุมชนร่วมผลักดันและสร้างกระแสพฤติกรรมสุขภาพ

อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนสุขภาพที่ดีในการลดการบริโภคหวาน ของชุมชน และประกาศเป็นนโยบายสาธารณะของหมู่บ้านและ ตำบล เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการไม่บริโภคหวานแบบยั่งยืนของ ทุกคนในตำบลระวะ

หลายอย่างกำลังเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี แต่ทัศนิกาทเห็นว่า สิ่งที่ปรับไม่ได้คือพฤติกรรมการบริโภค

“ถามว่าผู้ปกครองรู้ไหมว่าขนมของ น้ำอัดลม หมากรฝรั่ง พวกนี้ไม่มีประโยชน์ รู้ทั้งนั้น ถามว่าทำไมให้ลูกกิน เขาบอกว่า ก็เด็กมันจะเอาละหมอ...มันร้อง นี่คือการแก้ปัญหาผู้ปกครอง ณ วันนี้ เราต้องช่วยกันกระตุ้นผู้ปกครอง ให้เขาติดได้ว่า มันแก้ ปัญหาได้จากตัวเขาเองแทนที่จะไปโทษร้านค้า”

ทัศนิกามองว่าปัญหาสุขภาพทุกวันนี้ ยังเป็นปัญหาของ สถานีนอนามัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ยังไม่ใช่ปัญหา ของชาวบ้าน เมื่อใดถูกจุดประกายว่าเป็นปัญหาของชาวบ้าน ทุกคนต้องมาร่วมแก้ แนวโน้มสถานการณ์การเป็นโรคน่าจะดีขึ้น

“ต้องปรับบทบาทเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของเราด้วย มีคน ทำงานแบบนี้สักกี่คนที่เล่นลงไปในชุมชน มักแก้ปัญหาด้วยการ รักษาเป็นหลักอยู่ ยังเชื่อมโยงกับสิ่งต่างๆ ไม่ถึง” เธอกล่าว บางที เธอก็อดนึกแปลกใจไม่ได้เหมือนกันว่าแค่เรื่องบริโภคหวานจะเชื่อม ไปได้ทุกเรื่องในการร่วมสร้างสุขภาพ.

เรื่องเล่า...ท้ายเรื่อง

น้ำตาลเป็นสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกายในด้านให้พลังงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลูโคสที่จำเป็นต่อสมอง แต่การรับประทานน้ำตาลมากเกินไป ส่งผลให้ฟันผุ เป็นโรคอ้วน และสืบเนื่องไปจนถึงโรคเบาหวาน โรคหัวใจ และหลอดเลือดได้ ในกรณีของโรคเบาหวานที่ต้องพึ่งอินซูลิน ผู้ป่วยต้องควบคุมปริมาณน้ำตาลที่บริโภค เพื่อให้ระดับกลูโคสในเลือดอยู่ในระดับปกติ ซึ่งข้อมูลของปริมาณน้ำตาลแต่ละชนิดในผลไม้ ยังไม่มีการศึกษาไว้ การศึกษานี้ได้วิเคราะห์ชนิดและปริมาณน้ำตาลในผลไม้ไทย รวมทั้งผลไม้นำเข้าจากต่างประเทศ 82 ตัวอย่าง และผลไม้แปรรูป 34 อย่าง โดยวิธี High Performance Liquid Chromatography (HPLC) พบว่า ผลไม้ส่วนใหญ่มีน้ำตาล 3 ชนิด ได้แก่ ฟรุ็กโตส กลูโคส และซูโครส ผลไม้หลายชนิดเช่นกัน มีน้ำตาลเพียงฟรุ็กโตส และกลูโคส เช่น ชมพู่ มะขามหวาน มะละกอลิ้นจี่ เป็นต้น

ในน้ำหนักที่รับประทานได้เท่าๆ กัน คือ 100 กรัม ผลไม้ที่มีน้ำตาลสูง คือ อินทผาลัม พุทราจีนแห้ง กลัวยน้ำว้า มีน้ำตาล 55.3, 51.4 และ 23.7 กรัม ตามลำดับ

เนื้อมะพร้าวอ่อน แดงไทย และเมล็ดบัวสด มีน้ำตาลน้อย โดยมีเพียง 2.8, 2.5 และ 1.7 กรัม ตามลำดับ ที่ไม่มีน้ำตาลเลย ได้แก่ กระเจี๊ยบ และแปะก๊วย ผลไม้ส่วนใหญ่มีฟรุกโตส และ กลูโคส ในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน ผลไม้ส่วนใหญ่แปรรูปโดยใช้น้ำตาลทราย จึงมีปริมาณน้ำตาลสูง เช่น ลูกหยีคลูกน้ำตาล มะม่วงหิโย มะขามคลูกน้ำตาล ในปริมาณ 100 กรัม มีน้ำตาล 79.9, 78.9 และ 71.7 กรัม ตามลำดับ แต่การแปรรูปโดยการทำให้แห้ง เช่น ลูกเกด พลั๊บแห้ง ปริมาณน้ำตาลสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ผลไม้ที่มีซูโครสด้วย เมื่อรับประทาน จะถูกเปลี่ยนเป็นฟรุกโตส และกลูโคส เท่าๆ กัน ด้วยเอนไซม์ในระบบทางเดินอาหาร ดังนั้น ผู้ที่ต้องการควบคุมน้ำหนัก และผู้ป่วยโรคเบาหวาน ควรเลือกรับประทานผลไม้ที่มีน้ำตาลน้อย ผู้เป็นโรคเบาหวาน ต้องพิจารณาเลือกผลไม้ที่มีฟรุกโตสมากกว่ากลูโคส อย่างเห็นได้ชัด เช่น สาลี่น้ำผึ้ง สาลี่หิมะ แอปเปิ้ล แม้มะม่วงจะมีฟรุกโตสสูงกว่ากลูโคส แต่มีซูโครสสูงด้วย จึงไม่เหมาะกับผู้ป่วยกลุ่มนี้.

น้ำพริกกุ้งเสียบปลอตเนื้อ

ผลงานศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพชุมชน

• ถนอม ขุนเพชร เรียบเรียง •

“บทบาทหน้าที่ของเรา เป็นห้องแล็บ(LAB) ตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์อาหารอยู่แล้ว แต่ละปีทางเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดจะไปสุ่มเก็บอาหารมาให้เราตรวจ ก็พบว่ากลุ่มน้ำพริกผัดที่ผลิตโดยกลุ่มแม่บ้านจะมีปัญหาไม่ผ่านคุณภาพจากการปนเปื้อนของแบคทีเรียพวกเชื้อบาซิลลัสซีเรียส (*Bacillus cereus*) และเชื้อราเกินเกณฑ์มาตรฐาน”

จิราภรณ์ เพชรรักษ์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 8 ว หัวหน้ากลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี นั่งเล่าถึงความเป็นมาโครงการการวิจัยและพัฒนาคุณภาพน้ำพริกผัด พร้อมกับทีมเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของศูนย์ฯ อันประกอบด้วย

ด้วย สุภาทีนี้ โสบุญ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ว

ดาวริน สุขเกษม นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ว

เขมิกา เหมโลหะ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ว



ศาสตร์การแพทย์ 5 และนิรันดร์ แร่กาสิโน นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 4

น้ำพริกผัดอันได้รับความนิยมอย่างสูงทางภาคใต้แถบจังหวัดอันดามัน ที่กลายเป็นสินค้าบรรจุภัณฑ์วางขายในพื้นที่และทั่วประเทศมากอย่างหนึ่งคือน้ำพริกกุ้งเสียบ

จากข้อมูลการสำรวจของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานีซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่าปี 2550 คุณภาพของน้ำพริกกุ้งเสียบจากการตรวจวิเคราะห์ที่ไม่ได้มาตรฐานร้อยละ 57 ผู้ผลิตบางกลุ่มยังนำวัตถุดิบเสียบมาใช้ในการผลิต ซึ่งหากใช้ปริมาณมากเกินไปมาตรฐานย่อมเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคได้

ด้านผู้บริโภคน้ำพริกกุ้งเสียบเองส่วนใหญ่มักไม่สนใจใคร่รู้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมารับประทานปลอดภัยอย่างไร มีอายุได้กี่วัน กำหนดวันหมดอายุเมื่อใด?

“ปกติน้ำพริกที่เราทำเองกินได้ 1-2 วันพอเราไปซื้อไม่มีทางรู้ด้วยซ้ำว่าเขาผลิตหรือทางร้านรับมาขายตั้งแต่เมื่อใด”

สินค้าพวกนี้มักไม่มีฉลากกำกับ บางเจ้ามีปะฉลากยี่ห้อ ที่นิยมขึ้นต้นด้วยแม่..ตามด้วยชื่อเจ้าของ แต่ไม่ได้หมายความว่าแม่ต่างาเหล่านั้น จะบ่งชี้เรื่องความปลอดภัย อย่างมากแค่บอกว่าใครผลิต

ผลการศึกษาบอกว่าการเก็บน้ำพริกกุ้งเสียบไว้ในที่เย็นอาจยืดอายุ ผู้ผลิตมักจะบอกเอาไว้ว่าควรเก็บในตู้เย็น แต่ช่วงเวลาวางจำหน่ายจริงร้านขายสินค้าพวกนี้ไม่ว่าร้าน OTOP ร้านขายของที่ระลึก และร้านทั่วไปก็เป็นห้องธรรมดา ค่อนข้างร้อน บางทีน้ำพริกไม่หมดอายุตามวันที่ระบุแต่ขึ้นราคาก่อนแล้ว



สารพิษอันเกิดจากกระบวนการที่ไม่ปลอดภัยเหล่านี้
ผลทั่วไปที่เกิดขึ้นจากเชื้อจุลินทรีย์คือ คลื่นไส้ อาเจียน โรคอุจจาระ
ร่วง และผลจากสารกันบูดถ้าคนเรารับมาปริมาณน้อยๆ กลไก
ร่างกายอาจจะกำจัดออกมาได้ แต่ถ้ามากจะส่งผลให้ตับทำงานหนัก

จากโจทย์เบื้องต้นทางศูนย์ฯต้องการวิจัยและพัฒนาการ
ผลิตน้ำพริกถุงเสียบให้ได้มาตรฐานและเก็บไว้ได้นานโดยไม่จำเป็น
ต้องใช้สารกันบูด

“เราคิดว่าปัญหานี้น่าจะมาทำโครงการ เพื่อนำไปพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านให้มีน้ำพริกผัดที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลดี
ต่อประชาชนโดยทั่วไปที่ซื้อมารับประทานและตลาดที่ต้องการ
สินค้าคุณภาพ” จิราภรณ์ว่า เป็นที่มาของการทำงานร่วมกับ
สำนักงานสาธารณสุข(สสจ.)จังหวัดพังงา

“เลือกจังหวัดพังงาเพราะมีผู้ประกอบการน้ำพริกผัดอยู่มาก
ทาง สสจ.พังงาเองต้องการดูแลผู้ประกอบการเหล่านี้อยู่แล้ว”

จากแนวคิดมาสู่การปฏิบัติ ทีมผู้รับผิดชอบโครงการนำ
ปรึกษากับนายบำรุง คงดี ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การ
แพทย์สุราษฎร์ธานี ผู้นำองค์กรเห็นด้วยพร้อมสนับสนุนจึงเร่ง
ประสานงานกับ สสจ.พังงา ล่วงหน้าก่อนจะถึงปีงบประมาณ
ดำเนินการ

“เมื่อทางสสจ.เขาโอเค ถึงปีงบประมาณเราส่งโครงการให้
เขาดู เพื่อประสานว่าใครทำหน้าที่ส่วนไหน มีบทบาทอะไรบ้าง
อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้น”

สสจ.พังงา ดำเนินการเลือกกลุ่มแม่บ้านมาเข้าร่วมโครง
การฯและพร้อมพาเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯลงทำงานยังพื้นที่

“อย่างไรเสียเราก็ต้องอาศัยระบบงานของ สสจ.และ สสอ.
ในระดับอำเภอ เราเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่อยู่ในภูมิภาค
ย่อมไม่มีความชำนาญพื้นที่เท่าเขา”

พังงาเป็นแหล่งผลิตน้ำพริกผัดหลายรายการ มีกลุ่มแม่
บ้านน้ำพริกกุ้งเสียบมากกว่า 10 กลุ่ม ในการวิจัยและพัฒนา
เลือกกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มจากอำเภอเมืองกับอำเภอตะกั่วทุ่ง
เน้นกลุ่มใช้วิธีการผลิตแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างแรกคัวส่วนประกอบต่างๆ ก่อนมาผัดรวมกัน
อีกกลุ่มคัวส่วนประกอบบางอย่างเท่านั้นก่อนนำมาผัดรวมกันใน
ขั้นตอนสุดท้าย

กระบวนการวิจัย โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
สาธารณสุข ขับเคลื่อนโดยส่วนห้องปฏิบัติการอาหาร ซึ่งมีอยู่
2 ห้องแล็บ คือห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยาต้านอาหารทำการ
ตรวจวิเคราะห์จุลินทรีย์ ส่วนห้องปฏิบัติการเคมีอาหาร รับหน้าที่
ตรวจสอบสารเคมีปนเปื้อนในอาหาร

“เราเข้าไปในพื้นที่ทั้ง 2 แลบ เวลาได้ผลเราก็มานั่งคุยกัน
ปรึกษาหารือ”

ห้องปฏิบัติการทำการวิเคราะห์ว่าสูตรไหนมีค่าความชื้นสูง
วัดค่าปริมาณน้ำอิสระ water activity ที่เชื้อจุลินทรีย์นำไปใช้ได้
วิเคราะห์จุลินทรีย์ส่วนที่ปนเปื้อน พร้อมกับตรวจวัตถุดิบเสีย (สาร
กันบูด)

“เราจะดูด้วยว่าถ้าพัฒนาโดยไม่ใช้วัตถุดิบเสียร่วมด้วยแล้ว
จะเก็บไว้ได้กี่วันก็อาทิตย์” จิราภรณ์เล่า

สูตรที่ให้ความร้อนโดยการคั่ววัตถุดิบ พริก กะปิ และทอด
กุ้งเลียบ หอม กระเทียม ตั้งแต่เริ่มแรก พบว่าพอเอามาผสมรวม
กันจะแห้ง ร่วน ค่า water activity ต่ำ อายุการเก็บนาน

สูตรคั่วเพียงส่วนประกอบบางอย่างก่อนนำมาผสมรวมกัน
และมีลักษณะเปียก ค่า water activity สูง อายุการเก็บสั้น

“เราเห็นแล้วว่าอันไหนที่เก็บได้นาน เราก็เอาไปคุยกับทาง
สจจ.พังงา สิ่งที่ได้มาเป็นองค์ความรู้ว่าทำอะไรให้ได้ผลิตภัณฑ์
คุณภาพปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค”

ผลการศึกษาวิจัยระบุว่าหากคั่ววัตถุดิบ เฉพาะบาง
รายการและการคั่วหรือผัดน้ำพริกกุ้งเลียบให้เหลือปริมาณน้ำมัน
เมื่อบรรจุภาชนะที่วางขายในอุณหภูมิห้องสินค้าจะขึ้นราในช่วง
5 สัปดาห์ ดังนั้นถ้าลูกค้าชอบไม่ร่วนมาก ต้องปิดฉลากวันหมด
อายุเพื่อวางขายให้หมดภายใน 4 สัปดาห์หรือ 1 เดือน

บางรายที่ใส่วัตถุดิบเสีย หรือสารกันบูด (โซเดียมเบนโซเอต
และซอเบท) และผัดน้ำพริกกุ้งเลียบจนเหลือปริมาณน้ำมันน้อยแล้ว
ก็ตาม แต่ไม่ได้คัดเลือกและเตรียมวัตถุดิบเพื่อลดปริมาณจุลินทรีย์
ให้ดี ก็สามารถพบเชื้อบาซิลลัสเรียส เกินเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่

วันที่ผลิตเสร็จ การให้ความร้อนกับวัตถุดิบครั้งหนึ่งก่อนแล้วให้ความร้อนอีกครั้งหลังคลุกรวมกันและปรุงรส จะสามารถทำลายเชื้อบาซิลลัสซีเรียส ซึ่งเป็นเชื้อแบคทีเรียที่ทนร้อนได้

สุภาทีณี โสบุญ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ว หัวหน้าห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยาอาหาร และดาวริน สุขเกษม นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 7 ว ผู้รับผิดชอบหลักโครงการนี้ ช่วยกันเล่าว่า กระบวนการทำน้ำพริกกุ้งเสียบจากเดิม ชาวบ้านไม่ได้แยกวัตถุดิบบางประเภท

“เราไม่ได้เปลี่ยนแปลงสูตรอะไรเขาเลย ส่วนประกอบปริมาณมากน้อยหรือว่าต้องใช้เวลาปรุงก็เท่าที่ รสชาติเหมือนเดิม ไม่ได้กระทบอะไรกับเขาเลย แต่เราแค่ไปดูการเตรียมวัตถุดิบที่ดี



เป็นอย่างไร เพราะหลักฐานการศึกษาชี้บ่งได้ว่า เติรมอย่างเรา
แนะนำปริมาณเชื่อมั่นลงได้จริงนะโดยการตรวจวิเคราะห์ที่แลบ”

ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ สสจ.เคยไปบอกชาวบ้านว่าทำอย่างนั้น
อย่างนี้ได้อย่างไร แต่ไม่มีหลักฐานไปบอกว่าจริง เขาจึงไม่เชื่อถือ
แต่โครงการฯ ได้พิสูจน์ให้เห็นเชิงรูปธรรม ถ้านำไปใช้จริง จะทำให้
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยต่อ
ผู้บริโภค

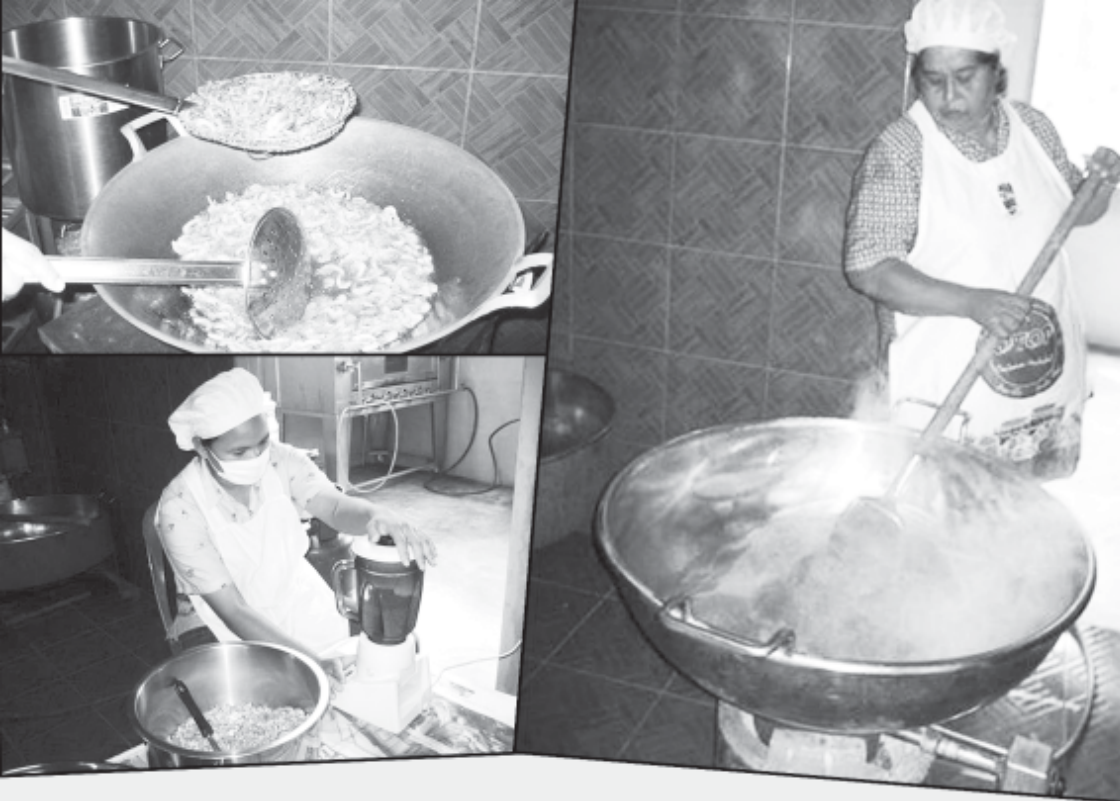
การผลิตตามแนวทางการศึกษาวิจัยของศูนย์วิทยาศาสตร์
การแพทย์สุราษฎร์ธานี และสำนักงานสาธารณสุขสุพังงา สรุปได้ว่า

1. เลือกวัตถุดิบที่สดใหม่ ไม่มีเชื้อราขึ้น เป็นหัวใจสำคัญ
ที่ต้องทำอันดับแรก

2. นำวัตถุดิบที่คัดเลือกแล้วมาล้าง และให้ความร้อนโดย
การคั่วหรือทอดตามความเหมาะสม เช่น กะปิ พริกแห้ง กุ้งแห้ง
ใช้วิธีคั่ว กระเทียม หอม กุ้งเลียบ ใช้วิธีการทอด วิธีนี้สามารถลด
ปริมาณแบคทีเรียและเชื้อราและยังลดปริมาณน้ำในวัตถุดิบได้ด้วย

3. ผสมวัตถุดิบที่คั่วทอดทั้งหมดรวมกันปรุงรสด้วย
น้ำมะขาม เกลือ น้ำตาล และน้ำปลา นำมาคั่วหรือผัดรวมกัน
ด้วยความร้อนอ่อนๆ จนแห้งร่วน เพื่อลดปริมาณน้ำให้เหลือน้อย
ที่สุดจะสามารถป้องกันการเจริญเติบโตของแบคทีเรียและเชื้อราได้

น้ำพริกกุ้งเลียบที่มีลักษณะแห้งร่วน ไม่จับเป็นก้อน (ค่า
water activity น้อยกว่า 0.6) ตามผลการวิจัย สามารถเก็บได้นาน
14 สัปดาห์โดยไม่มีการเจริญเติบโตของแบคทีเรียและเชื้อรารสชาติ
เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค ในขณะที่น้ำพริกกุ้งเลียบที่มีลักษณะ
บางส่วนจับเป็นก้อน (ค่า water activity มากกว่า 0.7) เก็บไว้ได้
4 สัปดาห์



4. นำไปบรรจุกล่องที่สะอาด ตามหลักการ GMP ระบุวันที่หมดอายุ โดยผู้ผลิตสามารถกำหนดอายุให้เหมาะสมกับลักษณะของน้ำพริกกุ้งเสียบที่ผลิตได้

ด้วยวิธีดังกล่าว ดารินกล่าวเสริมว่า นอกจากทำให้น้ำพริกกุ้งเสียบมีอายุการเก็บนานขึ้นปลอดภัยกับผู้บริโภคโดยไม่เสียรสชาติ ยังสามารถระบุเวลาเก็บที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจ

“กลุ่มแม่บ้านที่เขาผลิต จะได้กำหนดวันหมดอายุได้ด้วย ความมั่นใจ ที่เป็นอยู่ผลิตภัณฑ์บางอย่าง เขาแปะอายุโดยไม่มีกฎเกณฑ์ หรืองานวิจัยมารองรับเลย แปะไปอย่างนั้นเองคิดเอาเอง ของเราสามารถไปกำหนดอายุโดยมีงานวิจัยมารองรับ” ดารินว่า

เนื่องจากน้ำพริกกุ้งเสียบเป็นอาหารพร้อมบริโภค ซึ่งกฎหมายไม่ได้กำหนดให้ตรวจสอบคุณภาพก่อนจำหน่าย แต่ต้องมีฉลากระบุผู้ผลิต วันที่ผลิต มีแต่ผู้ประกอบการรายใหญ่ ดำเนินการเพื่อสร้างมาตรฐานสินค้าตัวเองอย่างไรก็ตามโครงการนี้ ไม่ได้มุ่งประกันคุณภาพสินค้า แต่เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับ กลุ่มแม่บ้าน

“กลุ่มบ้านจะได้ความรู้แต่การที่เขาจะดำเนินการตามนี้หรือไม่ ก็จะเป็นเรื่องที่ สสจ.จะควบคุมกำกับ เพราะเขามีหน้าที่ตรงตาม กฎหมาย เราทำหน้าที่เพียงชี้เป้าว่าปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัย เราสร้างองค์ความรู้ในฐานะหน่วยวิชาการ ไม่ได้มีหน้าที่กำกับ ตามกฎหมาย”

ทีมงานทุกคนเห็นพ้องกันว่าความสำเร็จโครงการฯ เกิดจาก ความร่วมมือภายในองค์กร ระหว่างทีมด้วยกันเอง อีกส่วนหนึ่งที่ สำคัญ คือเกิดมาจากภาคีเครือข่าย

“ถ้า สสจ. ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ให้ความสำคัญกับโครงการนี้ คงลำบาก ลักษณะการทำงานของศูนย์เราเทียบกับนักกีฬาวิ่งผลัด เราจะไม่ใช่ไม้ 1 หรือไม้ 4 คือถ้า ไม้ 1 มันจะตะเนียบาย ส่วนไม้ 4 จะตะปะชาชนของเรา อยู่ประมาณไม้ 2-3 การลงเข้าถึง ประชาชนต้องอาศัยหน่วยงานอื่นอีกหน่วยงานหนึ่ง” จิราภรณ์ เล่าว่าสิ่งที่ได้มาอย่างชัดเจนคือองค์ความรู้ การเคลื่อนต่อไปนั้น เน้นให้ความรู้กับกลุ่มแม่บ้านร่วมกับ สสจ.

“องค์ความรู้นี้เราให้ สสจ.เผยแพร่ รูปแบบถ่ายทอดเป็น อย่างไร เรายังไม่ได้ไปดู แต่ประเมินจากคำพูดของเจ้าหน้าที่ สสจ. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็เห็นความเคลื่อนไหว อันนี้อยู่” จิราภรณ์กล่าว

ปกติระบบงานของ สสจ. มีการรวมกลุ่มประชาชนเพื่อให้ ความรู้อย่างต่อเนื่อง องค์ความรู้ที่ได้ไม่เผยแพร่เฉพาะจังหวัดพังงา ล่าสุดจังหวัดกระบี่ได้เชิญเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ไปบรรยายเรื่องนี้ ขณะทางสสจ.สุราษฎร์ธานีและกลุ่มแม่บ้านที่ผลิตน้ำพริกกุ้งเสียบ ทัวไปซึ่ง สสจ.ส่งผ่านมาให้อีกที โทร.มาขอความรู้ทางศูนย์ฯ ได้ตอบคำถามทางโทรศัพท์สำหรับผู้สนใจ

“ส่วนมากเขาบอกว่าผลิตน้ำพริกกุ้งเสียบ น้ำพริกผัด แล้วมี ปัญหาว่าตรวจวิเคราะห์แล้วไม่ผ่านมาตรฐานของเชื้อ จะทำ อย่างไรดี เราก็ถามเขาว่าการเตรียมวัตถุดิบ การให้ความร้อน อย่างไร แล้วก็ให้ความรู้ไปทางโทรศัพท์ เทียบจากรูปแบบการ ศึกษาวิจัยที่จังหวัดพังงา ตอบคำถามได้ระดับหนึ่งทั้งๆที่เราไม่ได้ เห็นวิธีทำของเขาจริง” สุภาทินีเล่าและว่า ที่ผ่านมาการทำงาน รูปแบบบริการเชิงรับในห้องแล็บตรวจเสร็จแล้วได้คำตอบแค่บอกว่า ผ่านไม่ผ่าน ผู้ประกอบการ หรือเจ้าหน้าที่ สสจ. อยากได้ความรู้ ต่อว่าไม่ผ่านอย่างไร ทำให้ผ่านได้อย่างไร ยังไม่เคยให้คำตอบ แบบนี้

โครงการนี้ สามารถตอบสนองคำถามทำนองนี้ได้ เป็นก้าว เชิงรุกของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี และพัฒนา คนทำงาน ซึ่งที่ผ่านมามั่นใจการทำงานในห้องปฏิบัติการ แต่ขาด การเข้าถึงกระบวนการผลิต เมื่อได้โอกาสสัมผัสกับกลุ่มแม่บ้าน จึงเห็นจริง

เท่าที่เป็นอยู่ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มีการประชุม มองปัญหาร่วมกันโดยทาง สสจ. เชิญศูนย์ฯ เข้ากำหนดแผน เพื่อพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ตัวไหนมีปัญหา ต้องมีการควบคุมดูแล

ทุกปี การประชุมทุกครั้งมีการนำเสนอ ปรับปรุงงานโครงการต่างๆ และสามารถทำตามแผนที่วางไว้

ทุกวันนี้โครงการเชิงรุกที่ศูนย์ฯอยู่ระหว่างดำเนินการและประสบความสำเร็จมีหลายโครงการ เฉพาะของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เช่น โครงการดูแลผู้ที่เสี่ยงต่อการรับสารตะกั่วเข้าสู่ร่างกาย เมื่อปี 49-50 ซึ่งทำร่วมกับ สสจ.พังงา กลุ่มเป้าหมายอาชีพเสี่ยง พวกอยู่ต่อเรือ ขอมอเตอร์ไซด์ ที่ใช้สีสเปรย์ ทำให้ได้รับมีโลหะหนัก ตะกั่ว ผสม

“ทาง สสจ.พังงา เขาจะทำโครงการขึ้นมาเพื่อให้ความรู้ ป้องกันผู้ประกอบการเหล่านั้นไม่ให้รับสารตะกั่วมากเกินไป บทบาททางศูนย์ของเรา จะเอาเลือดของเขามาตรวจสอบสารตะกั่ว แล้วจะมีวิทยากรลงไปให้ความรู้ในการป้องกันการรับสารตะกั่วเข้าสู่ร่างกาย” สุภาภินีเป็นตัวแทนทีมงานเล่า

ยังมีโครงการน้ำดื่มในโรงเรียน พื้นที่สุราษฎร์ธานี ระนอง ประเด็นตู้ทำน้ำเย็นในโรงเรียนที่เชื่อมแบตเตอรี่ด้วยตะกั่ว ทำให้เกิดอันตรายต่อเด็กนักเรียน ผลเรื่องนี้ทำให้กระเทือนไปทั่วประเทศ จนมีการแก้กฎหมาย ห้ามใช้ตะกั่วแบตเตอรี่ตู้ทำน้ำเย็น รวมทั้งหม้อก๋วยเตี๋ยว นอกจากนี้ยังมีโครงการตรวจคุณภาพเชื้อเพลิงอุ่นอาหาร ที่ทำมาจาก เมทานอล สสจ.เก็บข้อมูลมาจากทั่วภาคใต้ เพื่อให้ศูนย์ฯ ชี้เป้าว่าการผสมเมทานอลเกินมาตรฐานหรือไม่ เพราะจะทำให้ผู้รับประทานเคืองตา หรือตาบอดได้ และโครงการด้านยาแผนโบราณ สสจ. จะเก็บตัวอย่างยาแผนโบราณ สนใจประเด็นว่ายาแผนโบราณ เก็บไว้ได้นานเท่าไรหลังผลิตก่อนจะมีเชื้อราเกินมาตรฐาน ไม่ปลอดภัย เป็นต้น.

สารกันบูดที่นิยมใช้ใส่น้ำพริกกุ้งเสียบ มี 2 ชนิดคือ กรดซอร์บิกและกรดเบนโซอิก อาจใส่เพียงชนิดเดียวหรือใส่สองชนิดรวมกัน

มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน(มผช) กำหนดให้ใส่อะไรอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันต้องไม่เกิน 1,000 มิลลิกรัมต่อกิโลกรัม

กรดซอร์บิกและกรดเบนโซอิก ถ้าร่างกายได้รับในปริมาณมาก จะส่งผลเสียต่อการทำงานของตับจะทำให้ตับทำงานหนัก

ปริมาณที่พบสารกันบูดในน้ำพริกกุ้งเสียบ 2,000-3,000 มิลลิกรัมต่อกิโลกรัม สิ่งที่เกิดขึ้นมาจากผู้ประกอบการซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มแม่บ้านไม่เข้าใจวิธีการใช้วัตถุดิบเสียที่ถูกต้อง

จิราภรณ์ เพชรรักษ์

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ 8 ว

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาคุณภาพและวิชาการ

ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

เวที “นักร้อง” ระดับชาติ สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสงขลา

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

ถ้าพูดถึงแหล่งรวมนักร้องแล้ว หลายคนคงนึกถึงธนบุรีคาเฟ่ หรือไม่กี่พระรามเก้าคาเฟ่ เพชรบุรีตัดใหม่ และแหล่งอัครมหา บันเทิงทั้งหลายอีกมากมายหลายแห่ง แต่ใครจะรู้ว่าบางว่าแหล่ง รวมนักร้องที่มากที่สุดอีกแห่งหนึ่งนั้นอยู่ที่ สคบ.หรือสำนักงาน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนี้เอง

พื้มณี ศิริพร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6 ฝ่ายวิชา การ ซึ่งมารับหน้าที่ดูแลในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ประมาณครึ่งขวบปีที่ผ่านมา บอกว่าสคบ.เกิดขึ้นพร้อมกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ปี 2522 เป็นส่วนงานของสำนักนายกรัฐมนตรี มาขึ้นไว้กับ สำนักงานจังหวัด ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง

“แต่ละวันนี้จะมีนักร้องเยอะมาก”

นักร้อง-ในที่นี่พื้มณีหมายถึง ผู้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องรถยนต์ บ้าน ที่ดิน บัตรเครดิต ไฟฟ้า ประปา บริการรถ ประจำทาง

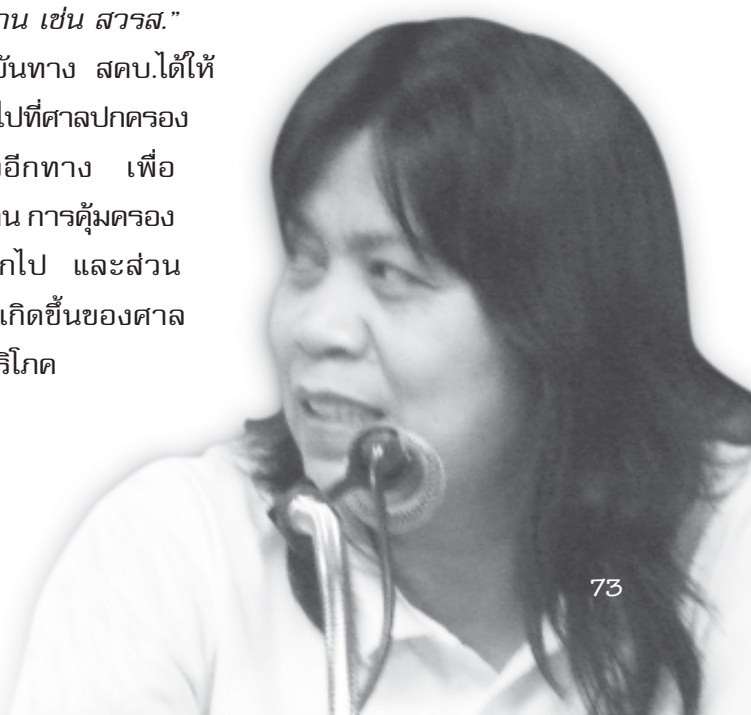
ซึ่งแน่นอนว่า สคบ.ต้องให้การคุ้มครองผู้บริโภคอย่างรอบคอบรอบด้านตามบทบาทหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ตามกฎหมายภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานแห่งนี้ก็คือ รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจไปดำเนินการ

โดยเรื่องที่ทางจังหวัดไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ก็จะส่งไปยังสคบ.ส่วนกลาง ในภาคงานปกติก็จะต้องทำรายงานความคืบหน้าทุกเดือนและเป็นรายไตรมาสด้วย

นอกจากนั้นยังมีการกิจในการส่งเสริมสนับสนุน ประสานหน่วยงานองค์กร ให้ความรู้ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และปฏิบัติการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

“เช่นการคุ้มครองในเรื่องฉลากหรือโฆษณา ก็ประสานกับทาง อบจ.ร่วมกับ อย.หรือ สสจ.ในการออกตรวจ แจ้งเตือนไปตามชุมชนต่างๆ ร่วมเวทีกับภาคประชาชน หรือหน่วยงาน เช่น สวรส.”

ปัจจุบันทาง สคบ.ได้ให้ความสำคัญไปที่ศาลปกครอง เป็นที่พึ่งพิงอีกทาง เพื่อขยับขยายงาน การคุ้มครองผู้บริโภคออกไป และส่วนหนึ่งคือการเกิดขึ้นของศาลคุ้มครองผู้บริโภค



แต่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดสงขลา ซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของอาคารศาลากลางตึกใหม่ ทุกวันนี้ก็ยังมี “นักร้อง” เดินเข้า-ออกทยอยกันมาขึ้นเวทีไม่เว้นแต่ละวัน ถ้าวเฉลี่ยประมาณเดือนละ 10-15 เรื่องหรือ 10-15 ราย หากแต่รายละเอียดหลายรอบ หรือไม่ก็วันละหลายราย

เรียงลำดับแล้ว จากรายงานผลการดำเนินการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2550-กันยายน 2551 พบว่าเรื่องราวเกี่ยวกับสินค้าและบริการมากที่สุด

รองลงมาเรื่องร้องเกี่ยวกับสัญญา

และเรื่องร้องเกี่ยวกับบ้าน ที่ดิน อาคารชุด (อ่านรายละเอียด ข้อมูลท้ายเรื่อง)

จากกรณีร้องเรียนทั้งหมดพบว่า “ไม่มีการส่งดำเนินคดี หรือ ต้องขึ้นโรงขึ้นศาล” นั้นหมายความว่า ณ ที่แห่งนั้นนอกจากจะเป็นเวทีให้นักร้องหรือนักเรียนในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ได้ร้องเรียนแล้ว ยังเป็นเวทีใกล้ชิดให้ความเป็นธรรม และทางออก แก่ผู้ร้องและผู้ถูกร้องโดยถึงที่สุดอีกด้วย

งานเอกสารหลักฐานต่างๆ ซึ่งกองพะเนินเทินทึกอยู่ในแต่ละวันนั้น ส่วนใหญ่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจด้านตัวบทกฎหมาย และองค์ความรู้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามระเบียบขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานอัยการ ทนาย เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือ ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ฯลฯ เพื่อกลั่นกรองเรื่องราวที่ร้องเรียนมา และนำเข้าสู่กระบวนการ ถ้าวเฉลี่ย ประชากรเรือนล้านในจังหวัดสงขลา กับเจ้าหน้าที่เพียง 2-3 คนที่ทำงานด้านนี้แล้วถือว่าเป็นภาระงานที่ล้นมือ

อย่างไรก็ตามที่นี้คือที่ร้องทุกข์ แต่ต้องมีขั้นตอนและกระบวนการให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองผู้บริโภคให้ดีที่สุด กล่าวอีกอย่าง เวทีแห่งนี้นั้นมี “พีเลียง” และหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน

น้อง**นัฏฐากร ศุภพฤกษ์** เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวน สคบ. ซึ่งเพิ่งเข้ามารับตำแหน่งประมาณเดือนเศษๆ บอกให้ฟังว่าขั้นตอนของการทำงานก็คือ หนึ่ง รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง สอง ส่งจดหมายไปให้ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน ถ้าไม่มาชี้แจงจะมีโทษตามพรบ.2522 (แก้ไขเพิ่มเติม 2541 มาตรา 5) ซึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เมื่อชี้แจงแล้ว เราจะส่งไปให้ผู้ร้องรับทราบ

และสามเสนอเรื่อง “ไกล่เกลี่ย” ให้กับทั้งสองฝ่าย ในการไกล่เกลี่ยจะประกอบด้วยคณะอนุกรรมการ อัยการ ตำรวจ ผู้ร้อง และผู้ถูกร้อง

ทำไม สคบ.ถึงแนะนำให้ทั้งสองฝ่ายมีการเจรจาไกล่เกลี่ย เรื่องนี้พีมณี ศิริพร มีกรณีตัวอย่างที่เรียกได้ว่าจบลงที่ win-win ทั้งสองฝ่ายล่าสุดมาให้อู หรืออย่างน้อยก็เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ร้องได้จริง

จากที่ต้องเสียแสนสี่ เหลือเพียงสองหมื่นหนะนา

ร้องเรียนเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2551 ได้รับการไกล่เกลี่ย ชดเชย สิ้นสุดกรณี วันที่ 25 พฤศจิกายน 2551 ตั้งความสรุปว่า...

ผู้ร้องนาย ธ. ซึ่งได้รับความเดือดร้อน/ไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ของ... บริษัทเงินทุน ก. จำกัด(มหาชน)แห่งหนึ่ง ในฐานะผู้ค้าประกันให้

กับนาย อ.ซึ่งเป็นน้องชาย ผู้ได้เสียชีวิตและบริษัทได้รับทราบแล้ว ต่อมาบริษัทดังกล่าวได้ส่งเงินทวงหนี้มาที่ผู้ร้องหรือผู้ค้าประกัน เป็นเงิน 129,022 บาท ซึ่งผู้ร้องได้ตรวจสอบกับบริษัทเครดิตที่นาย อ.พบว่า มีเงินต้นคงค้างเพียง 14,322 บาท จึงขอให้บริษัทชี้แจง รายละเอียดการประมูลขายรถยนต์ เนื่องจากรถยนต์คันดังกล่าว ได้ตกแต่งเพิ่มเติม คือ เปลี่ยนล้อแม็ก และเครื่องเสียงใหม่

ในบันทึกข้อตกลง ผู้ถูกฟ้องชี้แจงว่าบริษัทได้แจ้งไปยังผู้ค้าประกันว่าได้ค้างชำระค่าเช่าซื้อ จึงทำให้บริษัทต้องบอกเลิกสัญญา และติดตามยึดรถคืนเพื่อขายทอดตลาด และได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ และใช้สิทธิซื้อรถคืนก่อนวันทำการประมูลขายทอดตลาดแล้ว ในราคา 89,900 บาท ซึ่งหักจากยอดคงเหลือตามสัญญาเช่าซื้อ จำนวน 218,922 บาท ทำให้มีส่วนขาดทุน 129,002 บาท ซึ่งผู้ร้องคือนาย อ.มีความเห็นแย้งกับบริษัท ก.จำกัด(มหาชน) ดังกล่าว ใน 3 ประเด็น คือ

หนึ่ง ข้อมูลที่บัตรเครดิตของนาย อ.เป็นข้อมูลที่แตกต่าง กับความเป็นจริง เนื่องจากเป็นหนี้ที่ธนาคารจัดส่งและแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตาม พ.ร.บ.บัตรเครดิต พ.ศ.2545 ทำให้ข้อมูลนั้นแตกต่างจากข้อมูลตามความเป็นจริงได้ ผู้ร้องจึงขอให้บริษัทขอข้อมูลจากธนาคารที่สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯมาเป็นหลักฐาน ประกอบข้อเท็จจริง เพราะทำให้ผู้ร้องเสียเครดิตทางการเงิน และไม่สามารถทำธุรกรรมใดทางการเงินใดๆ ได้เลย

สอง เอกสารคำชี้แจงการประมูลขาย ลงวันที่ดังกล่าว ลายเซ็นผู้รับเอกสารไม่ใช่ลายมือของนาย ก.ซึ่งเป็นผู้รับ เพราะไม่เคยอยู่บ้านเลขที่ดังกล่าว และขอให้ทางบริษัทนำเอกสารตัวจริง มาแสดงด้วย

สาม นาย ก.ซึ่งเป็นน้องชายของนาย อ.(ผู้ซื้อ)เป็นคนอาสา
นำรถยนต์ไปส่งมอบกับบริษัทเอง และได้พูดคุยกับคุณ อ.ฝ่ายบัญชี
ว่าจะผ่อนส่งต่อกับบริษัทฯเพื่อนำรถกลับมาใช้เอง จึงเป็นไปได้
ที่นาย ก. จะได้รับหนังสือแจ้งการประมูลขายรถดังกล่าว แล้วจะ
นิ่งเฉยไม่ดำเนินการใดๆ

และเอกสารที่บริษัทชี้แจงไม่มีรายละเอียดใดๆ เลย นอกจาก
ตัวเลข และพิมพ์ชื่อเต็มผู้รับเงินเท่านั้น ผู้ร้องจึงยื่นเรื่องร้องเรียน
ขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
อีกครั้ง

ซึ่งผลการเจรจาปรากฏว่า บริษัทเงินทุนดังกล่าวยินยอม
ลดยอดหนี้ให้ผู้ร้องคงเหลือจำนวน 20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน)
โดยไม่ติดใจเรียกร้องค่าเสียหายอย่างอื่นอีก และบริษัทฯได้รับเงิน
ดังกล่าวไปแล้วในวันนี้.

จากการแจ้งหนี้หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทเหลือเพียงสองหมื่นบาท
เป็นเพราะเหตุใด พิมพ์เล่าให้ฟังว่าในขั้นสุดท้ายของการไกล่เกลี่ย
บริษัทฯเรียก 30,000 บาท แต่ผู้ร้องยอมให้เพียง 25,000 บาท
แต่จะผ่อนจ่ายเป็นงวดๆ ภายใน 1 ปี บริษัทก็เลยตกลงให้จ่ายเป็น
เงินสด 20,000 บาท เป็นที่สิ้นสุดตั้งความบันทึกข้อตกลงข้างต้น

ถ้าเรากลับไปอ่านบันทึกคำร้องครั้งแรกจะพบว่านอกจาก
ทางบริษัทจะไม่ได้ติดต่อกับผู้ค้าประกันอีกเลย หลังการเสียชีวิต
ของผู้เช่าซื้อ ทำให้ผู้ค้าประกันต้องเสียเครดิต ต่อมายังมีโทรศัพท์
มาทวงหนี้ พร้อมข่มขู่อีกด้วย

ต่อเมื่อเรื่องถึง สคบ.แล้วมีการดำเนินการทำหนังสือให้ บริษัทมาชี้แจง ผลคือจากความผิดพลาดบกพร่องทางเอกสาร และการดำเนินการของบริษัทประมาทเลินเล่อเอง หรือจะผิดพลาดทางด้านเทคนิคหรืออย่างไรก็แล้วแต่ ทำให้ผู้ร้องเสียหาย จึงได้มาตกลงยอมความไกล่เกลี่ยมากกว่าจะต้องเป็นคดีความขึ้นโรงขึ้นศาล ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อธุรกิจประกอบการ เฉพาะค่าที่จะต้องดำเนินการในศาล เช่น ทนาย แม้จะเป็นฝ่ายชนะคดีก็อาจจะไม่คุ้มกับค่าเสียหายที่ฟ้องร้องกัน นี่ยังไม่นับความยุ่งยากในเรื่องการดำเนินการและเวลาที่เสียไปของทั้งสองฝ่าย

หรือในกรณี ดต.จิรวัชร รัตน์ทอง ช้อรณพ่อนเมื่อชำระจำนวน 60 บาท จนถึงงวดสุดท้าย ก็มีจดหมายแจ้งเตือนว่าค้างอยู่อีกจำนวน 10,000 บาท และค่าดอกเบี้ยยล่าช้า จำนวน 2,319 บาท ซึ่งผู้ร้องเห็นว่ารายการค่าจดหมายแจ้งเตือนสูงกว่าความเป็นจริง จึงร้องเรียนของความเป็นธรรม เมื่อทางสคบ.ได้แจ้งบริษัทฯ ได้ชี้แจงว่า เนื่องจากผู้ร้องได้ผ่อนชำระค้างงวดล่าช้าในบางงวด ไม่เป็นไปตามสัญญาที่ตกลง ทำให้บริษัททำหนังสือไปหลายครั้ง และยังมีดอกเบี้ยยล่าช้า ค่าจดหมายและค่าบอกเลิกสัญญา ค่าเบี้ยปรับส่ง vat ล่าช้า ค่าเงินเพิ่มส่ง vat ล่าช้า

พูดอย่างภาษาชาวบ้าน คือ สิทธิรวมความว่าจดหมายที่ส่งมาทั้งสิ้นมีเพียง 4 ฉบับ คิดคำนวณดูแล้วรวมค่าของค่าแสดมปีก็ตกฉบับละ 2,500 บาท เป็นต้น ซึ่งผู้ร้องเคยขาดส่งงวดเพียงครั้ง สองครั้ง และก็จ่ายสมทบในงวดถัดมาแล้วจึงเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมที่ทะเม่งๆ อย่างยิ่ง และได้ดำเนินการร้องเรียนมายัง สคบ.

สุดท้ายเมื่อเกิดกรณีฟ้องร้องขึ้นที่ สคบ.พนักงานทางบริษัทจึงจะล่าละลักบอกว่าเป็นกฎของบริษัท ซึ่งจริงๆ แล้วสามารถคุยกันได้ และได้ตกลงไกลเกลี่ยเป็นจำนวนลงที่ 3,000 บาท

บางกรณีทำให้ผู้ร้องได้ “ถึงบางอ้อ” และรับรู้ข้อเท็จจริงกรณีวงเงินบัตรเครดิตเกิน และถูกแจ้งดำเนินคดี ซึ่งประสานเรื่องร้องเรียนมาทางศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา สืบทราบปรากฏว่าผู้เป็นเจ้าของคือนายกำพล ปานกำเหนิด ได้บอกข้อมูลเครดิตให้แก่ลูกชาย ซึ่งได้อนุญาตให้เขาไปทำการซื้อสินค้า แต่ผู้ใช้ได้เอาบัตรไปใช้ในคราวต่อมาจนเกินวงเงินเอง นอกจากได้หายสงสัยแล้ว ยังต้องเป็นผู้ร้องที่ผู้ถูกร้องเสียหายเอง เมื่อความจริงปรากฏขึ้นมา เพราะต้องจำนนด้วยหลักฐาน ซึ่งเป็นกฎระเบียบของผู้ประกอบการที่ห้ามมิให้บอกข้อมูลแก่บุคคลที่สอง

หรือบางกรณีผู้เสียหายมีสิทธิฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้เต็มที่ เนื่องจากมีเอกสารหลักฐานทางราชการชัดเจน แม้จะไม่ได้เป็นผู้เสียหายในเรื่องวงเงินจริง เช่น กรณีการเช่าซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยผู้ร้องแจ้งคือนายราเชิด เจ๊ะมะ ร้องเรียนว่าในวันเวลาที่ทำสัญญาซึ่งบริษัทแจ้งไปนั้นข้าพเจ้าได้เดินทางไปปฏิบัติราชการที่กรุงเทพมหานคร การกระทำของบริษัทถือว่าขาดความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้ผู้ร้องเสียหาย และขอร้องเรียนค่าทดแทนเป็นเงิน จำนวน 200,000 บาท และเรื่องนี้ทาง สคบ. จังหวัดสงขลาได้ส่งเรื่องไปให้จังหวัดสตูลซึ่งเป็นภูมิลำเนาของผู้ร้องดำเนินการต่อไปแล้ว

จริงอยู่ว่ากรณีหลังนี้ผู้ร้องอาจเรียกค่าเสียหายในระดับสูงมองในแง่กลับกันการร้องเรียนทำให้ผู้ประกอบการเกิดความตระหนกมากขึ้น และส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง ซึ่งต้อง

ยอมรับอย่างหนึ่งว่าบ้านเรายังขาดการพิทักษ์สิทธิเหล่านี้อยู่มากมาย โดยการปล่อยเลยตามเลย ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความขมใจ ไม่ระมัดระวัง กระทั่งมักใช้เป็นช่องทางในการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคเสมอมา

เรื่องบ้านก็มีปัญหามาก ดาวน์ก่อนผ่อนทีหลัง มีการก่อสร้าง ผิดสเปค มีการสัญญาด้วยวาจาว่าจะช่วยซื้อและหาทางเข้าแบงก์ ให้ปล่อยกู้ให้ เมื่อเกิดปัญหากันมากทางจังหวัดก็รับเรื่องเพื่อส่งให้อัยการดำเนินการไต่สวนแก้ไขข้อพิพาท พิมพ์บอกว่านี่เป็นเพียงกรณีตัวอย่างในอีกหลายๆ กรณี ที่ผู้มาร้องเรียนส่วนหนึ่งคือคนทำงานราชการ พอจะมีความรู้หรือช่องทางในการเรียกร้องดำเนินการ และมีคนแนะนำมาให้ร้องเรียน

เมื่อเรื่องมาถึง สคบ.แล้วต้องดำเนินการเป็นขั้นตอน ผู้ร้องต้องเขียนบันทึก ซึ่งหลายๆ กรณีทาง สคบ.ต้องชี้ช่องและแนะนำให้การเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ควรเป็นอย่างไร อย่างน้อยจะขอไว้ 2 ชุด สำหรับดำเนินการไต่สวน เมื่อเกิดกรณีฟ้องร้องเป็นคดีความกันขึ้นมา

“ทั้งเรื่องบ้านเรื่องรถ เรื่องบัตรเครดิต น้ำไฟ กระทั่งเรื่องการให้บริการรถเมล์ และอื่นๆ อีกมากมาย หลายเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ และกระบวนการต่างๆ ซึ่งอาจต้องใช้เวลา แต่อย่างน้อยเดือนละครั้งต้องนัดคู่กรณีมาให้ปากคำหรือไต่สวนในบันทึกหลายๆ สำนวนจะเห็นผู้ถูกร้องขอเลื่อนการนัดเจรจาไต่สวน เอกสารต้องวิ่งไปวิ่งมา ผ่านสำนักอัยการ กระทั่งไปถึงผู้ว่าฯ แล้วอนุมัติเรื่องลงมาดำเนินการต่อ แต่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบเอกสารส่งเรื่องให้ผู้ร้องผู้ถูกร้องมาชี้แจงนี้เอง กระบวนการเจรจาและ

ใกล้เคียงก็เกิดขึ้น และเมื่อถึงวันเจรจาใกล้เคียงกันจริงๆ มีคณะกรรมการใกล้เคียงซึ่งเป็นคนกลาง การตกลงก็จะง่ายขึ้น เพราะว่าอยู่ในกรอบของกฎหมาย และความเป็นธรรม ซึ่งทั้งสองฝ่ายก็มักยินดีที่จะไม่ต้องขึ้นโรงขึ้นศาลอยู่แล้ว”

น้องนักวิชาการ ศุภพฤษ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสืบสวนบอกว่าการทำงานของ สคบ.ต้องเป็นไปตามระบบราชการต้องส่งเรื่องไปถึงผู้ว่า ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนรีบเร่งก็จะแนะนำให้ขอคุ้มครองชั่วคราว หรือฉุกเฉิน หรือการประสานกับอัยการเอง หรือให้ร้องกับทางกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางคนมาในรูปของการปรึกษาหารือแนะนำให้ไปสรุปค่าเสียหายหรือปรึกษาทนายก่อน

โดยฝากบอกว่า ผู้ร้องควรคำนึงว่า “เป็นผู้มีสิทธิ ส่วนหนึ่งเราสามารถฟ้องศาลได้ เพราะในวันนี้มีกฎหมายรับรอง”

กฎหมายที่เวลานั้นคือทุกวันนี้ก็คือการมีศาลคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงแล้วนั่นเอง

อัยการพรพิชัย ไชยมาตร สำนักงานอัยการ (ช่วยคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชน) จังหวัดสงขลา ซึ่งร่วมทำงานประสานดำเนินการใกล้เคียงคดีผู้บริโภคของ สคบ. กล่าว่ว่าจริงๆ แล้วพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมีมานานแล้วตั้งแต่ปี 2522 แต่ตอนนั้นคนยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญ มีสถิติการร้องเรียนเพียง 1 เบอร์เซ็นต์ ส่วนใหญ่ก็จะปล่อยไปตามกรรมเสียมากกว่า เช่น เรื่องนมเสียนมบูด อาจเป็นเพราะนม 3 กล่องในขณะนั้นราคาเพียง 1 บาท ประกอบกับสถานการณ์เรื่องการบริโภคยังไม่รุนแรงเท่าปัจจุบัน

และก่อน 25 สิงหาคม 2551 ที่พระราชบัญญัติว่าด้วย
วิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค หรือที่เราเรียกสั้นๆ ภาษานัก
กฎหมายว่าพรบ. “วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค” จะกำเนิดขึ้น ต้อง
พิสูจน์ความเสียหายโดยโจทก์ผู้ฟ้องซึ่งเป็นเรื่องยากในภาคปฏิบัติ
อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ถึงแม้จะมีช่องทางกฎหมายคุ้มครอง
ผู้บริโภคแต่ไม่อาจใช้การได้สืบมา

อาจกล่าวได้ว่า พรบ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคนั้น ส่วนหนึ่ง
เป็นเพราะการร่วมกันเรียกร้องผลักดันให้มีการปกป้องคุ้มครองสิทธิ
ของผู้บริโภคมาโดยตลอด ซึ่งนับเป็นนิมิตหมายใหม่ เพราะผู้บริโภค
หรือผู้ร้องเรียนสามารถฟ้องด้วยวาจาได้ เมื่อเป็นผู้ฟ้องก็สามารถ
ฟ้องฟรี ไม่ต้องเสียค่าจ่ายไต่ในทุกระชั้นตอน และไม่ต้องตั้งทนายให้
ยุ่งยาก (จำเลยไม่ว่าผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการจะต้องเป็นฝ่าย
พิสูจน์ความเสียหาย) โดยจะมีเจ้าหน้าที่บังคับคดีรับเรื่องและลง
บันทึกหลักฐานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรผู้ฟ้องเพียงแค่เตรียมเอกสาร
หลักฐานต่างๆ ไปให้พร้อม สามารถฟ้องได้ที่ศาลแพ่ง ศาลจังหวัด
โดยตรง หรือศาลแขวงก็ได้

นอกจากนี้ยังมีกระบวนการพิจารณาคดีรวดเร็วขึ้น และ
คำพิพากษาถือเป็นที่สุดที่ศาลอุทธรณ์เท่านั้น ทั้งยังให้การ
คุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษา และศาลอาจจะใช้ผลการ
พิจารณาคดีเดิม เป็นฐานในการพิจารณาคดีที่ใกล้เคียงกัน

อย่างไรก็ตาม อัยการพรพิชัยได้ให้ข้อคิดแก่ผู้บริโภคที่จะ
ฟ้องร้องคดีว่าเป็นไปได้ อยากให้มีการชะลอการฟ้องก่อน โดยใช้
วิธีการไกล่เกลี่ยที่ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค สคบ.เองหรือที่สำนัก
อัยการเขตก็ได้ การไกล่เกลี่ยเป็น “กระบวนการยุติธรรมทางเลือก
หรือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์”

ที่แนะนำเช่นนี้เพราะว่าจะเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภครอง
“ซึ่งต้องยอมรับว่าที่ศาลนั้นมีคดีต่างๆ ค้างอยู่เยอะ บางครั้ง
ฟ้องปีนี้ นัดสืบปี 53 สุดท้ายก่อนพิจารณาคดี ศาลก็ต้องสั่งให้ลง
มาไกล่เกลี่ยกันก่อนอยู่ดี และที่สำคัญถ้าเรื่องขึ้นสู่กระบวนการศาล
แล้ว ต้องพบกับชะง่อนนั้น ไม่มีเสมอ”

อย่างไรก็ตามถ้าดูตามตัวเนื้อหาพรบ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค
ประกอบกับกระบวนการและขั้นตอนที่เอื้อประโยชน์ทางอรรถคดี
จริงๆ แล้วก็คือการเปิดโอกาสให้มีการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายหรือ
พลังมากพอในการฟ้องร้องเรื่องก่อให้เกิดความเสียหายต่อชุมชน
สาธารณะหรือการเรียกค่าเสียหายเป็นสิบล้านร้อยล้านอะไรทำนอง
นั้น ในส่วนนี้เองก็เป็นบทบาทหน้าที่ สคบ.ที่จะให้การสนับสนุนการ
จัดตั้งกลุ่มองค์กรที่มีข้อกำหนดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคดังกล่าว
โดยให้การรับรองการจดทะเบียนเป็นชมรมหรือสมาคม อย่างน้อย
ที่สุดสามารถฟ้องร้องค่าเสียหายแทนผู้บริโภคซึ่งเป็นสมาชิกได้

โดยสามัญสำนึกของชาวบ้านร้านช่องหรือบุคคลธรรมดา
ทั่วไปแล้ว ใครๆ ก็ไม่คงไม่อยากขึ้นโรงขึ้นศาลให้เป็นคดีความ ให้เสีย
ทั้งเงินเสียทั้งเวลา แต่การมีศาลผู้บริโภคเกิดขึ้นก็เป็นอีกทางเลือก
หนึ่งที่ผู้ฟ้องต้องการให้คดีถึงที่สุด ส่วนหนึ่งการฟ้องร้องในส่วนของ
ผู้บริโภค ที่สคบ.นั้น เป็นเรื่องความคับข้องหมองใจ การไม่ได้รับ
การคุ้มครองหรือเป็นธรรม และการมีจิตสำนึกสาธารณะ เช่นว่า
เรื่องการให้บริการรถเมล์โดยสารซึ่งราคาต่ำโดยสารคงไม่ก็สิบบาท
เป็นต้น

ดูตามสถิติจึงเห็นได้ว่าการฟ้องร้องเรื่องสินค้าและบริการจะมาก แต่ก็ได้รับการไกล่เกลี่ยซึ่งถือเป็นขั้นยุติเรื่องเกือบหมดสิ้น และมีจำนวนความเสียหายหรือค่าชดเชยเป็นจำนวนเงินรวมเพียงไม่กี่พันบาทต่อปี เทียบสัดส่วนกับผู้ฟ้องแล้วถือว่าน้อยมากจนแทบไม่สมควรจะคิดมาฟ้องร้องด้วยซ้ำไปถ้าคิดเพียงแค่เรื่องเงินทอง

แต่การร้อง สคบ.ทำให้กรณีพิพาทต่างๆ ได้รับการปกป้องคุ้มครองโดยการไกล่เกลี่ย ตกลงในเรื่องค่าชดเชยความเสียหายที่สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในระดับหนึ่ง

วันนี้ หากมีเรื่องคับข้องหมองใจเรื่องบ้าน เรื่องรถ น้ำไฟ เรื่องบัตรเครดิต มือถือ หรือเรื่องที่จำต้องฟ้องพิจารณาไกล่เกลี่ยคดีความกัน เพียงท่านเดินขึ้นไปบนชั้น 3 ศาลากลางจังหวัดสงขลา

แต่ถ้าเป็นเรื่องฉ้อโกงที่ท่านประสบพบพานด้วยตัวเอง ต้องการจะร้องเรียน แต่ไม่มีเวลาหรือความสะดวกมากพอ เพียงท่านเดินเข้าร้านสะดวกซื้อ เซเว่น - อีเลฟเว่น แล้วหยิบใบสมัครซึ่งเจ้าหน้าที่โปรดยื่นยื่นอากร(แสตมป์)ไว้เรียบร้อย กรอกใบสมัครและรายละเอียดแล้วส่งกลับไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานจังหวัดสงขลา ศาลากลางจังหวัดสงขลา ถนนราชดำเนิน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000 หรือโทร.มาที่สายด่วน สคบ.1166 ได้เลย

เพียงเท่านี้ท่านก็จะได้เป็น “นักร้อง” แห่งชาติขวัญใจมหาชน อีกผู้หนึ่ง ในฐานะที่ช่วยกันคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้กับตัวท่านเอง และทุกา คนไปพร้อมกัน.

ท้ายบท

จากรายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือนตุลาคม
2550-กันยายน 2551 พบว่าเรื่องร้องเกี่ยวกับสินค้าและ
บริการมาก ลำดับมากที่สุด คือ 23 เรื่อง 23 ราย ซึ่งได้ส่ง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 เรื่อง 3 ราย และอยู่ในขั้นตอนการ
เจรจาไกล่เกลี่ย/ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือเรียกได้ว่าอยู่ในชั้น
“ยุติเรื่อง” จำนวน 13 เรื่อง 13 ราย และเจรจาไกล่เกลี่ย
โดยเรียกเงินชดเชยให้ผู้ร้องแล้ว จำนวน 4 เรื่อง 4 ราย และ
อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง 2 ราย รวมเป็นยอดเงินชดเชย
42,050 บาท

รองลงมาเรื่องร้องเกี่ยวกับสัญญา จำนวน 19 เรื่อง
19 ราย เช่นกัน ส่วนนี้ยังไม่มีข้อมูลสรุป แต่อยู่ระหว่างเจรจา
ไกล่เกลี่ยชี้แจงข้อเท็จจริง จำนวน 16 เรื่อง 16 ราย

และเรื่องร้องเกี่ยวกับบ้าน ที่ดิน อาคารชุด จำนวน
8 เรื่อง มี 38 ราย มีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเรียกเงินชดเชย
ให้ผู้ร้อง 2 เรื่อง รวมถึง 30 ราย เป็นจำนวนเงินชดเชยถึง
2,068,274 บาท

รวมจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 50 เรื่อง จำนวน
80 ราย ผู้ร้องเรียน ได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือยุติเรื่อง
6 เรื่อง จำนวน 34 ราย เป็นเงินค่าชดเชยรวมทั้งหมด
2,110,324 บาท

ที่เหลืออยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 7 เรื่อง 7 ราย
และอยู่ระหว่างขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย/ชี้แจงข้อเท็จจริง
32 เรื่อง 32 ราย และอื่นๆ คือแจ้งให้ผู้ร้องให้ดำเนินการ
ด้วยตนเองรวม 2 เรื่อง.

เล่มที่แสนไต่ตรงการบ้าน บทเรียนเขรซาไกล่เกลี่ย

• ถนอม ขุนเพ็ชร เรียบเรียง •

**เอกสารการประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งที่ 2/2551
วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551 กรณี นาง อ.(นามสมมติ)
ร้องขอความเป็นธรรม ทำให้เห็นกระบวนการทำงาน
คุ้มครองผู้บริโภคของฝ่ายราชการ**

ข้อเท็จจริง

จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้รับเรื่องร้องเรียนจากนาง อ.
เมื่อ 25 ตุลาคม 2550 ว่าได้ซื้อบ้านจากโครงการฯ ของนาย ว.
(นามสมมติ) หลังเพิ่งเข้าอยู่อาศัยได้เพียง 10 เดือน วันที่ 24



ตุลาคม 2550 เวลา 04.00 น. โดยประมาณเกิดเหตุกำแพงหลังบ้านของนาง อ. ได้พังลง ดินทรุดตัวเกิดเป็นหลุมบริเวณกว้าง ทำให้ดินใต้ตัวบ้านและบริเวณบ้านทรุดตัวโดยรอบ นาง อ. พุดคุยกับนาย ว. เจ้าของโครงการฯ ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือ

เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา

เอกสารประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง ประกอบด้วย

- บันทึกคำร้องเรียน
- สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย 2 ฉบับ
- สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน
- สำเนาโฉนดที่ดิน
- สำเนาแผ่นพับโฆษณา
- สำเนาแบบแปลนบ้าน
- สำเนาแผนผังที่ดิน
- สำเนาแผ่นพับรายละเอียดของบ้าน
- สำเนาหนังสือจองและมัดจำ
- สำเนาแผนผังที่ดินและที่ตั้งโดยสังเขป
- สำเนานามบัตรนาย ว.(เจ้าของโครงการ)
- สำเนาบัตรประชาชน นาง อ. (ผู้ร้องเรียน)

การดำเนินการ

1. จังหวัดได้มีหนังสือลงวันที่ 31 ตุลาคม 2550 เชิญคู่กรณี
- 2 ฝ่ายเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาวิธียุติปัญหาที่ร้องเรียนในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 แต่การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากไม่สามารถนัดคู่กรณี 2 ฝ่ายมาพบพร้อมกัน

ฝ่ายนาย ว. เจ้าของโครงการ โทรศัพท์แจ้งว่าป่วย และได้ชี้แจงเกี่ยวกับกรณีผู้ร้องเรียนว่า ได้เตรียมดำเนินการให้กับผู้ร้อง โดยให้วิศวกรเข้าไปดูบ้านของผู้ร้อง

2. จังหวัดได้มีหนังสือลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2550 เชิญคู่กรณีไกล่เกลี่ยอีกครั้ง 20 พฤศจิกายน 2550 แต่ในช่วงเช้าของวันที่ 20 พฤศจิกายน 2550 นาย ว. เจ้าของโครงการได้มาขอพบเจ้าหน้าที่ก่อนเวลากำหนด เพื่อแจ้งว่าขอระยะเวลา 15 วัน ในการดำเนินการในส่วนของการเขียนแบบรื้อบ้านและประเมินราคาให้เสร็จ แล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่จังหวัดให้ทราบอีกครั้งหนึ่ง

วันเดียวกันนั้นนางอ.ผู้ร้องได้รับทราบการขอเลื่อนระยะเวลา 15 วัน แต่ไม่ยินยอมตาม ได้ลงบันทึกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐาน จังหวัดจึงได้เสนอเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

3. จังหวัดได้รับการประสานภายในจากเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ว่าเห็นควรที่จังหวัดจะออกหนังสือเรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเจรจาไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง แม้ว่าคู่กรณีฝ่ายผู้ถูกร้องจะมาตามกำหนดนัดหรือไม่ก็ตาม เพื่อจะได้เป็นบันทึกหลักฐานในการให้ถ้อยคำเนื่องจากเอกสารหลักฐานที่จังหวัดได้จัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยังมีน้ำหนักไม่เพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้ จึงขอให้จังหวัดดำเนินการส่วนดังกล่าวเป็นการด่วน เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีอายุความ 1 ปีเป็นตัวกำหนด

ในการดำเนินงานในขั้นต่อไปของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ต่อมาจังหวัดได้รับหนังสือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ ๑๖๖ เพื่อขอให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นที่กำหนดมาในหนังสือดังกล่าว

๔. จังหวัดได้มีหนังสือ ส่วนที่ ๑๖๖ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเจรจาไกล่เกลี่ย ในวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๐ แต่จังหวัดได้รับหนังสือขอเลื่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยจากนาย ว. เจ้าของโครงการ เป็น ๑๕ มกราคม ๒๕๕๑ ดังนั้นจังหวัดจึงได้ดำเนินการสอบปากคำ/ถ้อยคำของผู้ร้องไว้เป็นหลักฐานตามประเด็นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้แนวทางแล้วให้นาง อ.ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ระหว่างนี้จังหวัดได้มีหนังสือแจ้งไปยังหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันประกอบด้วย

- สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการขออนุญาตทำการค้าที่ดิน การขออนุญาตจัดสรรที่ดิน และการขออนุญาตก่อสร้าง
- สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความร่วมมือจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบบ้านของผู้ร้องเพื่อประเมินราคาค่าซ่อมแซม

ทั้งสองหน่วยงานได้ถูกเชิญเข้าเป็นคณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเวลาต่อมา

5. จังหวัดได้มีหนังสือ ลงวันที่ 8 มกราคม เชิญผู้กรณีสองฝ่ายเจรจาไกล่เกลี่ยในวันที่ 15 มกราคม 2551 โดยคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี วันนั้นประกอบด้วย

- รองอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี แทนอัยการจังหวัดประจำกรมสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี แทนหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ตัวแทนจากสำนักงานที่ดินสุราษฎร์ธานี แทนพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ตัวแทนจากสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี แทนโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- เจ้าหน้าที่สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อพิจารณา

ฟังได้ว่า ผู้ร้องได้แสดงเจตนาจองและวางมัดจำซื้อบ้านและที่ดินกับโครงการตามหนังสือและมัดจำ ลงวันที่ 2 เมษายน 2548 เป็นเงิน 20,000 บาท ในหนังสือจองและมัดจำตกลงว่าจะทำสัญญาจะซื้อจะขายในวันที่ 9 พฤษภาคม 2548

ต่อมานางอ.ผู้ร้องทำหนังสือสัญญาจะซื้อจะขายกับโครงการ ลงวันที่ พฤษภาคม 2548 ตกลงซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ซึ่งอยู่ที่ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นบ้านเดี่ยวเนื้อที่



ประมาณ 90.6 ตารางเมตร ราคา 2,890,000 บาท นาง อ. ลงลายมือชื่อเป็นผู้จะซื้อ นาย ว. เจ้าของโครงการลงลายมือชื่อเป็นผู้จะขาย

ต่อมาอีก ได้มีสัญญาจะซื้อจะขายกับโครงการ ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2548 ระหว่างนาย ส.(นามสมมติ) ผู้จะขาย กับนาง อ. ผู้จะซื้อ ตกลงซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ดังกล่าว ในราคารวม 4 ล้านบาท และปรากฏหนังสือสัญญาขายที่ดิน ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2549 ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

24 ตุลาคม 2550 โดยประมาณ กำแพงหลังบ้านของ นาง อ. เกิดการทรุดตัวเป็นหลุมบริเวณกว้าง ทำให้บ้านและบริเวณ บ้านโดยรอบเกิดการทรุดตัวอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลกระทบให้เกิดการ

ตั้งตัวของกำแพงในส่วนที่ยังเหลืออยู่เกิดรอยร้าวตามมา นาง อ.ได้โทรศัพท์แจ้งเจ้าของโครงการฯ และแจ้งด้วยตนเองในเวลาต่อมาเพื่อให้เจ้าของโครงการฯ เข้ามาดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายทั้งหมด และให้รับผิดชอบรวมไปถึงความเสียหายที่เพิ่มจากดินทรุดตัว แต่ไม่ได้รับการตอบสนอง

การเจรจาครั้งสุดท้าย 15 มกราคม 2551 สรุปได้ว่าทางโครงการฯ จะดำเนินการในส่วนของกำแพงที่ต้องมีการรื้อถอนและก่อสร้างใหม่ แต่ต้องรอให้ที่ดินพื้นที่ข้างเคียงที่จะสร้างสปา ดำเนินการถมดินเสียก่อน และเมื่อได้มีการถมดินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะมีการรื้อถอนกำแพงเดิมที่เกิดความเสียหาย และรื้อเข้าไปในที่ดินของผู้อื่น เพื่อทำการก่อสร้างใหม่ สำหรับในการควบคุมกำกับดูแลในการก่อสร้างกำแพงจะมีวิศวกรของสำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นผู้ควบคุมดูแล พร้อมตรวจสอบโครงสร้างตัวอาคาร (บ้าน) โดยทางโครงการฯ จะเป็นผู้แจ้งให้วิศวกรดำเนินการตรวจสอบให้

ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงไว้วันที่ 15 มกราคม 2551 และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ ซึ่ง นาย ว. เจ้าของโครงการฯ ได้มาเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย แต่ขอสงวนไม่ลงลายมือชื่อในที่ประชุมได้ให้พยานลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อเสนอแนะ

พิจารณาแล้วเห็นว่า นาย ว. มีเจตนาบ่ายเบี่ยงในการรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบ้านของผู้ร้อง แม้ว่าจะมีการตกลงในที่ประชุมคณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ แต่นาย ว. ยังขอสงวนการลงลายมือชื่อ เป็นการแสดงเจตนาไม่ยินยอมที่จะผูกพันตนกับข้อตกลงที่เกิดขึ้น ทำให้การตกลง 15 มกราคม 2551

เป็นการตกลงฝ่ายเดียว แม้ว่านาย ว. จะเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย
แล้วก็ตาม

บทสรุป

นาย ว. ไม่ทำตามสัญญาที่ให้ไว้ในการเจรจาครั้งสุดท้าย
แต่อย่างใด

เบื้องหลัง

“โครงการฯนี้จัดสร้างบ้านเดี่ยวประมาณ 5 หลัง
หลังผู้ร้องเข้าอยู่ประมาณ 10 เดือนกำแพงรั้วบ้านทรุดลงไปคือ
เกิดสภาพดินไหลเป็นโพรงทรุดออกนอกพื้นที่ กระชากตัวพื้นบ้าน
ที่ไม่ได้เทบนคานให้แยกตัว” วาสนิ์ สกุนา เล่า

เธอเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
สุราษฎร์ธานี ผู้รับเรื่องร้องเรียนและอยู่ในกระบวนการมาตั้งแต่ต้น

“หลักการดำเนินงานของเราหลังรับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว
จะนำเสนอเรื่องให้ทางผู้ใหญ่เพื่อไกล่เกลี่ยเราเน้นหลักการไกล่เกลี่ย
เพื่อการประนีประนอมยอมความก่อน”

กรณีนี้จึงทำให้มีความพยายามไกล่เกลี่ยระหว่างนาง อ.
ผู้ร้อง และ นาย ว. เจ้าของโครงการฯ 4 ครั้ง ทั้งหมดมีแค่ข้อ
ตกลงเกิดขึ้น แต่ไม่ทำให้ปัญหายุติ

เมื่อผลสรุปหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยออกมาว่า นาย ว.เจ้าของ
โครงการ ป้ายเบี่ยงความรับผิดชอบทุกทางเท่าที่จะทำได้ ล่าสุด
สคบ.สุราษฎร์ธานีจึงส่งเรื่องให้ สคบ.ส่วนกลาง พิจารณาดำเนินคดี
แทนผู้ร้องตามมาตรา 39 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
โดยอัยการจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการฟ้องแทน
ผู้เสียหาย ขณะนี้เป็นคดีอยู่ชั้นศาล

วาสนี เล่าย้อนไปถึงวันแรกเพื่อทำให้มองเห็นปรากฏการณ์
อย่างละเอียดเป็นรูปธรรมอีกรอบ

“ชั้นแรกผู้ร้องมาเล่าเหตุการณ์ ที่ผู้หญิงมาคนเดียวทำทาง
เครียดมาก”

เอกสารยื่นเรื่องร้องเรียน ทาง สคบ.จังหวัดสุราษฎร์ธานี
จะมีแบบฟอร์มเอาไว้ให้ เช่นการบันทึกคำ สำเนาบัตรประชาชน

“หลายคนไม่ยอมให้ข้อมูลส่วนนี้ กลัวว่าผูกมัดเขา บางราย
ไม่ยอมเป็นเรื่อง หรือแค่อยากบอกให้รู้ว่ามีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้น
เราเคยเจอจดหมายร้องเรียน ลงชื่อ แต่ไปค้นกับทะเบียนราษฎร์
ไม่มีชื่อนี้สักคนอยู่จริง เราเลยต้องอธิบายว่าที่ต้องขอเพื่อต้องการ
ยืนยันตัวตนเฉยๆ ว่ามาจริง แต่ตัวนี้เราไม่ได้เปิดเผย เราจะเปิดเผย
กับราชการอย่างเดียว แต่กับคู่ความอีกฝ่าย เจอกันเมื่อเรานัดให้
มาคุยกัน” พออธิบายอย่างนั้น ผู้ร้องเขาจึงจะยอมให้

ปัญหากรณีบ้านทรุดหลังนี้ เธอบอกว่านอกจากคำร้องเรียน
เอกสารประกอบจำเป็นมีสัญญาจะซื้อจะขาย สัญญาเงินมัดจำ แบบ
แปลนบ้าน หรือโฆษณา แผ่นพับใบปลิว เพราะว่าโฆษณา ถือว่า
เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาที่ผูกมัดกับโครงการเองว่าจะต้องทำตาม
ที่โฆษณา เช่นบอกว่าจะสร้างบ้านเดี่ยว ก็ชั้น วัสดุ อะไรก็ต้องเป็น
ไปตามนั้น

“กรณีนี้มีหลักฐานเยอะพอสมควร ผู้ร้องแนบรูปที่เกิดปัญหา
ตัวนั้นมาให้เราด้วย”

หลังได้เอกสารครบตามต้องการ วาสนีได้เข้าไปที่บ้านที่เกิด
เหตุเพื่อดูสถานที่จริง หลังจากนั้นทางสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค
จึงจะเดินเรื่องเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ย

“ครั้งแรกยังไม่ตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง วันนั้นเราจะเชิญัยการจังหวัดมาเป็นประธานนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี เพราะการก่อสร้างต้องของอนุญาตเทศบาล และคู่ความ 2 ฝ่าย แต่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะผู้ร้องมาคนเดียว ฝ่ายโครงการโทร.มาบอกว่ามาไม่ได้ ป่วย”

เจ้าของโครงการฯ รายนี้ว่าสินีเล่าว่าเขาไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการคนเดียวแต่มีลักษณะหุ้นส่วน

“คนนี้ ถ้าพูดชื่อรู้จักกันในตลาดสุราษฎร์ธานี”

ผู้เสียหายมีอาชีพค้าขายไม่ได้ร้องสื่อ แต่ในวงเพื่อนฝูง นักธุรกิจกันเอง คงจะมีการพูดคุยกันในวงกว้างที่เดียวกับสิ่งที่เกิดขึ้น เธอไม่แน่ใจว่ามีการปะทะกันอย่างไรนอกวงเจรจาอย่างเป็นทางการบ้าง

การตั้งกรรมการใกล้เคียงสำนักงานจังหวัดเป็นคนประสานงาน เชิญัยการสำนักงานสิทธิมนุษยชนมาเป็นประธาน หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาร่วม โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอะไร

เธอเล่าว่าการนัดใกล้เคียงครั้งแรกที่ล้มเหลว ผู้ร้องแสดงอารมณ์ไม่พอใจอย่างมาก

“ถ้าเขามายื่นเรื่องกับเราแสดงว่าจะไม่คุยกันเองแล้ว เขาก็ต้องเครียดเป็นธรรมดาบ้านยังไม่ได้ซ่อม สภาพจิตใจของเขาที่อยู่ในบ้านก็หดหู่พอสมควร ต้องการให้เจ้าของโครงการมารับผิดชอบซ่อมแซมให้บ้านมีสภาพอาศัยอยู่ได้โดยไม่วิตกกังวลหรือกลัว เราได้แต่บอกว่ารอครั้งที่ 2 ตามกระบวนการของการเจรจา ถ้าไม่มาอีกยังมีขั้นตอนต่อไป หากไม่ยุติระดับจังหวัดเอาเข้าที่ประชุมอนุกรรมการเพื่อส่ง สคบ.ส่วนกลาง”

หลังจากการนัดหมายครั้งที่ 2 เจ้าของโครงการยังไม่มาเลยทำเรื่องส่ง สคบ.ส่วนกลาง ทางนั้นแจ้งกลับมามาให้สอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แล้วนัดอีกครั้งเป็นครั้งที่ 3

การนัดแต่ละครั้ง วาสนีเล่าว่าต้องการให้รวดเร็วที่สุดภายใน 7 วัน แต่ในทางราชการต้องรอหนังสือเดินทาง จึงอาจล่าช้ากว่ากำหนด แต่พยายามให้เกิดความรวดเร็วเท่าที่เป็นไปได้

“ในการเรียกเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งสุดท้าย เจ้าของโครงการยอมมาร่วม เขาบอกว่าจะให้วิศวกรไปดูให้แต่ไม่ลงลายมือชื่อ เพราะจะผูกมัดตัวเขาเอง เขามีความรู้ทางนิติศาสตร์ เขาบอกว่าคุณทำบันทึกไป แต่ผมจะไม่ลงลายมือชื่อไม่บันทึกอะไรทั้งนั้น ส่วนอื่นที่มาร่วมลงลายมือชื่อหมดแต่เขาไม่ลง ที่ประชุมก็หมายเหตุไว้”

หลังจากนั้นผู้ร้องกลับมารายงานว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ไม่มีการชอมแซมอะไรทั้งนั้น แต่ก่อนเรื่องจะดำเนินต่อไป บ้านของเธอถูกที่ดินข้างเคียงฟ้องว่ารุกล้ำ เพราะบ้านรุกล้ำที่ดินข้างเคียงนอกโครงการ เป็นอีกเรื่อง เจ้าของบ้านไม่รู้เรื่อง เจ้าของโครงการอีกเหมือนกันที่ก่อปัญหาไว้

“เราโทรไปปรึกษาเจ้าหน้าที่ สคบ.ส่วนกลางที่รับเรื่องนี้ไว้ว่าจะทำอย่างไรดี จึงเอาเรื่องนี้เข้าที่ประชุมคณะอนุกรรมการขอมติที่ประชุมส่งเรื่องนี้เข้า สคบ.ส่วนกลาง”

จากปัญหาที่เกิดขึ้นวาสนีเล่าว่าเป็นบทเรียนให้ความรู้กับประชาชนว่า ก่อนเซ็นสัญญาอะไรก็ตามจงอ่านโดยละเอียด

สำหรับ สคบ.พร้อมช่วยเหลือประชาชน ทุกวันนี้ทำงานเชิงรุกเข้าถึงประชาชนมากขึ้น อย่าง สคบ.สุราษฎร์ธานี เมื่อมีโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่ สคบ.ออกไปตั้งบูธเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเปิดรับประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้เลย อีกงานหนึ่งงานคุ้มครองผู้บริโภค ทุกปีมีการจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนเข้าใจ พร้อมให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนอีกเช่นกัน

สคบ.ส่วนกลางกำลังจะขยายเครือข่าย ที่ยังไม่ได้ทำคือศูนย์ระดับอำเภอ และย่อยลงไป เพื่อให้สามารถรับเรื่องได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ งานแนวใหม่ของ สคบ. พร้อมประสานงาน ลดขั้นตอน เน้นความรวดเร็วแก้ปัญหาได้ทันทั่วถึง

“จังหวัดสุราษฎร์ธานีเรายังมีสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคของเอกชน สมาคมนี้อยู่ได้เยอะ เขาจะดำเนินการถ่ายทอดเสียงให้ความรู้ทางวิทยุ เมื่อมีข่าวสาร จะใช้ช่องทางนี้ในการเผยแพร่ด้วย” วาสนิณีเล่า

สมาคมยังมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยเหมือนกัน สอดคล้องกับนโยบายของ สคบ.ที่จะสร้างเครือข่ายเอกชน ในการทำงานทาง สคบ.สุราษฎร์ธานี จึงเชิญนายกสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคสุราษฎร์ธานี เข้ามาอยู่ในคณะอนุกรรมการฯ เพื่อให้ช่วยกันทำงาน เพราะว่าทางสมาคม มีกรรมการสมาคมที่เป็นทนายความ คนไปร้องเรียนสมาคมสามารถให้คำปรึกษาทางกฎหมายได้ทันที

เวลานี้ สคบ.มีกฎหมายรองรับเหมือนมีอาวุธ在手แล้ว ประชาชนมีช่องทางเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมได้เลย สคบ.มีเจ้าหน้าที่ในการรับฟ้อง

“เราแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสมาคม เช่นปัญหาไฟแนนซ์
ซื้อขายรถ ซื้อรถค่ายหนึ่งมีปัญหา เราก็ปรึกษาว่ากรณีนี้ไปร้อง
ที่สมาคมหรือถ้าไปร้อง ข้อมูลตรงกันหรือไม่ จะช่วยกันอย่างไรดี
เขาจับเรื่องร้องเรียนก็เข้าที่ประชุมของเขาวouldดำเนินการอย่างไร
เหมือนของจังหวัด ตามขั้นตอนของจังหวัดที่กำหนดไว้”

กรณีเล็กน้อย มักจบที่เราโดยการไกล่เกลี่ย บริษัทที่ใหญ่
มีชื่อเสียง เขาจะรีบแก้ปัญหาก็เพราะกลัวเสียชื่อเสียง กรณีร้านค้า
หรือผู้ประกอบการทั่วไปพบว่ายังเกรงราชการอยู่ “จู่ๆ ได้หนังสือ
ราชการ ทั้งที่เป็นการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงมาบันทึก ไม่มีอะไร
เขาเดินเข้ามาหน้าชิดเป็นไก่อึด” วาสนิเล่าว่า ทุกวันนี้ คนรู้จัก
สคบ.มากขึ้น แต่อาจไม่ถึงที่สุด ต้องประชาสัมพันธ์ต่อไปว่า
มีหน่วยงานนี้อยู่ สามารถมาร้องเรียนขอคำปรึกษา หรือมานั่ง
พูดคุยได้

“เราเดินไปตามตลาดจะได้ยินเสมอว่าทำอย่างนี้ไม่ได้ จะฟ้อง
สคบ.” วาสนิเล่า

อย่างไรก็ตามในการทำงานต้องดูเจตนาผู้ร้องเป็นหลักว่า
เขาต้องการอะไร ยังต้องการเหมือนที่แรกหรือเปล่า “บางอย่างเรา
ทำเต็มที่แล้ว ไม่สำเร็จต้องบอกเขา ต้องยอมรับความจริงว่า
ทำแล้วไม่สำเร็จนะ” เธอเล่าว่า บางรายตั้งใจร้องเรียน เดือดร้อน
ตั้งใจจริงฯ ถึงมา บางรายมายื่นร้องเรียนเพื่อเอาไปเป็นหลักฐาน
ไปบอกอีกฝ่ายว่า เขามายื่นเรื่องกับเราแล้ว ไม่มีเจตนาจะเรียก
ร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น บางคนมีเจตนาถ่วงแกล้งคู่กรณี หรือแค่
หาที่ระบายความคับข้องใจ

“บางคนคุยไปมาก็ถามนอกเรื่อง อย่างคดีครอบครัว เขาก็มาเราก็แนะนำหน่วยงานอื่น ประเด็นจุกจิกเยอะมาก เพราะถ้ามองภาพรวม จะเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคหมด ทุกคนเป็นผู้บริโภคหมด ตั้งแต่ไปซื้อสินค้า ฉลากไม่ถูกต้อง สินค้าหมดอายุ ซื้อสินค้ามาแล้วใช้ไม่ได้ ไปรับบริการอะไรสักอย่าง เขาให้บริการไม่ดี ปัญหาสัญญาธุรกิจขายตรง”

บางเรื่องผู้บริโภคไม่ถูก 100% แต่สิทธิตามรัฐธรรมนูญ ที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม สคบ.ให้โอกาสทั้ง 2 ฝ่ายไม่ได้ยืนอยู่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาให้ประชาชน

“อย่างการเซ็นสัญญาโดยไม่ได้อ่าน ถือว่าบกพร่องนะ แต่ถามว่าสัญญาเขาซื้อ ไฟแนนซ์ การเรียกเก็บแพงเกิน ในกรณีค่าทางถามทางสองครั้งแล้วคิดค่าทางถาม 5 พันถูกต้องไหม ก็ไม่ถูกต้อง เมื่อถูกระทบกระทั่งสิทธิ สามารถใช้สิทธิตัวนั้นในการร้องเรียนได้ เพื่อความเป็นธรรม” วาสนิกล่าว.

tartareye@hotmail.com

ยาเทวดา

ปฐิศนา? ปาเตต - ควนกาหลง

• ถนอม ชุนเพ็ชร เรียบเรียง •

**นับแต่ปี 2542 ที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานสาธารณสุข(สสจ.)จังหวัดสตูล ได้รับเรื่อง
ร้องเรียนจากประชาชน หลายจังหวัดไม่ว่าอุดรดิตถ์
พิษณุโลก สระบุรี ชลบุรี ปทุมธานี ชุมพร ภูเก็ต สงขลา
ปัตตานี นราธิวาส กระทั่งสตูลเอง**

ประชาชนเหล่านี้ร้องผ่าน สสจ.ในพื้นที่ของตัวเองว่าได้สั่ง
ซื้อยาแผนโบราณจากอำเภอดวนกาหลง จังหวัดสตูลมารับประทาน
แล้วสงสัยว่าจะเกิดอันตราย

*“ลักษณะผงยาสีเหลืองอ่อนบรรจุของ
พลาสติกใส การส่งตรวจวิเคราะห์พบสาร*



เดกซาเมทาโซน (dexamethasone) ซึ่งจัดเป็นสารสเตียรอยด์
นี่คือที่มาของปัญหา” ภก.ภาวิช พิศาลสุทธิกุล เกษชกร 7 กลุ่ม
งานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูลเล่า

จากการหาข่าวตรวจสอบคนจำหน่ายเบื้องต้นพบว่าไม่ได้เป็น
หมอเภสัชแผนโบราณ ไม่มีใบประกอบโรคศิลปะ สาขาเภสัชกรรม
แผนโบราณ ลักษณะการจำหน่ายเผยแพร่จากการบอกเล่าปาก
ต่อปาก ส่งช่องทางไปรษณีย์ โดยผู้ขายเปิดตู้ ปณ.เอาไว้

ยาดังกล่าวมีได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียนตำรับยาจากสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สสจ.สตูลแต่อย่างใด

ภาวิชได้ข้อมูลอีกว่ามีผู้จำหน่ายหลายคนทั้งหมดอยู่ในตำบล
อุโตเจริญ อำเภอดวนกาหลง จังหวัดสตูล เคยมีกระแสร่ำลือถึง
ขนาดว่าเป็น “ยาเทวดา” กินปั๊บหายปั๊บ

จากคำให้การผู้จำหน่ายในภายหลัง บอกว่าสั่งซื้อผงยามา
จากตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย มาแบ่งขาย
ส่วนผสมของสเตียรอยด์นั้น ข้อมูลที่ สสจ.สตูลได้มานั้นกลับไม่
แน่ใจว่ามาผสมเองในพื้นที่หรือจากต้นทางทั้งหมด

การเชื่อมต่อกับแหล่งผลิตเชียงราย เพียงแต่คาดว่ามันน่าจะ
ได้รับการบอกต่อ โดยอาจมีใครซื้อยาชนิดนี้มากินก่อน เมื่อได้ผล
ลองเอามาแจก มาขาย กระทั่งทำเป็นธุรกิจในที่สุด

“เราทำหนังสือของความร่วมมือไป สสจ.เชียงราย เพื่อตรวจสอบ
คุณภาพว่า เรื่องเจ็บป่วย”

คาดว่าจากแหล่งผลิตยาจากเชียงรายแห่งนั้น น่าจะกระจาย
ส่งขายไปหลายแห่งในประเทศไทย เอเยนต์อุโตเจริญใช้ยี่ห้อรากไม้
ตัวอย่างฉลากยามักมีข้อความดังนี้

ยาสมุนไพรแผนโบราณ

สรรพคุณ : แก้ปวดข้อปวดกระดูก แก้ปวดขา มือขา
พอกไขข้ออักเสบ โรคเก๊า รูมาติซึม แก้ปวดหลังปวดเอว แก้ปวด
เมื่อยทั่วร่างกาย แก้อัมพฤกษ์ อัมพาต ไหล่ตึง กำล้างขาอ่อน
ลั่นแข็ง พุดไม่ได้ นอนไม่หลับ แก้อ่อนเพลีย

วิธีใช้ยา : ยานี้รับประทานครั้งละ 1 ช้อนกาแฟ
ชงกับน้ำร้อนหรือผสมกับเหล้าขาว ถ้ากินเหล้าไม่ได้ให้ผสมกับน้ำ
ผึ้งปั้นเป็นลูกกลอน กินครั้งละ 3 เม็ดพุทรา ยานี้กินก่อน หรือ
หลังอาหารก็ได้ กินวันละ 2 เวลา เข้า-เย็น ถ้าอาการดีขึ้นก็ให้
ลดยา

ข้อความท้ายฉลาก ไม่ระบุสถานที่ผลิต จำหน่าย แต่ให้
เบอร์โทรศัพท์มือถือสำหรับติดต่อกลับเอาไว้

กรณีล่าสุดที่กลับมาระบาดของอีกครั้งในปี 2551 นี้ ยังใช้ตรา
รากไม้เหมือนเดิม แต่สร้างความน่าเชื่อถือด้วยการปลอมแปลง เลขที่
อย. กำกับเอาไว้ด้วย ทั้งที่ตามหลักทั่วไปยาจะไม่มีเลข อย.แต่อย่างใด

ภาจิตเล่าว่าเด็กชาเมทาโซนเป็นยาแผนปัจจุบันควบคุมพิเศษ
ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ.2510 ผู้ป่วยจะใช้ได้ต่อเมื่อมีใบสั่งแพทย์ รักษา
อาการแพ้ ลมพิษ หอบหืด ภายใต้การควบคุมของแพทย์ในระยะ
เวลาและปริมาณที่จำกัดเหมาะสม

เด็กชาเมทาโซนมีผลข้างเคียงต่อคนที่รับประทานนานา อาจ
ทำให้กระเพาะทะลุ กัดการทำงานของภูมิคุ้มกัน ไตทำงานลดลง
เกิดอาการบวม น้ำ ดูเป็นคนมีหนอก(เหมือนวัว) หน้าบวม หน้าอกลม
คล้ายพระจันทร์ ปวดท้อง ไม่สบายบ่อย

การผสมในยาแผนโบราณ เพราะต้องการให้ออกฤทธิ์ แก้ปวด
แก้เมื่อย บรรเทาอาการอักเสบอย่างทันทีทันใด จากหนังสือที่

ร้องเรียนจึงมีผู้สงสัยว่าทำไมไช่ยาแล้วอาการจึงหายเมื่อยทันที เป็นเรื่องอัศจรรย์แต่น่าสงสัย

“ปกติคนตามชนบทอาชีพเกษตรกร จะมีอาการปวดเมื่อยจากการทำสวน ทำนา กรีดยาง ใครมาบอกว่ายาแผนโบราณดี กินแล้วหาย จะอยากลองซื้อลองใช้ ชาวบ้านยังเชื่อว่ายาแผนโบราณมีผลข้างเคียงน้อยกว่ายาแผนปัจจุบัน กินยาตัวนี้ระยะสั้นก็จะหาย แต่ภูมิคุ้มกันร่างกายจะมีปัญหาติดเชื่อได้ง่าย เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ในลำไส้ ถ้ารุนแรงอาจถ่ายออกเลือด หน้าบวมเป็นหนอง”

ภาจิตเล่าว่าคนขายยาเจ้าปัญหาดังกล่าวยู่ในตำบลอุโด-เจริญ เท่าที่พบเป็นญาติพี่น้องตระกูลเดียวกันเสียส่วนใหญ่

“การดำเนินการของเราหลังได้รับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เราใช้หลักรัฐศาสตร์นำก่อน” ครั้งแรกเขาเดินทางลงพื้นที่ไปพร้อมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับจังหวัด และอำเภอ ตรวจสอบยังเป้าหมายแหล่งจำหน่าย ตำบลอุโดเจริญ

“เราหาข้อมูลโดยให้เครือข่ายในพื้นที่คือสถานีอนามัย และสาธารณสุขอำเภอช่วยไปดูก่อนว่าจากข้อมูลที่ได้มาบ้านเลขที่นี้ คนซื้อนี้มีจริงหรือไม่ พอได้ข้อมูล สสจ.จังหวัดก็ลงไปร่วม เราไปคุยกับคนขายเขาดี ๆ ไปเสาะแสวงหาข้อมูลให้ได้มากที่สุด เราบอกคนขายว่ามันผิดกฎหมาย พ.ร.บ.ยา 2510 บอกถึงตัวยาที่ตรวจพบว่ามีสารใส่เดกซาเมทาโซนว่ามีโทษอันตรายต่อสุขภาพอย่างไร”

ขั้นตอนการทำงานเริ่มจากแนะนำตัวเจ้าหน้าที่ว่าเป็นใครมาจากไหน อ้างถึงเรื่องที่ได้รับแจ้งว่ามีการขายยา

“เราบอกว่าขอดูยาหน้อยได้ไหม เขาก็ดีเอายามาให้เราดู เราไม่ได้ใช้มาตรการทางกฎหมาย ไม่ขู่ คุยกันดี ๆ เราบอกว่าขอดูฉลาก ถามว่าได้มาอย่างไร เรารู้เป่าอยู่แล้วว่ามียาสเตียรอยด์ เลยบอกโทษอันตรายต่อสุขภาพ ขอกฎหมายไว้ทีหลังให้เขาเห็น คิดบวกกับเราก่อน ให้รู้สึกที่เราไปหวังดีกับเขา เป็นห่วงคนอื่นที่เขาเอายาไปให้ว่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ พอจะจบเราจึงจะบอกว่าผิดกฎหมายด้วย”

ผู้กระทำผิดมี 10 กว่าราย กระจายอยู่หลายหมู่บ้านในตำบลอุโดเจริญ ส่วนมากบอกว่าไม่รู้ว่ามีสิ่งที่ทำอยู่ผิดกฎหมาย เข้าใจว่าสมุนไพรใครจะขายก็ได้

ต้องยอมรับว่ามีความเข้าใจผิดในหมู่ประชาชน เกี่ยวกับสมุนไพรและยาแผนโบราณอยู่ ตามนิยามทางกฎหมาย สมุนไพรคือเอาใบไม้ รากไม้ เขาสัตว์ แร่ธาตุ มาต้มหรือกินโดยตรง หากแปรรูปผสมคุณลักษณะทำให้เป็นยาลูกกลอน ยาเม็ด ยาน้ำ เรียกว่ายาแผนโบราณซึ่งต้องขออนุญาตขึ้นทะเบียนตำรับจากเจ้าหน้าที่เพื่อผลิต และขออนุญาตจำหน่าย

“ชาวบ้านบอกว่าไม่รู้ข้อกฎหมาย นี่เป็นมิติของชาวบ้านที่เขาคิดว่าเขาขายได้ คิดว่าดีเสียอีกที่เขาได้ขายยา ได้ช่วยคนที่เจ็บไข้ได้ป่วย บางรายเราเห็นใจแต่ก็มีคนที่ดื้อแพ่งคิดทำธุรกิจอย่างเดียว ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม” ภาจิตเล่าและว่าเท่าที่ผู้จำหน่ายครั้งแรกที่ไปพบนั้น ส่วนมากให้ความร่วมมือดี และรับปากว่าจะไม่ขายอีก

“เราบอกว่าทำครั้งต่อไปจะดำเนินการตามกฎหมายนะ พร้อมให้ทำบันทึก ทำให้การต่อหน้าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากจังหวัดและอำเภอ”

บางคนไม่ยอมบันทึกเพราะกลัว ภาจิตเล่าว่าต้องเกลี้ยกล่อมว่าเอาไว้เป็นหลักฐานเท่านั้นว่า ถ้ารับปาก ไม่ขายไม่ผลิต ไม่แบ่งบรรจุ แล้วก็ไม่มีอะไร แต่ใช้บันทึกเป็นหลักฐานเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา สุดท้ายจึงได้รับความร่วมมือ

หลังดำเนินการตามหลักรัฐศาสตร์นำไปก่อนในปี 2543 ปรากฏว่าถดถอยมาเพียง 4-5 เดือน ในปี 2544 มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาอีก ผู้ร้องเรียนเข้ามารอบใหม่ไม่เข้าหน้าจังหวัดเดิม แต่ระบุว่าสั่งซื้อขายแผนโบราณทางไปรษณีย์จากควนกาหลงเช่นเดิม

“เราก็ลงไปตรวจสอบอีกครั้งนี้เราต้องดำเนินการให้เด็ดขาดจึงมีการประสานกับตำรวจ สภ.ควนกาหลง รู้แหล่งบ้านชัดเจนว่าบ้านหลังนั้นที่เคยไปเตือนยังทำอยู่ เราก็ไปกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทางสารวัตรปราบปราม(สวป.) มีการขอยกหมายค้นนำกำลังไปตรวจบ้านพบยา 100 กว่าซอง”

เมื่อหันมาใช้กระบวนการทางกฎหมาย วิธีปฏิบัติทางเจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมวางแผนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลตำรวจว่าเป็นการกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ยาจำหน่ายยาแผนโบราณโดยไม่ได้รับอนุญาต มีโทษทั้งจำและปรับ

“ผมก็ไปร่วมกับทางตำรวจค้นที่บ้าน” ภาจิตเล่า วันนั้นเขานำชุดทดสอบเบียร์รอยดัดภาคสนามไปด้วยเพื่อทำให้กระบวนการมีน้ำหนัก ชัดเจน ให้ผู้ต้องสงสัยได้รู้ความจริงตอนนั้นได้เลยว่าผิดอย่างไร การตรวจวิเคราะห์พบสารเดกซามิโทโซนตำรวจจึงเชิญผู้ต้องสงสัยมาโรงพักแจ้งข้อกล่าวผลิตและจำหน่าย ยาแผนโบราณโดยไม่ได้รับอนุญาต

“คดีนี้ตอนหลัง ศาลพิพากษาจำคุก 2 ปีรอลงอาญาและปรับ 2,000 บาท ของกลางยา 100 กว่าซองตกเป็นของแผ่นดิน”

หลังปี 2544 เหตุการณ์ดังกล่าวซาไปนานถึง 7-8 ปี กระทั่ง
ตุลาคม 2550 สสจ.สตูลจึงได้รับเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง

“เราพยายามเฝ้าระวังอยู่ พอมีร้องเรียนเข้ามา ก็ทำหนังสือ
ขอความร่วมมือถึงนายอำเภอและตำรวจ คิดว่าเรื่องแบบนี้ปัจจัย
ความสำเร็จอยู่ที่ตำรวจนะ ถ้าตำรวจเล่นด้วยก็จัดการได้จบทุกราย
เราแค่สนับสนุน ประสาน ปกติตำรวจไม่กล้าทำเพราะไม่ชำนาญ
กฎหมายเฉพาะของทางสาธารณสุข”

นอกจากตำรวจ การขอความร่วมมือนายอำเภอ ซึ่งเป็นฝ่าย
ปกครอง เพราะต้องการให้ช่วยเรื่องพื้นที่ประสานงานผู้นำ กำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน

“คราวนี้ท่านหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูล
(ภญ.โสภิตา ตั้งวรารังกูร) ก็ไปด้วยนะ ไปพบท่านผู้กำกับการสถานี
ตำรวจภูธรควนกาหลงขอความร่วมมือให้ไปตรวจ ทางตำรวจมี
กระบวนการของเขาในการสืบเสาะ กระทั่งเดือนพฤศจิกายน 2550
เขาโทร.มาประสานงานกับหัวหน้าว่าให้สายสืบไปดูแล้วพบไม่มีแล้ว
ไม่ทำแล้ว อาจจะไปขายอำเภออื่น แต่ยืนยันว่าไม่มีแล้ว เขาแจ้งมา
เป็นวาจาอย่างนั้น”

เรื่องยังไม่ยุติสำหรับ สสจ.สตูล เพราะเครือข่ายสาธารณสุข
ในพื้นที่ยืนยันว่ายังมีขายอยู่ แต่การดำเนินการทางกฎหมาย
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่มักลำบากใจเพราะอาจเป็นคนที่อยู่ใกล้กัน

มิถุนายน 2551 สสจ. สตูลได้ประสานทางโทรศัพท์กับตำรวจ
ว่ายังมีผู้จำหน่ายอยู่ในพื้นที่ ทาง สวป. ควนกาหลงจึงรับเรื่อง
ก่อนจับกุม 12 มิถุนายนมีการประสานงานตำรวจกับเจ้าหน้าที่ สสจ.
เข้าร่วมจับกุม การดำเนินการคราวนี้ ไม่มีการเตือนผู้ต้องสงสัย
ทางตำรวจเองมีทิมล่อซื้อ

“ยาที่ล่อซื้อมาได้เป็นของใส่แบบที่ขายยากันอยู่ราคา 100 บาท ยาพวกนี้ถือว่าแพง ได้มาของเดียวเห็นว่ายังน้อยไปเราต้องการ ถอนรากถอนโคน พอป่วยผมกับน้องอีกคนยังรอที่โรงพักได้ข่าวจาก ตำรวจว่าทางผู้จำหน่าย จะมีการไปส่งยาที่ไปรษณีย์ส่งออกขาย ต่างจังหวัด”

เหตุดังกล่าวทำให้เห็นช่องทางเอาผิดที่ชัดเจนกว่า ช่วงบ่าย โมงตำรวจรอรถคันที่จะออกไปส่งยาที่ไปรษณีย์ตามสายรายงาน แต่ตลาดเคลื่อนและเกือบล้มเหลวเพราะเขาออกไปส่งจริงราว 4 โมงเย็น

“ใส่ในของน้ำตาลโดยไม่ระบุปลายทางเหมือนกับว่า จะรู้กับ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ว่าจะส่งไปไหน เขาแค่เอาของน้ำตาลไปวาง ที่ไปรษณีย์ ตำรวจไปตะคุบตัวและเชิญ เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์สอบ ปากคำด้วย ในของสีน้ำตาลมียา 100 ของตำรวจยึดมา”

ผู้ต้องหารายนี้เป็นหญิงอายุ 30 กว่าปี นามสกุลเดียวกับ ผู้จำหน่ายรายก่อนๆ ที่เจอมาแล้ว ให้การว่าไม่รู้ว่ามีสิ่งผิด กฎหมาย ระบุที่มาของผงยาว่าสั่งซื้อทางไปรษณีย์มาจากลำปาง แต่ไม่รู้สถานที่ชัดเจน

“คดีนี้สั่งฟ้องอยู่ชั้นศาล เบื้องต้นทราบว่าการประกันตัว ที่โรงพักด้วยเงินสด 50,000 บาท ไม่ต้องนอนห้องขัง”

ปัญหาที่เกิดขึ้นภาชิตมองว่าไม่ได้จบด้วยมาตรการทาง กฎหมายอย่างเดียว จึงหันมาใช้มาตรการทำงานเชิงรุก ให้ความรู้ กับประชาชนควบคู่กันไปด้วย จึงได้ทำหนังสือรายงานผู้ว่าราชการ จังหวัดทราบ ทำให้ต่อมาจังหวัดสตูลได้ออกหนังสือประชาสัมพันธ์ ยาแผนโบราณผิดกฎหมาย ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2551 ถึง

ประชาสัมพันธ์จังหวัดสตูลและนายอำเภอทุกแห่ง ลงนามโดยนาย ช่วงชัย เปาอินทร์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดรักษาการแทน ผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล มีความสำคัญว่า

ด้วยจังหวัดสตูลได้รับเรื่องร้องเรียนว่ามีการจำหน่ายยาแผนโบราณแก้เคล็ด แก้เมื่อย ยาสมุนไพรที่ บก.770/2507 ซึ่งไม่ได้ขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ผลการตรวจเบื้องต้นพบสารเดกซาเมทาโซน ซึ่งจัดเป็นสารสเตียรอยด์ โดยมีแหล่งจำหน่ายในอำเภอควนกาหลง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูลจึงขอความร่วมมือไปยังนายอำเภอควนกาหลงและผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรได้ดำเนินคดีการขายยาแผนโบราณดังกล่าว ต่อมาในวันที่ 12 มิถุนายน 2551 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรควนกาหลงได้จับกุมผู้ต้องหาที่มีพฤติกรรมขายยาแผนโบราณดังกล่าวซึ่งเป็นการฝ่าฝืนมาตรา 46 ตาม พ.ร.บ.ยา พ.ศ.2510 ห้ามมิให้ผู้ใดผลิตขาย หรือนำ หรือส่งเข้ามาขายในราชอาณาจักรซึ่งยาแผนโบราณ เว้นแต่จะได้รับอนุญาต โทษตามมาตรา 111 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท และเป็นการฝ่าฝืนมาตรา 72(4) ห้ามมิให้ผู้ใดผลิตขาย หรือนำ หรือส่งเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งยาที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนตำรับยา โทษตามมาตรา 122 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินห้าพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ เพื่อเป็นการป้องกันและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโทษที่มีต่อร่างกายและความผิดตามกฎหมาย จึงให้ประชาสัมพันธ์แจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เทศบาล ตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ฝักระวังและแจ้งประชาชนในพื้นที่ไม่ให้จำหน่ายและบริโภคยาดังกล่าว

สสจ.สตูลยังทำหน้าที่สื่อแจ้งเวียนเรื่องนี้ให้ สสจ.ทั่วประเทศ ผ่านทางเว็บไซต์เครือข่าย สสจ.ว่าได้ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ผลิตยาที่ควากาหลงแล้วเพื่อให้เครือข่าย สสจ.ทั่วประเทศจะได้แจ้งให้กับประชาชนและปราชญ์ในพื้นที เวลาที่เจ้าหน้าที่จังหวัดลงไปอบรม ชาวบ้านหรือผู้ประกอบการ สสจ.จะเอากรณีพวกนี้ ไปอบรมให้ความรู้ พิษภัยสเดียรอยดื หรือยาแผนโบราณที่ไม่ขึ้นทะเบียน

“เราจะมีกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสั้ญจรให้ทุกอำเภอเมื่อปีทีแล้วนอกจากยาแผนโบราณ ก็มีประเด็นอื่น เช่น ยาแก้ไอ 4X100 เรื่องอาหารปลอดภัย สารปนเปื้อนในอาหาร ในผัก นี่เป็นปัญหาอยู่เป็นภาพรวมงานคุ้มครองผู้บริโภคที่นี่”

แม้มีความคาดหวังว่าปัญหายาแผนโบราณผสมสเดียรอยดืดังกล่าวน่าจะลดลงทั้งในพื้นทีและที่ส่งออกไปขายนอกพื้นทีแต่ภาชิตบอกว่ายังต้องเฝ้าระวัง ยุทธศาสตร์สำคัญอยู่ที่พลังผู้บริโภคที่จะดูแลปกป้องตัวเอง และคนในครอบครัว ชุมชนได้ มีปัญหาใหญ่คือชาวบ้านขาดองค์ความรู้

“การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่มาปกป้องคุ้มครองท่านอยู่ตลอดเวลา เป็นไปไม่ได้ ผู้บริโภคหรือประชาชนต้องคุ้มครองตัวเอง ต้อง 1.แสวงหาองค์ความรู้ 2.มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน และ 3.รวมกลุ่มกันเป็นชมรมเป็นกลุ่ม มันก็จะมีอำนาจในการพูด เสียงจะดัง เจ้าหน้าที่รัฐจะเป็นฝ่ายสนับสนุน ประสานงานแก้ปัญหาให้เป็นหน้าทีรับผิดชอบอยู่แล้ว”.

สสจ.สตูลกับแนวรุก “คุ้มครองผู้บริโภค”

ภญ.โสภิตา ตั้งวางกูร เกษัชกร 8 หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูลเล่าว่า กรณียาแผนโบราณที่ผสมสเตียรอยด์ อันตรายกับผู้บริโภคมากที่ผ่านมาผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถเผยแพร่ให้ประชาชนทราบว่า ยาลักษณะแบบนี้ไม่ควรจำหน่าย

“เราบอกเสมอว่ายาที่ไม่มีเลขทะเบียนไม่ควรซื้อมากิน”

สำหรับงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูล กิจกรรมเน้นการพัฒนาศักยภาพประชาชนกลุ่มต่างๆ นักเรียน ประชาชนผู้ประกอบการ ตามเกณฑ์ที่ราชการตั้งไว้ และทำงานในเชิงรุกมากขึ้น

โครงการเชิงรุก ภญ.สุขมาลย์ พัฒนศิริ เกษัชกร 7 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูล เล่าว่าได้ทำเรื่องพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์โอท็อปในกลุ่มแม่บ้าน

“ตอนเชปเรื่องนี้คือของดีขายได้ทำอย่างไรที่จะให้ของ OTOP ที่ผลิตตามวิถีชุมชนมีคุณภาพ เราก็จะมีทีมลงไปช่วยให้คำแนะนำตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการผลิต โดยอิงกับวิถีชุมชน”

กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มอาชีพแม่บ้าน OTOP ที่มีอยู่ในพื้นที่ ประมาณ 30 กลุ่ม กระจายทุกอำเภอ ชาวบ้านทางฝั่งทะเล จะเป็นอาหารทะเลแปรรูป ปลาแห้ง ปลาเค็ม น้ำพริกกุ้งแห้ง น้ำพริกนรก โขนไม้ติดทะเลจะมีขนมพื้นเมือง ขนมตามวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ขนมบุงหงาบุตะ ขนมโรตีสีกรอบ

“รูปแบบการลงไปทำงานของเรา ไปเป็นส่วนหนึ่งของ

เขาว่าเขาทำอะไรอย่างไร อาหารแต่ละอย่างไม่มีสูตรตายตัว ไม่ใช่โรงงานที่บอกว่าใส่แป้งน้ำตาลนม แล้วเข้าเครื่อง ชาวบ้านมีวิถีของเขา เราจะต้องลงไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม อาจจะต้องลงไปอาสาทำด้วย มาดูว่าจะปรับอย่างไร แรกๆ เขามองว่าจู้จุกจิก แต่ตอนหลังเขายอมรับ เพราะเราไม่ได้ไปในฐานะเจ้าหน้าที่ หรือครู เพราะบอกแล้วว่าเราไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำอาหารอร่อย เขาทำอร่อยอยู่แล้ว แต่เราดูว่าจุดไหนทำให้อาหารอายุสั้น ลดการปนเปื้อนเชื้อ แต่เราไปแนะนำแล้วอาจทำให้รสชาติดีสม่ำเสมอก็ได้ เพราะชาวบ้านมักไม่ขังตวงวัด ใช้วิธีประมาณตามความเคยชิน แต่พอเราลงไป มีการชั่งตวงวัด”

ปัญหาเดิมของอาหารประเภทนี้จะมีการปนเปื้อนเชื้อจุลินทรีย์ คืออาหารมักจะเสียเร็ว มีกลิ่นหืน เก็บได้ไม่นาน มาจากกรรมวิธีการผลิต หรือคัดเลือกวัตถุดิบชาวบ้านยังไม่ได้พอเข้าไปให้ความรู้ ยกกระดับมาตรฐานคุณภาพอาหารชุมชนขึ้นมา สามารถจะวางขายในงานได้ไม่ว่าใคร ทัดเทียมกับขนมที่ผลิตโดยเอกชนที่มีความพร้อม

สสจ.ยังเข้าช่วยทำหน้าที่เป็นห้องแล็บ เก็บตัวอย่างวิเคราะห์ดูว่าผลเป็นอย่างไร ต้องพัฒนาจุดไหนบ้าง ส่วนการส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่ม หรือเรื่องของการบริหารจัดการกลุ่ม จะมีเครือข่ายจากสำนักงานพัฒนาชุมชน อุตสาหกรรม พาณิชย์ เกษตร จะมาช่วยกันเป็นความร่วมมือภาคราชการ

“ผลคือได้กลุ่มที่มีผลิตภัณฑ์มาตรฐานมากขึ้น สินค้า OTOP สตูลได้รับการยอมรับ รายได้ก็เข้าจังหวัด เป็นหลัก 100 ล้าน ที่ไปออกงานแต่ละกลุ่มจะมีรายได้ตอบรับดีมาก ขณะนี้มีความสนใจที่จะคัดสรรใหม่อีกรอบ” ญ.สุขมาลัยเล่า.

มาตรฐานร้านก๋วยเตี๋ยว มาตรฐานสุขภาพเมืองคนดี

• ถนอม ชุนเพชร เรียบเรียง •

ก๋วยเตี๋ยวกลายเป็นเมนูฮิตประจำวัน บนความจริงที่ว่าแม้จะดูมีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วนทั้ง 5 หมู่ แต่ในหนึ่งชามนั้นก็อาจมีสิ่งปนเปื้อนอันตรายแฝงอยู่มากมาย ซึ่งส่งผลต่อการเกิดโรคในระยะยาวได้

จากปัญหาดังกล่าวสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทำโครงการ “สุราษฎร์ธานีเมืองคนดี ร้านก๋วยเตี๋ยวมาตรฐานจังหวัดสุราษฎร์ธานี”

นับเป็นการริเริ่มการดำเนินการประเด็นนี้เป็นแห่งแรกของประเทศไทย โดยนำร่องในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พัฒนาร้านก๋วยเตี๋ยวให้มีมาตรฐานปลอดภัยต่อการบริโภค

ภก.มนตรี ลิ้มระนางกูร เกษัชกร 7 หัวหน้างานอาหาร กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีเล่าว่า โครงการนี้เกิดจากสภาพปัญหา 2 เรื่องใหญ่ๆ คือ หม้อต้มก๋วยเตี๋ยว และเส้นก๋วยเตี๋ยวที่ไม่ปลอดภัย

“เราเก็บตัวอย่างเส้นก๋วยเตี๋ยวที่ผลิตในสุราษฎร์ฯ และจากต่างจังหวัดที่ส่งมาขายตั้งแต่ปี 2550 พบว่าจาก 30 ตัวอย่าง

ตกมาตรฐานเสียครึ่งหนึ่ง เพราะพบสารกันเสียพวกกรดเบนโซอิก
เกินมาตรฐาน”

กรดเบนโซอิกอาจพบในอาหารทั่วไปได้แต่มาตรฐานห้ามเกิน
1,000 มิลลิกรัม ต่อน้ำหนักอาหาร 1 กิโลกรัม เส้นก๋วยเตี๋ยวที่
สุ่มตรวจ กลับพบอยู่ในระดับ 2,000-3,000 มิลลิกรัมต่อกิโลกรัม
นั่นหมายถึงมีพิษต่อทางเดินอาหาร ดับ ไต

ปัญหาหม้อต้มก๋วยเตี๋ยวที่ใช้ตะกั่วเชื่อมรอยต่อบัดกรี
เป็นกระแสวิกขม ที่พูดถึงกันมากก่อนแล้ว
ที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้
มีมติให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคที่ 13/2550 เรื่องห้ามขายสินค้า
ภาชนะสำหรับปรุงหรือบรรจุอาหารที่ใช้
ตะกั่วเป็นตัวประสานรอยเชื่อมเป็นการ
ชั่วคราว และส่งเสริมให้ใช้หม้อก๋วยเตี๋ยว
อนามัยที่มีความทนทาน ที่แม้จะราคาสูง
กว่าหม้อธรรมดาประมาณ 3 เท่า แต่อายุ
ใช้งานนานขึ้น ไม่จำเป็นต้องซ่อมบ่อย
เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ผู้บริโภค

“ตะกั่วที่เราตรวจมาจะเจอเกิน
มาตรฐานระดับหนึ่ง” ภก.มนตรีว่า
แต่เอา 2 เรื่องมาผูกโยงกันก็มอง
เห็นปัญหาใหญ่แล้ว กลุ่มงาน
คุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี



ยังมองเห็นว่าก๋วยเตี๋ยว 1 ชามอธิบายอะไรได้อีกมาก

“หม้อก๋วยเตี๋ยวที่ใช้ตะกั่วพอเจอความร้อน ความมัน ความร้อน สารตะกั่วจะออกมาผสมในน้ำซุป, เส้นก๋วยเตี๋ยวมีสารกันเสีย, ลูกชิ้น มีบอแรกซ์, เนื้อมีสารเร่งเนื้อแดง, ผักบุ้งมียาฆ่าแมลง, ถั่วงอกมี สารฟอกขาว, พริกป่น ถั่วป่นมีสารอะฟลาทอกซิน”

จากผลการศึกษาพบว่า ถั่วที่บดทิ้งไว้เกิน 2 วัน ตามสภาพ เมืองร้อนอย่างบ้านเราอะฟลาทอกซินจะเจริญได้ดีและไม่สามารถ กำจัดได้แม้ใช้ความร้อนที่สูง 280 องศาเซลเซียส คนที่กินก๋วยเตี๋ยว กับถั่วป่น พริกป่นจึงต้องรับสารอะฟลาทอกซิน 100%

ก๋วยเตี๋ยวหนึ่งชามจึงอาจเต็มไปด้วยสารปนเปื้อนหลายอย่าง ยังไม่นับรวมสุขอนามัยของทำเลที่ตั้งของร้าน คนปรุง คนเสิร์ฟ ถัวยว ชาม ช้อน ตะเกียบ กระทั่งล้างน้ำแข็งที่ใช้แช่ของสดมักแช่ ของปะปนกันจนเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคดี ๆ นี่เอง

“ร้านก๋วยเตี๋ยว 1 ร้านขายย่อยเป็นก๋วยเตี๋ยว 1 ชาม จึงเป็น สัญลักษณ์การจัดการโครงการอาหารปลอดภัยที่ดีมากเลย” ภก.มนตรีเล่าต่อ เรื่องนี้เชื่อมโยงกับโครงการ FOOD SAFTY และ CLEAN FOOD GOOD TASTE ที่ทางสาธารณสุขสุโขทัยดำเนินการมาก่อน แล้วได้ด้วย

ก่อนดำเนินโครงการร้านก๋วยเตี๋ยวมาตรฐานจริงจังเมื่อ เดือนมกราคม 2551 ขั้นตอนทำวิจัยหาข้อมูล มีการเชิญร้าน ก๋วยเตี๋ยวในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มาทำ Focus group เมื่อเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2550 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

“เราสำรวจร้านก๋วยเตี๋ยวในเมืองสุราษฎร์ฯ ได้ 151 ร้าน แต่ที่เชิญมา 33 ร้าน มานั่งคุยมาถามว่ามีปัจจัยไหนบ้างที่เขาคิด

ว่าเป็นปัญหา และน่าจะได้รับการสนับสนุน ส่วนใหญ่บอกว่าอยากทำร้านให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ แต่ไม่รู้จะไรดี ไม่ดี วัตถุดิบดี จะซื้อที่ไหน เป็นต้น”

ร้านก๋วยเตี๋ยวทั้งหมดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ฯ ผ่านมาตรฐาน CLEAN FOOD GOOD TASTE ราว 31-33% ใช้หม้อก๋วยเตี่ยวปลอดภัยคือเชื่อมด้วยสารอากาศหรือหล่อขึ้นรูปไม่มีการเชื่อมด้วยตะกั่วเพียง 20%

เมื่อทำโครงการนี้ 3 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ และเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ร่วมกันรับผิดชอบแบ่งภารกิจ เทศบาลนครรับผิดชอบภารกิจการทำงานเชิงปฏิบัติ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์รับผิดชอบห้องแล็บตรวจวิเคราะห์ทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง และรับรองแหล่งขายวัตถุดิบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทำหน้าที่ประสานงานโครงการ และงานทางวิชาการ

เมื่อทั้งหมดมาคุยกันเพื่อรับแนวทางและเป้าหมายร่วมให้มีความชัดเจน โดยต้องการทำโมเดลร้านก๋วยเตี่ยวมาตรฐาน 4 ด้าน

1. ร้านต้องซื้อวัตถุดิบจากแหล่งที่เชื่อถือได้หรือที่ทางราชการรับรอง พิจารณาเครื่องหมาย อย./ป้ายอาหารปลอดภัย FOOD SAFETY/แหล่งจำหน่ายวัตถุดิบที่หน่วยราชการสาธารณสุขรับรอง

2. ร้านนั้นต้องผ่านมาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย CLEAN FOOD GOOD TASTE

3. ต้องใช้หม้อต้มที่ปราศจากสารตะกั่วเชื่อมบัดกรี โดยที่ยอมรับว่าปลอดภัยคือเชื่อมด้วยอากาศหรือหล่อขึ้นรูปทั้งใบ



4. คนที่ดูแลร้านจะต้องมีความรู้ในเรื่องก๋วยเตี๋ยวลอดถ้วย มีการทดสอบความรู้คนดูแลร้าน 20 ข้อ ซึ่งถ้าคะแนนผ่านเกิน 80% จึงจะถือว่าผ่าน

ร้านที่ผ่านมาตรฐานสำคัญ 4 ข้อ แล้วจึงจะได้ป้ายรับรองมาตรฐาน และสิ้นสุดทุก 31 ธันวาคม ต้องต่ออายุทุกปี

“หลังจากดำเนินการไปแล้วมีร้านในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ขึ้นทะเบียนจำนวน 22 ร้าน” ภก.มนตรีเล่า

สิ่งหนึ่งที่พบระหว่างทำโครงการนี้คือร้านก๋วยเตี๋ยวเจ้าอร่อย ที่คนนิยมรับประทานมักเปลี่ยนแปลงยากกว่าร้านทั่วไป

“สะตุตั้งแต่หลักเกณฑ์ข้อ 2 แล้วคือความสะอาดของสถานที่น้อยมาก เขาไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลง เพราะยังไวกี่ขายดีอยู่แล้ว ร้านที่เปลี่ยนได้ง่ายจะอยู่ในกลุ่มเจ้าของร้านอายุไม่ถึง 40 ปี และร้านที่เป็นเฟรนไชต์หรือร้านในห้างจะตอบสนองเร็ว”

อย่างไรก็ตามเป้าหมายของโครงการอยู่ที่ความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีของร้านก๋วยเตี๋ยว 151 ร้านในเขตเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานี เพื่อก้าวต่อไปอีกทำให้ร้านค้าทั่วจังหวัด
สุราษฎร์ได้รับการรับรองมาตรฐาน

เพื่อดำเนินงานให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ในปี 2552 นอกจาก
3 หน่วยงานหลัก ทางโครงการยังขยายไปทำบันทึกความเข้าใจ
(MOU) บูรณาการกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี และองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด (อบจ.) สุราษฎร์ธานีอีกด้วย

สาระสำคัญของ MOU ฉบับนี้ประกาศว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จะพัฒนาร้านค้าทั่วในสุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐานยอมรับ
ในระดับชาติ โดยจะทุ่มเทความรู้ความสามารถและทรัพยากรของ
แต่ละหน่วยงาน ร่วมปฏิบัติภารกิจแบบบูรณาการเพื่อผลักดันให้
โครงการดังกล่าวสำเร็จตามเป้าหมายในปีงบประมาณ 2552

“ปีนี้โครงการฯ ได้รับการบรรจุให้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญ
ของนโยบายสำนักงานสาธารณสุข สืบปีงบประมาณนี้น่าจะมีร้าน
ค้าทั่วในสุราษฎร์ฯ ที่ผ่านมาตรฐานจำนวน 100 รายเป็นอย่าง
น้อย แต่อาจถึง 150-200 รายด้วยซ้ำไป ส่วนขยายออกไปต่าง
อำเภอวางแผนขยายเติบโตเบื้องต้นอำเภอละ 5% ทั้ง 19 อำเภอ”

เพื่อครอบคลุมทั้งจังหวัด ขณะนี้ได้มีการมอบภารกิจให้
แต่ละอำเภอทำงาน ซึ่งแต่ละพื้นที่จะมีกลยุทธ์ต่างหากเพื่อความ
คล่องตัว เช่นกรณีการเปลี่ยนเป็นหม้อปอดสารตะกั่ว ที่ทุกวันนี้
ราคาใบละ 2,000 บาท บางแห่งอาจมีช่องทางช่วยเหลือไม่ว่าจะ
ตั้งกองทุนสนับสนุน ขอรับการอุดหนุนจากองค์การปกครองส่วน
ท้องถิ่น หรือหน่วยงานเอกชน

ภก.มนตรีมองปัจจัยความสำเร็จเกี่ยวกับโครงการนี้ว่าส่วน
หนึ่งคือการประชาสัมพันธ์สร้างกระแสต่อเนื่อง เป็นมาตรการ

เดียวที่ทำให้สังคมตื่นตัว รับรู้ และกดดันร้านค้าก๋วยเตี๋ยวต้องวิ่งสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้

“ที่ผ่านมากะแสเกิดขึ้นแล้วครับ แต่อาจขาลงบางช่วง ต้องประชาสัมพันธ์ต่อไป ปกติชาวบ้านตอบรับเรื่องสุขภาพผู้บริโภคยินดีอยู่แล้วแต่ทำอะไรให้ต่อเนื่องสัก 1-2 ปี ทำให้การรับรู้กว้างออกไปเราถือว่าเป็นคือโมเดลสุราษฎร์ฯ ใครนำไปใช้ก็น่าจะได้”

ภญ.อังคณา ศรีนามวงศ์ เกสัชกร 8 หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไขว่คว้าอย่างปายสัญลักษณ์ที่มอบสำหรับร้านที่ผ่านหลักเกณฑ์โครงการ คือป้ายพื้นสีส้ม มีรูปคนสวมหมวกขาว ถุงมือขาวถือตะเกียบคีบเส้นก๋วยเตี๋ยว ชูหัวแม่มือซ้ายบนข้อความร้านก๋วยเตี๋ยวมาตรฐานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านล่างเป็นหน่วยงานสนับสนุน ชื่อร้านที่ได้รับและวันหมดอายุรับรอง

“การตื่นตัวของประชาชนคือเราต้องประชาสัมพันธ์ไปเรื่อยๆ เรามีสื่อ มีป้ายไวน์ล ขนาดใหญ่ติดให้คนเห็นทั่วไป สำหรับป้ายโลโก้ที่ให้รับรองนี้อาจยังเล็กตอนแรกเรากลัวว่าหากขนาดใหญ่ อาจกะกะอย่างร้านรถเข็น แต่เอาเข้าจริง พอเข้าร้านใหญ่ ดูจะเล็กเกินไป”

ภญ.อังคณา มองการเคลื่อนเชิงบูรณาการของโครงการสุราษฎร์ธานีเมืองคนดีร้านก๋วยเตี๋ยวมาตรฐานจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสำนักงานสาธารณสุขเป็นแกน เชื่อมผ่านความสัมพันธ์ที่ดีกับทางเทศบาลซึ่งร่วมกันในการทำงานที่ผ่านมาก่อนแล้วหลายโครงการ

“สำหรับศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์เขาทำการวิเคราะห์อยู่ มีความรู้เรื่องก้วยเตี้ยว เขาเห็นว่าก้วยเตี้ยว 1 ขาม มีอันตราย จึงควรนำที่จะทำอะไรสักอย่าง เราก็บอกว่ามาร่วมกันทำดีกว่า ที่จริงกระแสมาตั้งแต่เจอสารอันตรายในเส้นก้วยเตี้ยว ลูกขึ้นเจอสารกันเสีย เราก็บอกว่าอย่าทำแต่เส้นหรือลูกขึ้น ทำทั้งขามไปเลย”

อบจ.เข้ามาร่วมทีหลัง แต่มองเห็นและให้ความสำคัญ จึงได้ทำโครงการหม้อเก่าแลกหม้อใหม่ จัดซื้อหม้อก้วยเตี้ยวแบบปลอดภัยไว้ให้ผู้ประกอบการที่อยากเข้าร่วมโครงการ โดยเอาหม้อเก่ามาแลกโดยมองว่าถ้าให้ฟรีๆ ง่ายไป คนจะไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้

การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่ว่าเทศบาล หรือ อบจ. ญญ.อังคณาเล่าว่า ให้ใช้ความสัมพันธ์ที่ดี ส่วนตัวเป็นตัวนำ ปกติงานสาธารณสุขเป็นที่ยอมรับและเกรงใจอยู่แล้ว เพราะสังคมต่างรู้ว่าทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

ในภาคราชการให้ความร่วมมือที่ยาวนานชัดเจน เมื่อจังหวัดลงมาเล่นเอง และนำขึ้นเป็นวาระของจังหวัด

“รองผู้ว่าฯ จุฑาประเต็นมาตั้งแต่เรื่องน้ำดื่มในโรงเรียนจนมาถึงหม้อก้วยเตี้ยว ท่านเห็นว่าทุกเรื่องต้องได้รับการแก้ไข”

ทางด้านสำนักงานสาธารณสุข โดยนายแพทย์สาธารณสุข จังหวัดให้การสนับสนุนเต็มที่ปีหน้าวางแผนจะนำเรื่องร้านก้วยเตี้ยว มาตราฐาน เป็นพื้นฐานภาคบังคับลงสู่ “3 โรง” คือ โรงแรม โรงเรียน และโรงพยาบาล

การบูรณาการหลายหน่วยงานลักษณะนี้ ที่ผ่านมามีคำสั่ง โดยผู้ว่าราชการจังหวัดลงนาม มีกรรมการรับรอง หัวหน้าส่วนงานแต่ละส่วนให้การสนับสนุน ทั้งหมดมีเป้าหมายร่วมกัน ทำด้วยกัน โดยแต่ละส่วนงานสามารถนำเสนอการทำงานส่วน ของตัวเองครบวงจร เหมือนงานของทุกคน ผลทำให้เกิดความ ร่วมมือของภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน และสื่อมวลชนที่ใกล้ชิดมากขึ้น

ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยราชการในการดำเนินการ อาหารปลอดภัย

ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยว และจำหน่ายวัตถุดิบ ที่มีความพร้อม มีผลประกอบการดีขึ้น

ประชาชนที่ปรุงอาหารเองได้วัตถุดิบคุณภาพปลอดภัย

ภญ.อังคณาเล่าว่า ปีหน้ายังจะเคลื่อนเรื่องก๋วยเตี๋ยว ปลอดภัยไปพร้อมประเด็นความปลอดภัยอาหารด้านอื่น เช่น ขนม เครื่องดื่มที่ขายหน้าโรงเรียนจะเริ่มเข้าไปทำวิจัยสถิติว่าเป็นอย่างไร ปรากฏการณ์ที่เป็นอยู่ส่งผลกระทบต่อเด็กอย่างไร ใช้เทคนิค Mapping เหมือนเรื่องก๋วยเตี๋ยว ในเชิงว่าซื้อสินค้าอะไร จากไหน เพื่อแก้ปัญหาต้นทาง

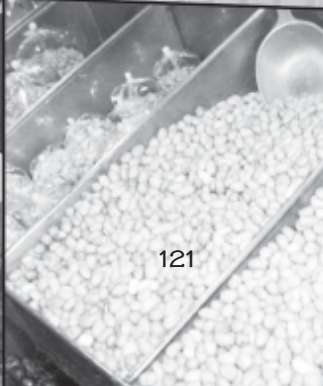
ภญ.อังคณาเล่าว่า จากการทำวิจัย “การศึกษาความรู้และ สภาพปัญหาด้านความปลอดภัยต่อผู้บริโภคของผู้ประกอบการ ร้านก๋วยเตี๋ยวในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และแนวทาง แก้ไข” ในช่วงต้นของโครงการฯ ทำให้รู้ปัญหาและนำมาสู่การแก้ ปัญหาได้ถูกทาง

“รู้ว่าคนขายก๋วยเตี๋ยวขาดองค์ความรู้ เช่นไม่รู้จักน้ำมันขาว เทียมว่าคืออะไร ทักตนคิดต่อซามใส่ก๋วยเตี๋ยวไม่ถูกต้อง แคร่กรณีถั่ว ป่นปรากฏว่ามีถั่วบดที่ใช้กับหมูสะเต๊ะ ถั่วสำหรับใส่ในก๋วยเตี๋ยว ถั่วที่ไม่บดเอาไว้สำหรับยำ พอเราสุ่มวิเคราะห์ มันจึงได้ความปลอดภัยในก๋วยเตี๋ยวผัดไทยในยำอะไรทั้งหมดต่อยอดต่อไป แต่ต้องเพิ่มความรู้ มากขึ้นในส่วนการตรวจวิเคราะห์วัตถุดิบ อาจทุก 2-3 เดือน ให้เรามั่นใจว่าแหล่งที่พบปลอดภัย”

การลงวิจัย ทำให้ได้ข้อมูลออกมาว่าร้านก๋วยเตี๋ยวเปลี่ยนถั่ว ทุก 1 วันก็เปอร์เซ็นต์ เปลี่ยนถั่ว 2 วันก็เปอร์เซ็นต์เปลี่ยนทุก 3 วันก็เปอร์เซ็นต์ จะได้รู้ว่าประชาชนที่บริโภคมีความปลอดภัยอย่างไร หลังการสัมภาษณ์หาข้อมูลวิจัย มีกิจกรรมเชิญผู้ประกอบการ 100 กว่าคน ทั้งจังหวัดเพื่อให้ความรู้

แม้อาจไม่ได้มาตรฐานทั้งหมดในเวลานี้ แต่ก็ทำให้ร้านก๋วยเตี๋ยวในเขตเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีทั้งหมด ใส่ใจกับความปลอดภัย อย่างการเปลี่ยนถั่วป่น พริกป่นมากขึ้น

“ผู้ประกอบการร้านก๋วยเตี๋ยว 150 ร้าน ในเขต



เทศบาลคิดว่าไม่ต้องเป็นห่วงมาก เขาใส่ใจในเรื่องของอันตรายอยู่ แต่ถ้ามองต่างอำเภอ เขาไม่ได้วิ่งมาซื้อถั่วในแหล่งที่ผลิตทุกวัน เราก็ต้องไปให้ความรู้อีกอย่างว่าต้องซื้อที่สวยๆ ไปใส่ตู้เย็น แล้วค่อยทยอยมาคั่วและถั่วบดให้เปลี่ยนทุกอาทิตย์ อะไอย่างนี้”

การแก้ปัญหาแหล่งวัตถุดิบพื้นฐานถือว่าส่งผลดีที่สุดในการนี้ อยู่ การทำอาหารปลอดภัยต้องรวมไปถึงการแก้ปัญหาตั้งแต่เรื่องแหล่งวัตถุดิบ

ทุกวันนี้กล้วยขึ้นทำเนียบอาหารยอดนิยมของคนไทยไปแล้ว ญ.อังคนาบอกว่าเฉลี่ยคนกินกล้วยเดี่ยว อาทิetylละ 2 วัน เพราะหาซื้อง่าย สะดวกต่อการรับประทาน ผู้ขายยังคัดเลือกรสชาติและวิธีการปรุงใหม่ แต่การแข่งขันเพื่อแย่งลูกค้าโดยไม่สนใจกระบวนการผลิตที่ปลอดภัยกับผู้บริโภค ส่งผลให้ปัญหากล้วยเดี่ยวยังคงมีต่อไป และสามารถขยายพื้นที่กว้างออกไปด้วย

“นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด มินนโยบายนวัตกรรมของกลุ่มงาน ซึ่งเราคิดไว้ก่อนว่าจะทำ 14 จังหวัดภาคใต้ ต่อกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เราจัดประชุมกัน 6 ครั้งต่อปีอยู่แล้ว” อังคนาเล่าว่าเครื่องมือสำคัญในการทำงานคือการประสานกับส่วนต่างๆ อย่างการทำวิจัยแล้วต้องสามารถนำไปเผยแพร่ได้ ถึงทำให้คนที่มีส่วนเกี่ยวข้องมองเห็นความสำคัญ

“ในการทำงานร่วมกัน ต้องบอกว่านี่เป็นประโยชน์ และเป็นผลงานที่เขาจะได้รับด้วย อย่างเทศบาลนครสุราษฎร์ฯ ที่ทำเรื่องกล้วยเดี่ยวด้วยกัน ทางเราเป็นแค่นักวิชาการ เพื่อแนะนำให้เขาทำเพราะฉะนั้นเวลาที่ร้านกล้วยเดี่ยวนั้นจะมาขอป้ายไม่ต้องมาที่เรา ก็ไปที่เทศบาลได้เลย ในโครงการนี้เทศบาลจะเป็นหน่วยงานผู้รับ

คำขอตรวจประเมินร้านอาหารด้วยมาตรฐาน เขาไปตรวจเราคอย
เป็นส่วนสนับสนุน วัตถุประสงค์ที่ปลอดภัย ให้ความรู้ จัดนิทรรศการ”

ส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการรณรงค์ลักษณะนี้ ต้องสร้าง
กระแสให้เกิดในหมู่ประชาชนให้ได้ เท่าที่ ญ.อังคณาสังเกตหา
เจียบไปไม่นาน คนมักลืมง่ายหันกลับไปสู่วิถีเดิมๆ กระแสยั่งยืน
อาจต้องมีกิจกรรมเสริม แยกตัวอย่างการจัดงานของเทศบาล
ไฮไลต์มีประกวดด้วยทะเล นำถ้วยเตี้ยมาเป็นตัวนำของงาน
มาเป็นเอกลักษณ์อาหารสุราษฎร์ฯ

“เรายังได้นำเสนอเรื่องนี้ในโครงการสายใยรักในพระองค์เจ้า
ศรีรัตน์ พระวรชายา เป็นนวัตกรรมในโครงการสายใยรัก”
ญ.อังคณาเล่าอย่างภาคภูมิใจ

ส่วนอื่นที่พยายามทำคือผลักดันให้ชมรมร้านอาหาร ชักชวน
สมาชิก ให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐาน

“เราเป็นเมืองท่องเที่ยวด้วย ต้องทำอาหารให้คนกิน ทุกคน
ในพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา”

ญ.อังคณาหวังว่าสิ้นปีนี้มีร้านอาหารทั่วสุราษฎร์ธานี
ได้รับป้ายรับรอง 100 ร้าน โดยมีการขยับส่วนอื่นตามไปด้วย
อย่างการรับรองมาตรฐาน FOOD SAFETY, CLEAN FOOD GOOD
TASTE ให้มากขึ้น.

เวทีเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภคนะ”

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครอง ผู้บริโภค

การลงนาม “บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” ในเวทีเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค” เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2551 ณ ห้องประชุม จูติ A โรงแรมเจบี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา นับเป็นบันไดความสำเร็จขั้นสำคัญขั้นหนึ่งซึ่งมีจุดเริ่มต้นเลืกามาจากโครงการ “พัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้”

กระทั้งนำไปสู่การฝึกกำลังของคนในท้องถิ่น ภาคประชาสังคม หน่วยงานองค์กร และเครือข่ายภาคี ที่เล็งเห็นถึงสาระสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน

การลงนามบันทึกความร่วมมือในครั้งนี้ นำไปสู่ความร่วมมือที่ 1 คือการจัดการรูปแบบเครือข่ายและวิธีการทำงาน โดยมีโครงสร้างที่เรียกว่า “คณะทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด (นายสนธิ เตชานนท์)

และความร่วมมือที่ 2 คือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

เป้าหมายของการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ระยะแรกนั้นครอบคลุมในจังหวัดสงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

สำหรับเวทีเสวนาและบันทึกความร่วมมือในครั้งนี้อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา นับเป็นก้าวขยับที่สำคัญดังที่ได้กล่าวไว้ตอนต้นมองในมุมกลับคือการเริ่มจากจุดเล็ก ๆ ทีละก้าว หนักแน่นมั่นคงเกิดเป็นพลังดังไฟดังน้อง รวมกันเป็นพันธมิตร ครอบคลุมรอบด้านในทุกภาคส่วน ประกอบด้วย... สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปรีก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข สมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท และสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อาจกล่าวได้ว่าเวทีการเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค” ในวันนี้ คือการเริ่มต้นอย่างเป็นทางการของ “คณะทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” และหัวข้อในการเสวนาก็คือการเริ่มต้น “การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค” อย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมนั่นเอง.

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค” ในภาคเช้ามีการเสวนาเรื่อง “การบูรณาการระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดย ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรัฐ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้, ภก.บรรจง ฉายบุ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา, นายศิริศักดิ์ รุ่งเล็ก หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น รักษาการในตำแหน่งท้องถิ่นจังหวัดสงขลา และนายนิธิ พันธุ์ณี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

ดำเนินการเสวนาโดยนายสุรียา ยีขุน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปริก

และในภาคบ่ายมีการเสวนาเรื่อง “ร่วมต่อเติมเสริมประสานระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค” โดยคุณมณี ศิริพร สำนักงานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา, นายบรรจง ฉายบุ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา, นายภาณุ พิทักษ์เผ่าเครือข่ายผู้บริโภคสงขลา, นายนิมิตร แสงเกตู ประธานสมาคมอสม.จังหวัดสงขลา, นายธีรศักดิ์ สุภาไชยสิทธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์, อัยการพรพิชัย ไชยมาตร สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา และคุณวรรณชัย สุวรรณกาญจน์ กรรมการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ดำเนินรายการเสวนาโดยนายบัญชากร วิเชียรศรี หรือดีเจ
โอเลี้ยงเสียงหล่อ สถานีวิทยุอม.FM 88.0 MHz

การเสวนาในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมรับฟังประมาณ 150 คน
ซึ่งเป็นบุคลากรจากหน่วยงานองค์กร เครือข่ายภาคีจังหวัดสงขลา
สตูลและสุราษฎร์ธานี โดยในภาคเช้ามีการถ่ายทอดสดออกรายการ
สภากาแฟ ทางสถานีวิทยุอม.FM 88.0 MHz และถ่ายทอดออก
อากาศทางวิทยุชุมชนตำบลท่าข้าม FM 101.0 MHz ตลอด
รายการเสวนา

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรวุฒิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบ
สุขภาพภาคใต้ กล่าวเกริ่นนำถึงการพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครอง
ผู้บริโภคให้มีความเข้าใจร่วมกันโดยเบื้องต้นในแง่ที่ว่าเราทุกคน
ล้วนเป็นผู้บริโภค แม้แต่ผู้ประกอบการเอง เพราะต้องใช้ทั้งสินค้า
อุปโภค บริโภค และบริการเหมือนๆ กัน ต่างแต่ว่าเมื่อผู้ประกอบการ
การถูกเอารัดเอาเปรียบในฐานะผู้บริโภค ผู้บริโภคก็จะถูกเอารัด
เอาเปรียบจากผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการนั้นๆ อีกทอดหนึ่ง
เป็นลูกโซ่ต่อกัน



เมื่อเรามองเห็นทั้งระบบว่าปัญหาคืออะไร จึงเกิดกระบวนการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกภาคส่วน เป็นหลักการนำไปสู่การออกกฎหมายรัฐธรรมนูญว่าด้วยเรื่องสิทธิความเป็นธรรม ประเด็นก็คือ เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค อันเกิดจากความเสียหาย อันตราย ไม่เป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ

“ไม่ว่าสิ่งที่เราเห็นกันทั่วไปใกล้ตัว ยกตัวอย่างเช่นซื้อสินค้าจากตลาดสด(คลองแจ๊ะ) ถูกกว่าห้างสรรพสินค้า(แม็คโคร) ถูกแต่ของปลอม หมดอายุ สินค้าบรรจุอยู่ในกระป๋อง ผลิตภัณฑ์บอกชนิดสินค้าอีกอย่างหนึ่ง(เป่าฮื้อ) เปิดออกมาเป็นอีกอย่าง(เม็ดถั่ว) หรือบริการจากโรงพยาบาล ซึ่งได้รับการปฏิบัติไม่เสมอภาค ไม่ต้องพูดถึงว่าการได้รับยาแตกต่างกันระหว่างคนจนกับคนรวย ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหาย อันตราย และไม่เป็นธรรม”



เป็นที่ทราบกันว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับ 3 ฝ่ายหลักๆ คือผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ ผู้บริโภคคือเราทุกคนในที่นี้ และรัฐในฐานะผู้ใช้กฎหมายบังคับกำกับดูแล และในปัจจุบัน สื่อมวลชนได้เข้ามามีอิทธิพลและบทบาทในเรื่องราวเหล่านี้ อีกทาง

“เช่นกรณีของการทุบประจานรถยนต์ ยี่ห้อหนึ่ง(ซีอาร์วี) ซึ่งผู้(บริโภค)ที่เสียหายร้องเรียนว่าผู้ประกอบการไม่รับผิดชอบ ขณะที่กระบวนการของรัฐไม่สามารถยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือได้เท่าที่ควร สื่อซึ่งทำหน้าที่กระจายข่าวเรื่องราวเหล่านี้ก็เสมือนเป็นผู้ช่วยทำหน้าที่เรียกร้อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาตระหนัก ระวังป้องกันและใส่ใจดูแลผู้บริโภคมากขึ้น”

หรือกรณีสื่อท้องถิ่นวิทยุชุมชนของเราเองที่มีบทบาทหน้าที่ในส่วนนี้อยู่ เช่นรายการ “แลบ้านแลเมือง” ทางสถานีวิทยุอม. FM 88.0 MHz ซึ่งรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ รวมทั้งในกรณี เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการซักถามผู้ประกอบการกลางอากาศ เป็นการได้รับรู้ออกไปในวงกว้างและรวดเร็วอีกทาง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามสื่อก็มีหน้าที่บทบาทในบางเรื่องบางกรณี และในแง่ของการทำหน้าที่เป็นปากเสียงให้เท่านั้น

แต่จากการสำรวจสถานการณ์ผู้บริโภคพบว่ากว่า 70-80% เพิกเฉยต่อการเรียกร้องสิทธิของตนเอง ด้วยเหตุผลหลายๆ ประการ เช่น ความสะดวก, การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการไม่รู้ถึง สิทธิอันพึงมีพึงได้ ฯลฯ

เมื่อมองกลับไปอีกด้านหนึ่งในภาคปฏิบัติ เช่น ขณะที่รัฐ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ซึ่งมี

เจ้าหน้าที่ทำงานด้านนี้อยู่เพียง 2-3 คน ต้องรับภาระหน้าที่และ
ทำงานหนักเกินกำลัง ดูแลไม่ทั่วถึง เป็นข้อจำกัดในการแก้ไข
ปัญหาอย่างที่เราจะเป็นจึงเกิดความคิดว่าจะทำอย่างไรให้ผู้บริโภค
ได้รับการคุ้มครองอย่างครอบคลุมทั่วถึงเป็นระบบ คำตอบหนึ่ง
ที่ได้คือ เริ่มจากแนวทางเบื้องต้นก็คือ

หนึ่ง ลูกขึ้นมาเรียกร้องปกป้องสิทธิของตัวเอง

สอง ขยายการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยการผลักดัน
พรบ.การคุ้มครองผู้บริโภคออกมา เพื่อสอดคล้องกับแนวทางเดียวกับการ
การกระจายอำนาจของท้องถิ่น การศึกษา หรือสาธารณสุข
ซึ่งในขณะนั้นสคบ., สสจ. ก็กำลังถ่ายโอนให้เทศบาลหรือท้องถิ่น
เข้ามามีบทบาทดูแลคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน และขยายขยายออก
เป็นเครือข่ายได้มากมาย เป็นที่น่าพอใจ

“ต่อไปในอนาคตเมื่อพบเรื่องการเอาัดเอาเปรียบก็จะมี
อาสาสมัคร และการประสานกันเป็นเครือข่าย คนในชุมชนมีเรื่อง
ร้องเรียน เพียงเดินไปอบต. เทศบาลใกล้บ้าน วันนี้ท้องถิ่น เทศบาล
อบต.มาพูดคุยพร้อมขยายขับเคลื่อน แม้บางอย่างจะยังไม่เรียบร้อย
สมบูรณ์เหมือนกับการเมืองก็ต้องทำทีละก้าว กินข้าวก็ต้องทีละคำ”

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรัฐภูมิ กล่าวว่ ในวันนี้เราจะได้มาร่วม
กันบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างงานประจำของหน่วยงาน
องค์กร ภาครัฐ และการขยายขับเคลื่อนงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง
ผู้บริโภคของชุมชน และภาคประชาสังคม.

การบูรณาการระบบงานคุ้มครอง ผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเสวนาเรื่อง “การบูรณาการระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในภาคเช้า โดย ผศ.ดร.พงศ์เทพ
สุธีรภูมิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ ภก.บรรจง
ฉายบุ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดสงขลา และนายศิริศักดิ์ ร่างเล็ก หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริม
และพัฒนาท้องถิ่น รักษาการในตำแหน่งท้องถิ่นจังหวัดสงขลา

ดำเนินการเสวนาโดยนายสุรียา ยีขุน นายกเทศมนตรี
เทศบาลตำบลปริก

การพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

ในโลกทุนนิยมเสรี ก่อเกิดวัฒนธรรมบริโภคนิยมยุคใหม่
ที่หลากหลาย พร้อมมากับระบบการค้าเสรี สถานการณ์ผู้บริโภค
ที่ถูกละเมิดสิทธิก็ทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากขึ้นครอบคลุม
ไปทั่วทุกพื้นที่ไม่เว้นแม้แต่ท้องที่ชุมชนเมืองและชนบท แม้จะมี
หน่วยงานหลายภาคส่วน เช่น องค์กรของรัฐ เอกชน ภาคประชาชน
ท้องถิ่น หรือกระทั่งสื่อสารมวลชน ได้เร่งรัดทำหน้าที่แก้ไขปัญหา
เหล่านี้ แต่ลักษณะการทำงานแบบรวมศูนย์หรือไม่ก็ต่างคนต่าง
ทำที่ผ่านมา ทำให้ขาดพลังในการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่อาจตอบ
สนองกับผู้บริโภคได้เท่าที่ควรจะเป็น

อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงาน องค์กรในพื้นที่ ชุมชน เครือข่าย
ภาคี หรือกระทั่งบุคคล ได้ทำหน้าที่และมีภาระบทบาทในส่วน
ของการบริโภคอยู่แล้วส่วนหนึ่ง บางแห่งอาจจะทำตามบทบาท

หน้าที่ บางแห่งทำถึงระดับ “นวัตกรรม” และงานเชิงรุกอย่างไม่หยุดยั้ง ขณะที่บางแห่งบางที่ยังคิดไม่ออกบอกไม่ถูกด้วยซ้ำไปว่า “ปัญหาคือมีงบประมาณแต่ไม่รู้จะทำอะไรดี” ขณะที่บางแห่งบางคนมีแนวคิดแต่ขาดงบประมาณหรือกำลังคน ที่สำคัญก็คือก่อนหน้านี้ในแต่ละภาคส่วนก็ได้ทำงานขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคของตนอยู่ตามลำพัง

เพื่อให้เกิดการพัฒนาาระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่บูรณาการพลังจากภาคีทุกภาคส่วนของจังหวัดสงขลา โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนภาคีผู้บริโภคและเครือข่ายฯ...ซึ่งได้ทำงานประสานความร่วมมือกันมาในระยะเวลาหนึ่ง... จึงมีข้อตกลงบันทึกการลงนามความร่วมมือฯดังรายละเอียดข้างต้น โดยมีภารกิจหลักคือ

หนึ่ง ร่วมกันผลักดัน และขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา และ

สอง เพื่อเป็นกลไกในการเชื่อมประสานภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกพื้นที่

ในส่วนของการจัดรูปแบบเครือข่ายและวิธีการทำงานนั้นนำไปสู่ความร่วมมือในการดำเนินงานคุ้มครองที่เป็นรูปธรรมร่วมกันคือ

หนึ่ง พัฒนาระบบข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบที่เชื่อมประสานหรือลิงค์ต่อกันได้ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไปพร้อมๆ กัน

สอง ร่วมกันเสริมสร้างศักยภาพในการให้ความรู้และพิทักษ์สิทธิ เช่น การจัดเวทีสัมมนา จัดประชุม อบรม หรือสร้างปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้ขึ้นในพื้นที่ต่างๆ

สาม สร้างหรือขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วม เช่น อาสาสมัครผู้บริโภคนในชุมชน หรือการพัฒนาให้เกิดสภาผู้บริโภคขึ้นมา

สี่ พัฒนาระบบประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ความเป็นธรรมและชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค เช่น การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เป็นต้น

เวทีเสวนา ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค

การที่ตัวแทนบุคคลองค์กรหรือหน่วยงานในภาคส่วนต่างๆ ได้มาร่วมเวทีเสวนา ย่อมนำไปสู่การบูรณาการทางด้านความคิด เชื่อมโยงไปสู่ทิศทางและเป้าหมายร่วม เกิดเป็นรูปธรรมของการก้าวเดินที่มีพลังเข้มแข็งแก่กันและกัน

กล่าวได้ว่าการเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค” เกิดจากการตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริโภคเอง ที่จะต้องลุกขึ้นมาเรียกร้องการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตน โดยมีองค์กรท้องถิ่นและชุมชนเข้ามาร่วมสนับสนุนดูแลในเรื่องเหล่านี้ร่วมกัน

บนเวทีที่แต่ละคนใช้เวลาเสวนาอาจจะไม่มากมายแต่สามารถสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานที่ผ่านมาของแต่ละภาคส่วน บอกเล่าถึงเรื่องราว แนวคิด วิธีการทำงาน และวิสัยทัศน์ต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ “กระบวนการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” ในท้องถิ่นและชุมชนร่วมกันในหลายฯ ประการ

พูดง่าย ๆ ก็คือได้เห็นที่ผ่านมาท้องถิ่นได้ทำอะไรมาบ้าง จะทำอะไรต่อไป และมีแนวทางการทำงานร่วมกันอย่างไร

การจัดการระบบฐานข้อมูลสุขภาพ

นายสุริยา ยีขุน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปริก ผู้ดำเนินรายการเสวนากล่าวว่า ในชีวิตประจำวันเราไม่อาจหลีกเลี่ยงเรื่องที่

เกี่ยวข้องกับการบริโภคไปได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหารการกิน ยา เครื่องสำอาง เครื่องใช้ไม้อายุต่างๆ ของทุกคน ซึ่งท้องถิ่น จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะเป็นทั้งบทบาทหน้าที่โดยตรงที่ทาง เทศบาลเองจะต้องให้ความสำคัญกับพี่น้องประชาชนทุกา เรื่อง ตั้งแต่เกิดจนตายนั่นเอง

“ทั้งนี้การทำงานในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จะต้อง ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและท้องถิ่น เช่น อย.(สำนักงานอาหารและยา) สสจ., สดบ.รวมทั้งภาคส่วนต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยต้องเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการ สื่อท้องถิ่น วิทยุชุมชนร่วมด้วยช่วยกัน เช่น FM.88 วิทยุชุมชน ทำข้าม เว็บไซต์สงขลาเน็ต เป็นต้น”

และให้ความเห็นว่าในส่วนนี้เองเรื่อง “การจัดการระบบฐาน ข้อมูลสุขภาพชุมชน” นับเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างเพื่อให้การดำเนินงาน ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่แท้จริง

สิทธิพื้นฐาน และมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค

จากนั้น ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรวิวัฒน์ ชี้แจงถึงสถานการณ์การ คุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสงขลาว่าจากผลการสำรวจพบว่า ปัญหาเดิมคือเรื่องอาหารการกิน และการไม่รู้จักช่องทางหรือ สิทธิในการร้องเรียน เช่นผู้ป่วยที่ได้รับยาไม่มีคุณภาพจาก โรงพยาบาล คลินิก ร้านยา และตลาด เช่น ยาชุด ยาแระ ถั่วเน่าเสีย สูงประมาณ 2 ครั้ง/คน/ปี มีโอกาสได้รับอาหารไม่สด ไม่มีคุณภาพ จากทางเท้า อาหารพร้อมปรุง พืชผักจากตลาด อาหารสดจากทะเล น้ำดื่ม สูงถึง 4.4 ครั้ง

และที่สำคัญ 70-80% เมื่อเจอปัญหาแล้วเป็นเฉย ประเด็นก็คือ ซื้อของจากห้างมา ปรากฏว่าหมดอายุ คุณภาพไม่ดี ไม่ร้องเรียน ทั้งเพราะเห็นว่าแค่ค่าน้ำมันรถก็ไม่คุ้มแล้ว เป็นต้น

ในทางกลับกันเมื่อการคุ้มครองไม่ดีปรากฏมากขึ้น และไม่ได้รับการแก้ไข ขาดการร้องเรียนอย่างเอาจริงเอาจัง จะทำให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบ แต่หากมีการร้องเรียนเอาจริงเอาจัง จะทำให้ผู้ประกอบการระมัดระวังมากขึ้น นั่นคือ “โอกาส” ของผู้บริโภค

และการขยับขับเคลื่อนลงไปสู่ท้องถิ่น ให้มีศูนย์ร้องเรียนในชุมชนซึ่งผู้บริโภคเองจะต้องเป็นคนช่วยกันผลักดันคือ “ช่องทาง”

สำหรับสถานการณ์อื่นๆ ผศ.ดร.พงศ์เทพกล่าวว่า สำหรับบริการในพื้นที่เมืองอาจไม่มีปัญหาเรื่องนี้เพราะมีบริการสุขภาพเชิงปริมาณเยอะ แต่ในเชิงระบบแล้ว พบว่ายังมีการลงทุนสูง ผลที่ได้ต่ำ หรือบริการสุขภาพยังไม่ครบถ้วน อย่างไรก็ตามก็มีความพยายามผลักดันในเรื่องเหล่านี้อยู่ เช่น โรงพยาบาล ประกันสุขภาพ นำไปสู่มาตรฐานการปฏิรูประบบสุขภาพที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่

อย่างน้อยเพื่อสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงจะต้องมี เช่น สิทธิในเรื่องอาหารและยา การได้รับความปลอดภัย และบริการ

“อิสระในการบริโภค เช่น ร้านค้าในชุมชน ผู้บริโภคจะซื้อยาที่มี อย. เรามีสิทธิเลือก หรืออย่างเช่นในต่างประเทศ ผลิตรักบี้ไต่ในท้องตลาดจะมีบริษัทเดียวก็ห้อยเดียวไม่ได้ เพราะจะเป็นการผูกขาด เราจึงเห็นการตั้งบริษัทลูกขึ้นมารองรับ หรืออย่างกรณียารักษาโรคเอดส์ ผลิตออกมาแล้วตั้งราคาสูงมาก เพื่อแสวงหาผลกำไรแต่ไม่ได้คำนึงถึงสิทธิของการได้รับการรักษาเยียวยาเป็นต้น นี่คือมาตรฐานหรือสิ่งที่ทุกฝ่ายจะต้องคำนึงถึงและช่วยกันผลักดัน”

นอกจากนี้ยังมีสิทธิ์ที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การเร่งรัดเร่งรัดให้ควมรู้ รวมถึงการได้อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี

ผู้บริโภคคือศูนย์กลาง การบูรณาการ และข้อคิดสะกิดใจ

ภก.บรรจง ฉายบุ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา กล่าว ว่า ณ วันนี้เป็นที่รับรู้ว่เรื่องบริโภคนั้นไม่ใช่เรื่องสุขภาพอย่างเดียว แต่หมายถึงการคุ้มครองดูแลเรื่องผลิตภัณฑ์ตลอดจนการบริการพื้นฐานให้มีความปลอดภัย เป็นธรรม เช่น ราคาสมประโยชน์

“ชื่อของชนิดเดียวกันราคาสองพัน กับราคาห้าพันบาทควร จะบอกได้ว่ามีคุณค่าคุณภาพแตกต่างกันอย่างไร สำคัญที่ช่องทางการเข้าถึง ภาครัฐต้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทำงานในเชิงรุก ส่วนภาคประชาชนอย่านิ่งเฉย เห็นปัญหาใดก็สะท้อนออกมา”

อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้น ภก.บรรจง บอกว่า บางครั้งต้องทำให้จำว่าไม่ใช่ร้องเรียนแล้วจะได้ผลเสมอไป เพราะจะต้องให้ความเป็นธรรมทั้งผู้บริการและผู้ประกอบการด้วย ในปัจจุบันการร้องเรียนก่อนจะได้เปรียบตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค การรักษาสีทธิของผู้บริโภคส่วนหนึ่งคือการตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน เพื่อนำไปสู่กระบวนการให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อไป

โดยกล่าวถึงแนวทางการบูรณาการในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคว่า

“เจ้าหน้าที่ทำงานด้านนี้ในหน่วยงานมีเพียงยี่สิบคนต่อ ประชากรล้านกว่าคนในจังหวัดสงขลา ดังนั้นต้องมีเครือข่าย การกระจายอำนาจ โดยการบูรณาการงานร่วมกันระหว่าง สสจ. อำเภอบำบล อนามัย สมาชิกอบต.ท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยมีผู้บริโภคมซึ่งเป็นคนในพื้นที่และชุมชนเองซึ่งรู้ปัญหา
ของตนเองอย่างแท้จริงเป็นศูนย์กลาง”

นักคุ้มครองผู้บริโภค

คุณศิริศักดิ์ ร้างเล็ก หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนา
ท้องถิ่น รักษาการในตำแหน่งท้องถิ่นจังหวัดสงขลา กล่าวว่าอิทธิพล
ของโฆษณา (ลัทธิบริโภคใหม่) ที่มีการปลุกฝังลึกลับยั่วเย้า เช่น โฆษณา
ยาลดความอ้วนภายใน 5 วัน 10 วัน ประเด็นก็คือผู้ผลิตมีอำนาจ
เงิน ใช้สื่อนำไปสู่การสร้างแบรนด์ (เคเอฟซี ฟาสต์ฟู้ด) เป็นค่านิยมอะไรต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อภาวะสุขภาพและคุณภาพชีวิตของ
พี่น้องประชาชนผู้บริโภคในวงกว้าง

รวมทั้งในระดับพื้นที่ โดยภาระความรับผิดชอบแล้วย่อม
เป็นหน้าที่ของรัฐต้องเข้ามาดูแลแต่เนื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
โดยตรง เช่น อย.จะอยู่ไกล สังกัดส่วนกลาง การให้ข้อมูลข่าวสาร
และการอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่เต็มที่

“มาถึงวันนี้ที่น่ายินดีที่ อบท. (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น)
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพี่น้อง ซึ่งรับทราบปัญหาเป็นอย่างดี และ
เป็นผู้ทำโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็น ระยะหลังให้ความสำคัญคุณภาพชีวิต การศึกษา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น
ส่วนหนึ่งคือเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ
เหมือนเมื่อก่อน”

ปัจจุบัน อบท.ส่วนหนึ่งได้รับการถ่ายโอนอำนาจและภารกิจ
มาจากส่วนกลางแล้ว พร้อมด้วยงบประมาณส่วนหนึ่งที่จะได้มี
ส่วนร่วมทำงานช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่ เพราะมีพื้นฐานที่ดีโดย
ระบบโครงสร้างการทำงาน เพียงแต่จะสร้างกลไกการดำเนินงาน
อย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลที่จะนำไปสู่ภารกิจและ

อำนาจหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และจัดทำแผนโครงการ
บรรจุในหน่วยงาน เช่น ตั้งคณะกรรมการ วิเคราะห์ ปัญหาที่
พี่น้องถูกเอารัดเอาเปรียบ นำไปสู่แผนงบประมาณของหน่วยงาน
หรือสามารถตั้งหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นขึ้นมาเอง

และในส่วนที่ทำได้ทันที เช่น ให้ความรู้ การเลือกซื้อ
ใช้บริการ โดยอาศัยสื่อประชาสัมพันธ์ วิทย์ บอร์ด เครื่องมือวัสดุ
จากหน่วยงาน ตลอดจนการประชุมสัมมนาวิชาการ จัดเวทีเสวนา
กิจกรรมสอดแทรก ประสานกับเครือข่าย เป้าหมายคือให้พี่น้องได้
รับการคุ้มครองมากขึ้น

โดยการผลักดันให้ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ และ
โครงสร้างในส่วนนี้ขึ้นมาเป็น “นักคุ้มครองผู้บริโภค”

นวัตกรรมผู้บริโภค การสร้างทางเลือกและคุ้มครองตนเอง

นายนิธิ พันธุ์ณี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
สะท้อนบางแง่มุมของผู้บริโภคของบ้านเราว่าถ้าเป็นเรื่องเล็กๆ เช่น
ปากกาหนึ่งด้าม ก็จะถือเป็นเรื่องกระจุ๊กกระจิก หยุ่มหยุ่มไม่ได้รับ
การใส่ใจ ถ้าเป็นเรื่องใหญ่หน่อย เช่น เรื่องรถเรื่องบ้านก็มักจะ “โทษ
เวรโทษกรรม” ซึ่งในปัจจุบันผู้บริโภคเริ่มมีความตระหนัก และ
การอำนวยความสะดวกหรือช่องทางในการร้องเรียนมากขึ้น
แต่ในส่วนของการทำข้ามสำหรับเรื่องนี้ตนมักพูดให้คนในชุมชนฟังว่า
ก่อนที่จะให้คนอื่นมาคุ้มครองเรา เราต้องคุ้มครองตัวเองก่อน
โดยมีแนวคิดว่า “อะไรที่ทำข้ามทำได้ พยายามไม่ซื้อ” เช่น สามปี
ที่แล้วมีการสำรวจว่าพี่น้องชาวท่าข้าม มีการซื้อปุ๋ยเคมีปีละห้า
ล้านบาท นอกจากรายได้ที่ต้องสูญเสียไปแล้ว ต้องพบกับปัญหา
ปุ๋ยปลอม ปุ๋ยไม่ได้คุณภาพ จึงได้ร่วมกันทำโรงปุ๋ยชุมชนขึ้น ปัจจุบัน
มีผู้มาดูงานปีละกว่าสามหมื่นคน ปุ๋ยเหล่านี้นอกจากพี่น้องใน

ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการผลิต และซื้อในราคาถูกแล้ว เนื่องจากพื้นที่ทำขำมนับเป็นพื้นที่เกษตร และมีการปลูกข้าวพื้นเมืองซึ่งมีกว่าสามร้อยไร่ จึงมั่นใจได้ว่ามีคุณค่าปลอดภัยไม่เหมือนกับข้าวขาวในปัจจุบัน ซึ่งหากเราสังเกตว่าแม่เก็บไว้นานแค่ไหนก็ไม่มีมอดส่วนหนึ่งเพราะผ่านการอบด้วยสารเคมีอันตราย

นอกจากนั้นที่นี่ยังมีการสนับสนุนให้ปลูกผักสวนครัว เลี้ยงปลาเลี้ยงไก่เลี้ยงวัว มีการรวมกลุ่มกันทำบุญ น้ำยาล้างจาน น้ำยาเอนกประสงค์ต่างๆ ใช้เอง มีกองทุนส่งเสริมอาชีพและกลุ่มออมทรัพย์ที่เข้มแข็ง มีวงเงินหลายล้านบาท ชุมชนพึ่งพิงกันเองไม่ต้องกู้เงินหรือเสียดอกเบี้ยแพง

ในส่วนของการพูดคุยเสวนามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในชุมชน และร่วมกับองค์กรภายนอกสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเป็นอยู่ อาหารการกิน นับตั้งแต่เรื่องสุขนัยกัดกัน ไปจนถึงเรื่องนวัตกรรมท้องถิ่น

“เช่นเรื่องการประกอบอาหารสร้างความเดือดร้อนรำคาญเมื่อพบสาเหตุจากการไม่ชอบหน้ากัน และพูดคุยกันไม่รู้เรื่อง ก็จะต้องไปสู่กระบวนการของกฎหมาย ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จำเป็นจะต้องทำ เพื่อการอยู่ร่วมกันของชุมชนและเพื่อความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย”

ปลัดนิธิกล่าวว่า โดยรูปแบบการบริหารจัดการของทำขำมนจะเป็นลักษณะโมเดลจำลองของกระทรวง ทบวง กรม แบ่งเป็นรัฐมนตรีรับผิดชอบเป็นส่วนๆ เช่น เกษตร คมนาคม ศึกษาธิการ มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ตั้งทีมงาน ร่างนโยบาย ตลอดจนมีการสร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนคนรุ่นใหม่ได้เข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการทำงานในชุมชน ในฐานะอาสาสมัครและการทำโครงการต่างๆ ขึ้นมา

ที่สำคัญมีวิทย์ชุมชนที่ทรงพลังของชุมชน สะท้อนปัญหา และประสานเครือข่ายออกอากาศไปสู่สาธารณะ

“ในส่วนของช่องทางของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคให้ชาวบ้าน สะท้อนท้องถิ่นรับทราบ ลองเปิดเวทีหยั่งเชิงดู ชาวบ้านเดือดร้อน อะไรบ้าง โดยให้คณะกรรมการรับเรื่อง ไกลเกลี้ย เสนอผล พิจารณา ตัดสิน โดยมีอาสาสมัครช่วยกันวิเคราะห์ สร้างเวทีชุมชน ผลักดัน โครงการ มีเยาวชนนำร่อง ทีม อสม.ลงไปให้ความรู้”

โดยทั้งหมดนี้คือ “นวัตกรรม” ที่คนในท้องถิ่นร่วมกันค้นคิด บริหารจัดการเอง มีฝ่ายวิชาการเช่น สวรส.เข้ามาพูดคุยให้ความรู้วิชาการ เรื่องสุขภาวะชุมชนและนำไปสู่ความสุขอย่างไร นับเป็น การคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุก โดยมีสัญญาประชาคมว่าหลังปี 2552 จะตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิอย่างเป็นทางการขึ้นมา

E=MC2 พี่น้องบริโคร่วมใจ

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรภูมิ กล่าวว่าจากเวทีเสวนาได้มองเห็น การทำงานผู้บริโภคในภาคส่วนท้องถิ่นมีความซัดลิกขึ้น นั่นคือ การลงไปสู่รากฐานของปัญหา โดยท้องถิ่นเป็นฝ่ายลงมือจัดการ แก้ไขดำเนินการ (เหมือนกับแนวทางการทำงานภาคประชาชนของ พันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย) กล้าลุกออกมาแสดงท่าที เรียกร้อง กัดดัน และรวมพลังกันต่อสู้เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม

รากฐานของการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะได้รับ การปรับปรุงแก้ไข เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเอง

ในระดับโครงสร้างระดับภาครัฐ การเข้าถึงหรือร้องเรียน จะติดปัญหาในเรื่องระเบียบขั้นตอนและวิธีปฏิบัติซึ่งทำให้เกิดความ

ล่าช้า เมื่อผู้บริโภคมิมีอำนาจต่อรองใดๆ ก็จะทำให้การเร่งรัดหรือใส่ใจ เป็นการลดทอนอำนาจของผู้บริโภค ในทางกลับกัน ในระดับท้องถิ่นเช่นผู้บริโภคมิมีสิทธิ์ที่จะเลือกหรือไม่เลือกผู้บริหรได้ ผ่านการเลือกตั้ง กล่าวคือการมีความสมมูลอำนาจต่างกัน

ในส่วนองภาคบริการต่างๆ ในสังคม เช่น มีการเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากธนาคาร เบิกเงินแล้วได้ไม่ครบจำนวน การจะไปฟ้องร้องเอาผิดกับธนาคาร หรือทำงใหญ่ๆ มักสู้ไม่ได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องตัวบทกฎหมายหรือการจ้างทนายต่างๆ วิธีการคือการรวมพลังเป็นพันธมิตรกัน

เป็นสูตรคล้ายๆ กับ $E=MC^2$

E =Energy พลัง

(อำนาจการต่อรอง)

M =Mass มวลชน(ผู้บริโภค)

C =Community ชุมชน(ท้องถิ่น)

ยกกำลัง 2

การเปลี่ยนแปลงหรือวิธีการนำไปสู่แนวทางเหล่านี้ จำต้องทำพร้อมกัน 3 แนวทาง คือการทำให้สังคมทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการหรือประกอบการได้ตระหนักร่วมกันเริ่มจากผู้บริโภคเองต้องตระหนักถึงสิทธิของตนเอง “การทิ้งปากกาตำหนึงเพียงเพราะเห็นว่าราคาห้าบาท เท่ากับเป็นการลดทอนอำนาจของผู้บริโภค” ขณะเดียวกันผู้ประกอบการก็ต้องตระหนักถึงควมรับผิดชอบต่ผู้บริโภคและสังคม ภาครัฐก็ต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบโครงสร้างการให้บริการหรือโรงเรียนเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงรวดเร็วและเป็นธรรม

วันนี้ท้องถิ่นได้ตระหนักและเกิดการรวมพลังขึ้นเป็นเครือข่าย เพื่อทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เกิดเป็นองค์กรบริการ สาธารณะ มีการวางแผน เกิดการมีส่วนร่วม มีกิจกรรมชุมชน มีคณะกรรมการและนำไปสู่แผนสุขภาพตำบลเป็นลำดับขั้นเป็นการ สร้างกระบวนการให้ชุมชนเข้มแข็ง มีอำนาจในการต่อรอง ถักทอ เชื่อมร้อยกันสร้างสิ่งดีๆ ให้เกิดขึ้นในชุมชน

ที่สำคัญคือวันนี้เราร่วมใจประสานกันเป็นเสมือนพี่น้องรักใคร่กัน เป็นพันธมิตร

ร่วมพัฒนาการ ประสานเครือข่าย ขยายแนวร่วมผู้บริโภค

หลังการเสวนาบนเวทีได้เปิดให้ผู้เข้าร่วมรับฟังอภิปรายซักถามโดยคุณกัญญา ทะเต็งหวัง ตัวแทนเครือข่ายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จากจังหวัดสตูล ในฐานะผู้เข้าร่วมสังเกตการณ์ และทำงาน ประสานเครือข่ายกล่าวว่า

“ก่อนหน้านี้ทำงานกับท้องถิ่นยาก ไม่รู้จะไปเชื่อมต่อ ประสานงานกับองค์กรหน่วยงานอย่างไร ผู้บริโภคก็มีความรู้น้อย ไม่รู้จักแม้กระทั่งว่า สดบ.หรือ สอ.คืออะไร วันนี้ได้ความชัดเจนแล้วว่ามีการทำเรื่องเหล่านี้เป็นเหมือนประชาคม มีการผลักดัน และบัญญัติเป็นนโยบายของท้องถิ่น โดยเฉพาะจังหวัดสงขลานั้นว่า มีต้นทุนในการรวมกลุ่มสูง ในภาควิชาการ เช่น สวรส. และภาค ส่วนท้องถิ่นต่างๆ การเสวนาในวันนี้น่าจะเป็นแนวทางและแบบ อย่างในการทำงานของเครือข่ายผู้บริโภคของจังหวัดสตูลต่อไป”

นายแพทย์รุ่งโรจน์ ก้าวพานิช รองนายกเทศมนตรีเทศบาล นครหาดใหญ่ กล่าวว่า เห็นด้วยกับการที่ผู้บริโภครู้จักคุ้มครองตัว

เองก่อน เริ่มจากเรื่องใกล้ตัว เช่น เด็กชอบกินขนมกรุบกรอบ เพราะพ่อแม่ผู้ปกครองซื้อให้ และปัญหาเด็กไม่ชอบของที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย เช่น ผัก ผลไม้ เป็นต้น

และในบางเรื่องที่ท้องถิ่นบางที่ทำได้ไม่นั้น ท้องที่ รัฐ ทำอย่างไรให้ท้องถิ่น อสม. เข้ามามีบทบาทดูแลเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคได้ ช่วยอุดหนุนโหว้ในการทำงานให้แก่กัน

ภก.สมชาย ละอองพันธุ์ เกษัชกรจากโรงพยาบาลระโนด ผู้กล่าวรายงาน กล่าวสรุปว่าในการเสวนาเรื่อง “การบูรณาการระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในวัน นี้ทำให้มองเห็นแนวคิด กรอบวิธีการทำงาน แนวทางในแต่ละ ภาควิชาซึ่งเป็นตัวแทนผู้บริโภค นำไปสู่การจัดตั้งภาคี และจะมี พิธีการ “ลงนามบันทึกความร่วมมือ” พร้อมกันนี้

ในภาคบ่ายจะมีการเสวนาเรื่อง “ร่วมต่อเติมเสริมประสาน ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค” โดยจะมีการพูดคุยในส่วนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง เกี่ยวกับโทรคมนาคม โทรศัพท์ กรณีพิพาทฟ้องร้อง เช่น เรื่องกด เงินเอทีเอ็มห้าพันได้สามพัน เรื่องซื้อบ้านไม่ได้บ้าน เรื่องรถ เรื่องที่ดิน เป็นต้น

โดยมีการเจาะลึกด้านเนื้อหาและเรื่องราวกรณีตัวอย่าง นำเสนอฝ่ายเกี่ยวข้องว่าจะทำอะไรต่อ พร้อมกันต่อจากนี้ในส่วน ของสื่อเว็บไซต์องค์กรผู้บริโภคภาคใต้ **www.consumersouth.org** เองก็จะปรับปรุงพัฒนาระบบ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร และเครื่องมือในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป.

ร่วมต่อเติมเสริมประสาน ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค

ในภาคบ่ายมีการเสวนาเรื่อง “ร่วมต่อเติมเสริมประสานระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค” โดยคุณณัฏฐ์ ศิริพร สำนักงานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา นายบรรจง ฉายบุ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา อ.ภาณุ พิทักษ์เผ่าเครือข่ายสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท นายนิมิตร แสงเกตุ ประธานสมาคม อสม.จังหวัดสงขลา นายธีรศักดิ์ สุภาไชยสิทธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ อัยการพรพิชัย ไชยมาตร สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา และคุณวรรณชัย สุวรรณกาญจน์ กรรมการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ดำเนินรายการเสวนาโดยนายบุญชร วิเชียรศรี หรือดีเจไอเลียง เสียงหล่อ สถานีวิทยุอมอ.FM 88.0 MHz

การบูรณาการงานขององค์กรท้องถิ่นในงานคุ้มครองผู้บริโภคทำให้เรามองเห็นแนวคิดในระดับนโยบายและการประสานความร่วมมือระหว่างเครือข่ายภาคี ขณะเดียวกันการดำเนินงานในระดับภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะระเบียบวิธีกฎหมาย การฟ้องร้องคดีความ กรณีพิพาท ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะชี้ให้เห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคได้จริงฯ ควรมีแนวทางหรือประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจอย่างไรบ้าง นอกจากจะเป็นการต่อเติมเสริมประสานระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรมทันทั่วทั้งที่แล้ว ยังเป็นการ

อำนวยความสะดวก และ/หรือส่งเสริมประสิทธิภาพให้แก่การพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทรงพลังและเป็นมรดกผลต่อกันและกันยิ่งขึ้น

เครือข่ายส่งเสริมสุขภาพ “ไหวตัวทัน”

อ.ภาณุ พิทักษ์เผ่า เครือข่ายสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท ได้เล่าถึงประสบการณ์ในสมัยที่ดำรงตำแหน่งเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในส่วนของฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคว่า ได้วางกรอบทำงานไว้ครอบคลุมทั้งในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานและแนวทางการร้องเรียนที่หลากหลายให้แก่ผู้เสียหาย ในการติดต่อราชการ

“เช่นกำหนดว่าการก่อสร้าง เมื่อยื่นแบบแล้วไม่เกินสี่สิบห้าวัน หรือสองสามเดือนจะต้องดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน เพราะถ้าไม่ทำ จะส่งผลกระทบต่อผู้สร้างบ้าน เนื่องจากเคยพบกรณีรับเรื่องร้องเรียนแล้วเก็บเรื่องเอาไว้เป็นปี กระทั่งเจอนั่งสี่ร้อยเรียนถูกทิ้งถึงขยะโดยที่ยังไม่ได้เปิดของ เป็นต้น จากนั้นจึงได้เปิดให้มีอาสาสมัครประชาชนร้องเรียนเข้ามาแบบวันต่อวัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโรงงาน ควันพิช ขยะมูลฝอย ปรากฏว่าเรื่องเหล่านี้ได้ผลในวันเดียวก็มี นอกจากนี้ยังมีการแถลงข่าวทุกเดือนว่ามีความคืบหน้าไปถึงไหนอย่างไร”

และกล่าวถึงพันธมิตรในการทำงานเครือข่ายส่งเสริมสุขภาพ ในประเด็นผู้บริโภค ร่วมกับโรงพยาบาลหาดใหญ่ว่าได้เลือกคณะทำงานซึ่งเป็นกลุ่มคนที่รักและสนใจในเรื่องของสุขภาพ ใช้ชื่อว่า

“กลุ่มไทตัวตัน” ซึ่งมีสมาชิกจำนวน 100 ท่าน ทำงานในลักษณะการลุกขึ้นมาปกป้องคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคเอง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคและมีอำนาจต่อรองทางการตลาด เนื่องจากเห็นว่าสถานการณ์ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิในปัจจุบันมีความซับซ้อนและทวีความรุนแรงขึ้น ไม่อาจนิ่งเฉยหรือรอให้หน่วยงานเข้ามาดูแลเพียงอย่างเดียว

การคุ้มครองผู้บริโภค ถ้ามองในมิติตั้งรับ เราก็จะเห็นเรื่องการร้องเรียน แต่ถ้าทำในเชิงรุกเราก็จะเห็นพร้อมกันไปกับมิติเชิงบูรณาการ อ.ภาณุ กล่าวว่า กลุ่มไทตัวตัน และเครือข่ายเกษตรอินทรีย์มีความยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนับสนุนเวทีเสวนาผู้บริโภค เป็นการช่วยเหลือกันและกันให้ผู้บริโภคมีที่พึ่ง

“ยกตัวอย่างโรงพยาบาลหาดใหญ่ ยกเวทีให้ประชุมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เป็นการสนับสนุน ประเด็นก็คือไม่ต้องแก้ที่ปลายเหตุ เพราะบางครั้งจะเป็นเรื่องที่หนักหน่วงหรือสายเกินไป ในสิ่งเหล่านี้เรามีความยินดีจะร่วมทำงานกับเครือข่าย อยากให้มีกลุ่มขับเคลื่อนแข็งขัน เช่น การรวมกลุ่มเกษตรกรวิถีไท ศูนย์เกษตรพอเพียง ชาวบ้านชุมชนเมืองมีการปลูกผักกินเองในयरถยนต์ กระบอกไม้ไผ่ รวมกลุ่มกันทำปุ๋ยหมัก น้ำมันมะพร้าวสูตรเย็น มีการอบรมหลักสูตรอาหารเพื่อสุขภาพ รุ่นแรก 25-28 ธันวาคม 2551” หลักสูตรของธนาคารเกษตร ซึ่งจะมีการนำข้าว พืชผักผลไม้ มาทำเป็นสินค้าเกษตรแปรรูป ทำแบบครบวงจร มีการตรวจสอบของเกษตรกรโดยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่ปลอดภัย ยั่งยืน และก็นำไปสู่ “เมืองน่าอยู่ ผู้บริโภคเข้มแข็ง”

ชุมพลึงผู้บริโภครู้ พัฒนาสู่ อสม.ระดับชาติ

คุณนิมิตร แสงเกิด ประธานสมาคม อสม.จังหวัดสงขลา บอกว่าอสม.สงขลามีสมาชิกกว่า 16,000 คน นับเป็นชุมพลึงที่จะทำงานในด้านชุมชนระดับพื้นที่มากที่สุด แม้แต่ในที่ประชุมแห่งนี้ก็เป็นสมาชิกอสม.เสียกว่าครึ่งหนึ่ง มีทั้งอสม.ดีเด่นระดับชาติ ระดับเขต และแกนนำ

แนวทางการทำงานคือยกระดับให้ อสม.เป็น “ผู้จัดการสุขภาพชุมชน” แล้วเชื่อมต่อเรื่องสุขภาพกับพี่น้องในทุกๆ ด้าน กับ อปท.เครือข่าย โดยทำงานในลักษณะสอดแทรก ประสมประสานทุกองค์กรในหมู่บ้าน ชุมชน เพื่อเป็นสื่อกลางที่จะนำเรื่องราวไปถ่ายทอดขยายผล

“อสม.ถูกคาดหวังมากในเรื่องสุขภาพ แม้แต่เรื่องโรคระบาด แนวทางก็คือการติดต่อว่ารู้ให้กับอสม. โดยการให้ความรู้อย่างน้อยก็ในระดับเบื้องต้นทางด้านสุขภาพ โดยในงานด้านบริโภค อสม.จังหวัดสงขลามีความดีเด่นระดับจังหวัด หลังจากนั้นมีความคาดหวังอย่างยิ่งที่จะพัฒนากลไกการทำงานประสานกับเครือข่ายภาคีเพื่อก้าวไปสู่ระดับชาติต่อไป”

สคบ.แหล่งผลิต “นักร้อง” ระดับชาติ

คุณมณี ศิริพร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา

กล่าวว่า สคบ.เป็นหน่วยงานภาคราชการ ขึ้นกับสำนักงานจังหวัด ตั้งอยู่ที่ศาลากลางทุกจังหวัด แต่ละวันที่จะมี “นักร้อง” เยอะมาก นักร้องในที่นี้คุณศิริพร หมายถึงผู้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ

ไม่ว่าจะเรื่องรถยนต์ บ้าน ที่ดิน บัตรเครดิต น้ำ ไฟฟ้า ประปา บริการรถประจำทาง ปัจจุบันทาง สคบ.ได้ให้ความสำคัญไปที่ศาลปกครองเป็นที่พึ่งพิงอีกทาง เพื่อช่วยขยายงานการคุ้มครองผู้บริโภคออกไป

“เรื่องบ้านมีปัญหามาก ดาวน์ก่อนผ่อนทีหลัง มีการก่อสร้างผิดสเปค มีการสัญญาด้วยวาจาว่าจะช่วยซื้อและหาทางเข้าแบงก์ให้ ปล่อยกให้ เมื่อเกิดปัญหากันมากทางจังหวัดก็รับเรื่องเพื่อส่งให้อัยการดำเนินการไกล่เกลี่ยแก้ไขข้อพิพาท”

เป็นที่น่าคิดว่าโครงการหมู่บ้านต่างๆ หลายโครงการที่เคยมีปัญหาหลอกหลวงผู้บริโภคมาแล้วกลับมาดำเนินงานโครงการต่างๆ ได้อีกตามปกติ เราจะมีวิธีสกัดกั้นสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร ตามข้อสังเกตของคุณบุญชร วิเชียรศรี พิธีกรดำเนินรายการ คุณมณีให้ข้อคิดเห็นว่านอกจากการร้องเรียนมาที่ สคบ.ที่ศาลากลางทุกจังหวัดหรือสายด่วน สคบ.แล้ว ต้องช่วยกันบูรณาการ และบางเรื่องสามารถฟ้องร้องที่ศาลโดยตรง

วิ บริโภค และกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์

คุณพรพิชัย ไชยมาตร สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา กล่าวว่าจริงๆ แล้วพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคมีมานานแล้วตั้งแต่ปี 2522 แต่ตอนนั้นคนยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญ มีสถิติการร้องเรียนเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ ส่วนใหญ่ก็จะปล่อยไปตามกรรมเสียมากกว่า เช่น เรื่องนมเสียนมบูด อาจเป็นเพราะนม 3 กล่องในขณะนั้นราคาเพียง 1 บาท ประกอบกับสถานการณ์เรื่องการบริโภคยังไม่รุนแรงเท่ากับปัจจุบัน

และก่อน 25 สิงหาคม 2551 ที่พระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภค หรือที่เราเรียกสั้นๆ ภาษากฎหมายว่าพรบ. “วิ บริโภค” จะกำเนิดขึ้น ต้องพิสูจน์ความเสียหายโดยโจทก์ผู้ฟ้องซึ่งเป็นเรื่องยากในภาคปฏิบัติ อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ถึงแม้จะมีช่องทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคแต่ไม่อาจใช้การได้สืบมา

อาจกล่าวได้ว่า “พรบ.วิ ผู้บริโภค” นั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการร่วมกันเรียกร้องผลักดันให้มีการปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาโดยตลอด ซึ่งนับเป็นนิมิตหมายใหม่ เพราะผู้บริโภคหรือผู้ร้องเรียนสามารถฟ้องด้วยวาจาได้ ฟ้องฟรี ไม่ต้องเสียค่าจ่ายใดๆ ในทุกขั้นตอน และไม่ต้องตั้งทนายให้ยุ่งยาก โดยจะมีเจ้าหน้าที่บังคับคดีรับเรื่องและลงบันทึกหลักฐานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพียงแต่ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ ไปให้พร้อม สามารถฟ้องได้ที่ศาลจังหวัดโดยตรงหรือศาลแขวงก็ได้

อย่างไรก็ตาม อัยการพรชัยได้ให้ข้อคิดแก่ผู้บริโภคที่จะฟ้องร้องคดีว่า เป็นไปได้อย่างไรให้มีการชะลอการฟ้องก่อน โดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ย ที่ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค สคบ.เองหรือที่สำนักอัยการเขตก็ได้ การไกล่เกลี่ยเป็น “กระบวนการยุติธรรมทางเลือกหรือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์” ที่แนะนำเช่นนี้เพราะจะเกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภคเอง ซึ่งต้องยอมรับว่าที่ศาลนั้นมีคดีต่างๆ ค้างอยู่เยอะ บางครั้งฟ้องปีนี้ นัดสืบปี 53 สุดท้ายก่อนพิจารณาคดี ศาลก็ต้องสั่งให้ลงมาไกล่เกลี่ยกันก่อนอยู่ดี ถ้าเรื่องขึ้นสู่กระบวนการศาลแล้ว ต้องพบกับชะง่อนนั้น ไม่มีเสมอ

นอกจากนี้ในส่วนของกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม เช่น อสม.เองสามารถจดทะเบียนเป็นสมาคมเพื่อการฟ้องให้กับสมาชิกได้ ทำให้การฟ้องร้องเป็นไปโดยสะดวกขึ้น

น้ำมันทอดซ้ำ ก๋วยเตี๋ยวอนามัย ต้องพิสูจน์

คุณธีรศักดิ์ สุภาไชยสิทธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ กล่าวว่าในห้วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา งานการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเข้มแข็งขึ้นตามลำดับ หลายหน่วยงานมาร่วมกิจกรรมกัน ในส่วนของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์หลายคนอาจจะไม่รู้จักมักคุ้นนัก แต่จริงแล้วมีผลงานหลายา เรื่องในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เรารู้จักกันดี เช่น เรื่องน้ำมันทอดซ้ำ ยาฉีดฆ่าเหาฆ่าแมลง การตรวจสอบแร่กษัยในก๋วยเตี๋ยว หม้อบดกษัย โดยแนวทางการทำงานก็คือใช้เทคโนโลยีที่คิดค้นลงไปสู่ชุมชน ท้องถิ่น

อย่างไรก็ตามก็อยากให้ผู้บริโภคดูแลตนเองก่อนในเบื้องต้น หากมีปัญหาเรื่องอาหารและยา เครื่องสำอาง ไปจนถึงเรื่องถุงยางอนามัย ทางศูนย์วิทยาศาสตร์ฯยินดีจะให้การดำเนินการตรวจสอบ เช่น ในปัจจุบันมีแนวโน้มของโรคมะเร็งมาก จากผลพวงของการบริโภค ก็จะเข้าไปทำการวิเคราะห์ร่วมกับภาคี เช่น สสจ. เพื่อให้ข้อมูลแจ้งเตือน และตรวจพิสูจน์สารต่างๆ เช่น การปนเปื้อนสารสเตอรอยด์ในยาแผนโบราณ อาหารเสริม ยาลดความอ้วน เป็นต้น รวมทั้งการเฝ้าระวังเชื้อปนเปื้อนจากเครื่องปรับอากาศ โดยจะมีชุดทดสอบให้กับท้องถิ่นประมาณ 30 ชุด เป็นต้น

“ปีก่อนเรื่องน้ำบริโภค สํารวจตรวจพบตะกั่วในเครื่องทำน้ำเย็นในโรงเรียนจากการร้องเรียนสงสัย 3-4 แห่ง พบว่ามีการบัดกรีตะกั่ว นำไปสู่การออกกระเปียบข้อบังคับ เช่นเดียวกับในหม้อก๋วยเตี๋ยว ซึ่งมีโครงการก๋วยเตี๋ยวนามัย รวมทั้งการตรวจสอบแอร์กซิในเส้นก๋วยเตี๋ยว ตรวจราในพริกป่นในถั่ว เป็นต้น”

ในส่วนองแผนงาน ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์จะได้อ่ายทอดความรู้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยการจัประชุมเชิงวิชาการทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ เพื่อให้เกิดการดูแล จัดสรรงบประมาณได้ถูกต้อง มรรคผลที่จะเกิดก็คือ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคโทร.มาร้องเรียน ก็จะสามารถเป็นเสมือนที่ปรึกษา ให้ข้อมูล มีความเชื่อมั่นเมื่อมีผลของการวิเคราะห์

อย่างไรก็ตามทางศูนย์ก็มีอำนาจหน้าที่รับรองเฉพาะตัวอย่างที่ตรวจสอบวิเคราะห์เท่านั้น และไม่อาจไปสุ่มตรวจสอบนั้น ประการหนึ่งก็เพื่อป้องกันการนำไปโฆษณาหรือรับประกันความเชื่อถือ ซึ่งได้เกิดขึ้นแล้ว (โดยคัดลอกไปบางส่วน) และเนื่องจกัขั้นตอนการบรรจุผลิตภัณฑ์ต่างๆ เป็นส่วนองงานเภสัชสาธารณสุข หรือ อย.ที่จะต้องประสานการตรวจสอบมาอีกชั้นหนึ่ง โดยเฉพาะการมีปัญหในเรืองการดำเนินคดีตามกฎหมายขึ้นมา สามารถประสานมาที่ศูนย์โดยตรงได้เลย

มาตรการทางสังคม

ภก.บรรจง ฉายบุ กล่าวว่ในส่วนองงานสาธารณสุขจังหวัด กรอบความรับผิดชอบส่วนหนึ่งจะดูแลผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องหมาย อย.กำกับ นับตั้งแตอาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์

ยานีตยุงอันตราย ยาเสพติดให้โทษประเภทยาแก้ไข วัตถุออกฤทธิ์ทางประสาท เช่น ยานอนหลับ สารระเหย ฯลฯ

ในส่วนของการบริการด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นเอกชน คลินิกเถื่อน ออกใบประกอบโรคศิลป์ นวด สปา ส่วนกลางได้โอนมาให้ สสจ.ระดับจังหวัดดูแล ในช่วงปี 2527 ทำให้เกิดความ สะดวกคล่องตัว เช่น การจะเปิดร้านยาเมื่อก่อนต้องขออนุญาต เป็นปีหรืออย่างน้อย 6 เดือน ปัจจุบันก็รวดเร็วขึ้นไม่เสียหายใน ทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานสัมพันธ์ ศูนย์บริการ โรงพยาบาลชุมชน อนามัย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการ ทำงานจะอิงกฎหมายจากราชบัญญัติหลัก เช่น มีกฎหมาย เฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะ สร้างมาตรฐาน ลดขั้นตอน กำหนดระยะเวลาได้ นำไปสู่มาตรการทางสังคม

“สองสามปีก่อน ที่มีข่าวเรื่องหนอน-สเด็ก ผู้บริโภคร้องเรียน แล้วตกลงค่าเสียหายกันไม่ได้ เกิดเป็นข่าวขึ้นมา หรือกรณีเหมม- นัว กรณีเหล่านี้ถ้าพูดถึงการเปรียบเทียบปรับจะไม่มาก แต่ส่งผล ให้ผู้ประกอบการต้องปิดร้านเพราะขายผลิตภัณฑ์นั้นไม่ได้ หรืออย่างกรณีการตรวจพบเมลามีนในโรงงานแห่งหนึ่ง ทำให้ ผู้ประกอบการต้องซื้อเครื่องตรวจราคาเป็นล้านมาใช้เพื่อให้ความ มั่นใจกับผู้บริโภค นี่คือการนำไปสู่มาตรการทางสังคม”

เวทีเสวนาร่วมคิดร่วมบูรณาการ

ก่อนนำเข้าสู่การสรุปประเด็น แต่ละคนได้แสดงทัศนะปลื กพอใจ ต่อเสริมเติมเต็ม ในแนวทางการให้การคุ้มครองผู้บริโภคของ แต่ละภาคส่วน โดยสรุปว่าการมีเครือข่าย เช่น อสม. ศูนย์

วิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมไปถึงการเกิดกลุ่ม ออย.น้อยเข้ามาเต็ม
เต็ม ซึ่งช่วยประสานงานให้ความรู้ทางวิชาการ แล้วร่วมกันแก้
จะเกิดพลัง และระวังป้องกันได้ดี เพราะหลายา กรณีมีการ
โฆษณาแฝง เลี่ยงบาลีความรับผิดชอบ เช่น วิทยุ มอ.ให้ความ
มั่นใจไว้ว่าผลิตภัณฑ์อาหารและยา ต้องผ่านมาตรฐานของ ออย.
จึงจะรับโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพราะคนมีแนวโน้มจะเชื่อสื่อ
คิดว่าสื่อคงกลั่นกรองมาแล้วคงจะเชื่อถือได้ สื่อจึงช่วยระมัดระวัง
ป้องกันคุ้มครองผู้บริโภคได้อีกทาง

ภารกิจร่วมอีกประการที่ อสม.มองเห็นก็คือนอกจากข้อมูล
ข่าวสารที่ถูกต้องแล้ว ต้องมีช่องทางที่จะเข้าถึงชาวบ้านด้วย นั่นก็
คือสื่อบุคคลหรือโดยปากต่อปากของพี่น้องชาว อสม.นั่นเอง
สอดรับในแนวทางการนำกระบวนการกฎหมายที่ฝ่ายสำนัก
อัยการพบในที่เสวนาแห่งนี้ก็คือ การรณรงค์เชิงรุกในด้านกฎหมาย
ได้มองเห็นเป้าหมายใหม่ๆ ใหญ่ ร่วมกับ อสม.ในการเผยแพร่กฎหมาย
ใหม่ ให้พี่น้องได้รับรู้ (เช่นกฎหมายบางเรื่องก็เขียนกรอบไว้กว้างๆ
เพื่อสงวนสิทธิ์คำพิพากษาไว้ได้ ในเรื่องระยะยาวที่มีผลกระทบ
บางอย่าง เช่น โรคที่ต้องดูอาการ เรื่องสัญญา โฆษณา ฉลาก
ซึ่งปัจจุบันไม่มีกฎหมาย กบว.แล้วแต่อาศัยมาตรการทางการร้อง
เรียนให้ตรวจสอบได้) ต่อไป อสม.อาจมาทำเรื่องผู้บริโภคโดยตรง
พัฒนาเป็นหลักสูตรอบรม หรือข้อตกลงร่วม

เช่นเดียวกับเครือข่ายผู้บริโภคสตูลเคยพบปัญหาการฟ้องร้อง
ของบริษัทในฐานะผู้ร้องเรียนเรียกค่าเสียหายเป็นวงเงินนับหลาย
ล้านบาทในฐานะจำเลยที่ 3 แต่เมื่อหลายฝ่ายได้ร่วมกันต่อสู้คดี
ทำให้ศาลยกฟ้องและเป็นมาตรฐานอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่

ผู้บริโภคทุกคน เช่นเดียวกับกรณีกิจการบริการโทรคมนาคม ไปรษณีย์ บริการโทรศัพท์ การแจกซิมฟรี จ่ายเพียง 107 บาท เมื่อผู้บริโภคไปเซ็นรับก็กลายเป็นสัญญาทันที วันดีคืนดีก็มีหมาย ศาลมา ซึ่งจริง ๆ แล้วเป็นค่าเชื่อมสัญญาซึ่งไม่มีกฎหมายเขียนไว้ให้ต้องจ่าย เป็นต้น

ในเรื่องราวทั้งหมดที่สะท้อนกันออกมานั้น จะสานต่ออย่างไร มีความหวัง ความพร้อม และด้วยหัวใจ

การพัฒนาเครือข่ายระบบคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

ผศ.ดร.พงศ์เทพ สุธีรวุฒิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ กล่าวสรุปปิดเวทีเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใยใส่ใจผู้บริโภค” ว่าวันนี้การเอาผิดเอาเปรียบลดลง ผู้บริโภคมีความพร้อมความ สะดวกมากขึ้น ด้วยความเจริญทางเทคโนโลยีการรับรู้ข้อมูล และ ช่องทางการสื่อสาร เมื่อก่อนพอเกิดเรื่องจะไปร้องเรียนที่ไหน หน่วยงาน สสจ.เทศบาล สคบ. ไม่แน่ใจ ได้รับการปฏิเสธ วันนี้ได้ มารู้จักกัน พูดคุยติดต่อ จากผู้รับเรื่องร้องเรียน เพียงโทร.มา เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ยับยั้งและเกิดได้ง่าย

ทำอย่างไรให้ผู้บริโภคตื่น ใช้สิทธิพิทักษ์สิทธิของตัวเอง “สนับสนุนในฐานะทำงานให้” เหมือนเช่นพันธมิตร วันนี้พบคำตอบ

สิ่งที่เรารู้ ว่ากฎหมายมีอยู่ แต่ไม่รู้ว่าจะใช้อย่างไร กฎหมาย มีเยอะ ไม่รู้จะหยิบอะไรมาใช้ การเข้าถึง การได้รับความปลอดภัย สัญญา ร้องเรียนจากนี้มีช่องทาง มีแนวทาง

หนึ่ง มีเครือข่ายความร่วมมือ จังหวัด ส่วนราชการ สคบ.
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สวรส.มอ. สื่อ FM 88.0 MHz อปท.
มีปัญหาโทร.ประสานกัน พร้อมด้วยเครือข่ายอสม.ซึ่งมีอยู่ทั้งจังหวัด

สอง การให้ข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลาง เว็บไซต์ **www.consumersouth.org** จะได้รับการพัฒนาเป็นห้องร้องเรียน
เวบบอร์ด และสื่อสารแสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค

สาม มีการขยายเครือข่ายผู้บริโภค อาสาสมัครผู้บริโภค
ในพื้นที่ พัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภคเข้มแข็ง ระดับตำบล เทศบาล
ตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิระดับตำบล

สี่ พัฒนาศักยภาพแกนนำ สนับสนุนการทำกิจกรรมพูดคุย
จะมีแนวทางการเคลื่อนอย่างไร ติดตามเฝ้าระวัง ร่วมด้วย สสจ.
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ โรงพยาบาลหาดใหญ่ ฯลฯ

วันนี้มีคนมาเกี่ยวข้องในการทำงานด้านผู้บริโภค ที่จะได้
ช่วยกันในการพัฒนาโลกภายในองค์กรไปพร้อมกัน ซึ่งไม่จำเป็นต้อง
เกิดทันที แต่เป็นการเริ่มต้นบูรณาการ ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจ
ผู้บริโภค เพื่อต่อเติมเสริมประสาน งานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน.

เรื่อง...ท้าทายบทความ

**สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดกรอบภารกิจที่จะ
ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแผน
ปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่**

1) การผลิตสื่อ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล
ข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

2) การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริหารโรคทั้งด้านความรู้
ในการบริโภค และเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรม

3) การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในงาน
คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคในท้องถิ่น

4) การตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ผลิตภัณฑ์ อาหาร
ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง และวัตถุอันตราย ซึ่ง
ปัจจุบันได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจเฉพาะการตรวจสอบ
อาหาร ณ สถานที่จำหน่าย

มีกิจกรรมที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2542 โดยมีการ
อบรมเทศบาลนครและเทศบาลเมือง และได้ขยายผลใน
การเตรียมความพร้อมองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อรองรับ
การกระจายอำนาจด้านอาหาร

ในปี 2549 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือเรื่องการถ่ายโอนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพกับเทศบาลเมืองท่องเที่ยว 8 แห่ง ได้แก่ เมืองพัทยา เทศบาลนครเชียงใหม่ เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองปาดอง เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร และเทศบาลตำบลเกาะสมุย อีกทั้งได้มีการจัดอบรมเทศบาลทุกระดับ เรื่องการตรวจสอบฉลากอาหาร ณ สถานที่จำหน่าย โดยหลังการอบรมเจ้าหน้าที่จากเทศบาลได้มีการฝึกปฏิบัติการตรวจสอบอาหาร ณ สถานที่จำหน่ายในพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลชุมชน

ส่วนในปี 2550 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองและเทศบาลนครทั่วประเทศเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายอาหาร และได้โอนงบประมาณให้ทุกจังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทศบาลในเรื่องการตรวจสอบอาหารและเครื่องสำอาง.

สมัชชาผู้บริโภคนครราชสีมา เทศบาลตำบลปรัก วันที่ 13 ตุลาคม 2551

“บริโภคอย่างไรให้ฉลาด...ไม่ขาดทุน”

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

คำว่า “บริโภค” ในวันนี้เป็นที่เข้าใจมากขึ้นว่าหมายรวมไปถึงการ**อุปโภค บริโภค และบริการ** ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวและเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตประจำวันของทุกา คน

เมื่อเรามีปัญหาในเรื่องเหล่านี้ก็จะมีช่องทางในการร้องเรียนได้แก่สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (หรือ สคบ.) ในส่วนกลางหรือระดับจังหวัด กระทั่งปัจจุบันมีศาลคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นให้ใช้ได้



รับผลกระทบสามารถฟ้องร้องหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายหรือค่าชดเชยได้ ถือเป็นยุคที่เบ่งบานของผู้บริโภคทั่วได้

หากแต่ในความเป็นจริงในอีกด้านหนึ่ง การดำเนินการเรื่องเหล่านี้ที่ผ่านมายังติดปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง เช่น เรื่องความสะดวก ลำบากไม่ทันใจไม่ทันการณ์ กระทั่งขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างๆ

และที่สำคัญขาดซึ่งพลังหรือปากเสียงเพียงพอในการเรียกร้องและดำเนินการ

การรวมตัวกันเป็นเครือข่าย การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน และการดำเนินการโดยอาสาสมัครของพี่น้องในชุมชนคนในพื้นที่เอง จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดผู้บริโภคเข้มแข็ง รักษาสิทธิและความชอบธรรม ก่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งด้านอุปโภคบริโภค และบริการอันจะพึงมีพึงได้แก่พี่น้องประชาชนอย่างแท้จริงขึ้นมา

เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2551 ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลปริก ร่วมกับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ จัดเวที**สมัชชาผู้บริโภค ฉลาดซื้อ** ณ ศาลาเอนกประสงค์เทศบาลตำบลปริก โดยมีพี่น้องเทศบาลตำบลทั้ง 7 ชุมชน ประกอบไปด้วยคณะกรรมการชุมชน อสม.และผู้สนใจทั่วไปประมาณ 100 คน เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อเรื่อง **“บริโภคอย่างไรให้ฉลาด...ไม่ขาดทุน”**

(เวลา 13.00 น.) หลังจากผู้เข้าร่วมเวทีทุกท่านได้ลง
ทะเบียนเป็นที่เรียบร้อย ประธานในพิธี **นายสุริยา ยี่ขุน** นายก
เทศมนตรีเทศบาลตำบลปริก กล่าวเปิดงานและชี้แจงการร่วม
ดำเนินโครงการ ว่า...การบริโภคร่วมเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตประจำวันนับ
ตั้งแต่เรื่องกินอยู่ และการบริการต่างๆ ซึ่งในวันนี้เราผู้บริโภคจะ
ต้องเป็นผู้ยื่นขึ้น ยกขึ้น ริเริ่มดำเนินการขึ้นมาเองโดยไม่รอแต่ทาง
ราชการเหมือนเช่นในอดีต

และจากการได้ทำงานร่วมกับ สวรส.ในหลายๆ กิจกรรม
พบว่ามีความเห็นและแนวทางการทำงานตรงกันในเรื่องประเด็น
ผู้บริโภค โดยเฉพาะบทบาทของกลุ่ม อสม. เช่นการร่วมกันผลักดัน
ให้เกิด พรบ.สาธารณสุขเมื่อปี 2535 และนำไปสู่แผนสุขภาพ
ของเทศบาลในปี 2542 ...การเกิดขึ้นของโครงการพัฒนาระบบ
เครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ กับกิจกรรมในครั้งนี้จะ
ประสานกับอีก 4 พื้นที่ได้แก่ เทศบาลตำบลควนรู ท่าข้าม
เขาเจ็ยก (พัทลุง) เพื่อขยายขับเคลื่อน ผนึกรวมเป็นภาคีหนุนเสริม
กันให้รอบด้าน และนำไปสู่การจัดการข้อมูลพื้นฐานด้านสุขภาพใน
องค์กรต่อไป

“กิจกรรมในวันนี้คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เราในฐานะ
ผู้บริโภคซึ่งได้รับผลกระทบมาคิดว่าจะทำอย่างไรให้เกิดการ
คุ้มครองกันเอง เนื่องจากกลไกรัฐไม่มีเวลา ให้เราตัดสินใจบน
พื้นฐานรู้ทัน เข้าใจ ฉลาด ไม่ขาดทุน ปลอดภัย มีสุขภาวะที่ดี
นำไปสู่การตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อ
เราทุกคน ทั้งหมดอยู่ที่แนวทางและการกำหนดของเราเอง”

ต่อจากนั้นตัวแทนทีมงานจาก สวรส.โดย**ภก.สมชาย ละอองพันธุ์** ได้ให้ความรู้ความเข้าใจและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้บริโภคว่าพี่น้องในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี กว่า 80 เปอร์เซ็นต์ไม่รู้จักและยังละเลยเรื่องสิทธิของผู้บริโภค เหตุผลเพราะว่าไม่รู้จักสถานที่ร้องเรียน หรือเมื่อทำแล้วได้อะไรบ้าง เป็นต้น โดยยกกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้บริโภคในปัจจุบัน เรื่องสาร “เมลามีน” ซึ่งเป็นสารเร่งค่าโปรตีนที่ใช้กับพลาสติกที่ปนเปื้อนในอาหารและนมผง ซึ่งเป็นอันตรายต่อเด็กอย่างยิ่ง (เพราะเด็กไม่มีระบบย่อยจะทำให้เป็นโรคไตหรือร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต) และปัจจุบันสินค้าเหล่านั้นได้เข้ามากระจายอยู่ในเขตพื้นที่ของเราแล้ว จะเฝ้าระวังป้องกันอย่างไร

“ในปัจจุบันคนที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งเหล่านี้สามารถฟ้องร้องศาลผู้บริโภคได้ นับเป็นยุคแบ่งบานของผู้บริโภค อย่างไรก็ตามเรื่องเหล่านี้โดยทั่วไปบางครั้งก็ต้องใช้เวลา



มากกว่า 2-3 ปี สุดท้ายก็ไม่ได้รับการชดเชยอะไร และมีไม่น้อยที่ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว เรื่องราวก็เงียบหายไป ส่วนหนึ่งเพราะไม่มีข้อมูลความรู้และการดำเนินการอย่างถูกต้องทันการณ์”

อาจกล่าวได้ว่าสมัชชาผู้บริโภคนั้นมีความพยายามขับเคลื่อนมานานแล้ว แต่ยังหาผู้บริโภคที่แท้จริงไม่ได้ วันนี้นับเป็นโอกาสและ “นาฬิกาของ” ของพี่น้องที่เราจะได้นำเสนอปัญหาและมารวมตัวกันเป็นสมัชชา เพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์พิทักษ์สิทธิและคุ้มครองผู้บริโภคเรากันเอง

และแน่นอนว่าต่อไปเสียงของเราก็จะดังขึ้น...

“โดยทาง สวรส.จะเป็นเสมือนน้ำมันหล่อลื่นให้มีกิจกรรมและหนุนเสริมเรื่องความรู้วิชาการต่างๆ ให้ท้องถิ่นและพี่น้องในชุมชนไปติดต่อว่าเราจะทำอะไรเช่นในพื้นที่มีกองทุน มีวิสาหกิจชุมชน มีผู้นำ เมื่อมีคณะทำงานครบหนึ่งปีแล้วจะตั้งเป็นศูนย์ใหญ่ๆ ดีไหม ในวันนี้ นับว่าเป็นการทำงานในก้าวหนึ่งเกิดขึ้นแล้ว ท้องถิ่นโดยเฉพาะเทศบาลตำบลปริกซึ่งมีระบบฐานข้อมูลสุขภาพที่ดีจะได้ให้บริการเรื่องข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ช่วยประสานการดำเนินการร้องเรียนและเป็นศูนย์พิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคต่อไป”

ก่อนพักเบรก มีกลุ่มน้องๆ นักเรียนจากโรงเรียนพัฒนศาสตร์ ได้แก่ น้องพลอย น้องเดียร์ และน้องบ่าว มาร่วมแสดงละครโรงเรียน สะท้อนถึงปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องของการบริการในชีวิตประจำวันของเขา เช่น เรื่องเด็กอยากสวยเหมือน “พี่เพนเต็ก” ดารายอดนิยม ช้อครีมตามโฆษณาทาแล้วหน้าไม่ขาวอย่างที่รับประกันใน 7 วันจะร้องเรียนกับใคร หรือเรื่องโทรศัพท์

มือถือที่ให้บริการเรื่อง “โหลดเพลง” แล้วไม่ได้ แต่หักค่าใช้จ่ายไปแล้ว เมื่อโทรไปทางถามผู้รับผิดชอบก็บอกแต่เพียงว่าไม่ได้ให้บริการนอกพื้นที่ต่างจังหวัด เป็นต้น เพื่อให้รู้ว่าเราควรจะทำอะไรเมื่อเกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมา เพราะมีเว็บไซต์ให้ร้องเรียนก็ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สดบ.ก็อยู่ไกลถึงกรุงเทพฯหรือต่างจังหวัด จะปรึกษาหารือเรื่องเหล่านี้กับใครดี

หลังจาก(รับประธานของว่างแล้วเสร็จ)นั้นมีการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอุปโภค กลุ่มบริโภค และกลุ่มบริการแล้วให้ตัวแทนออกไปนำเสนอปัญหาให้รับทราบ

เวทีสมัชชาผู้บริโภคตลาดซื้อในวันนี้ มี**คุณภาคภูมิ โกษานุกุล** (พี่ปุ่น) และ**คุณนุชรี แอหลุย** (น้องเขี้ยว) จากเทศบาลตำบลปริก เป็นพิธีกรร่วมกัน คอยให้ความรู้ความเข้าใจ ช่วยสร้างสีสัน บรรยายภาคการพูดคุยอย่างเป็นกันเองแก่ผู้เข้าร่วมเวทีตลอดรายการ โดยคาดหวังว่านอกจากเวทีสมัชชาในครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้น ที่ทุกฝ่ายจะได้มาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวที่มีผลกระทบต่องานชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขา เพื่อรวมพลังกันพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนแล้ว แนวทางการทำงานเหล่านี้จะได้มีการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งด้วย

พิธีการดำเนินรายการกล่าวสรุปกิจกรรมและให้ข้อสังเกต เสริมแก่พี่น้องที่มาร่วมเวทีในวันนี้ว่าเรื่องกลุ่มผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ เช่น นม ปลากระป๋อง ถ้ามีรอยบุบรอยบวม ก็อย่าควักตังค์ซื้อไว้ก่อน และให้ดูวันเดือนปีที่ผลิตทุกครั้งทีซื้อ การล้างผักผลไม้ต้องล้างในน้ำที่ไหลไม่ใช่ใส่ในภาชนะ และน้ำมันที่ทอดแล้วให้ใส่เกลลอนรวมกัน

ทางเทศบาลจะรับซื้อ เรื่องอาหารไม่มี
 อย.หรือเน่าบูดการทิ้งหรือละลายไม่ใช่
 ทางออก ต่อไปนี้ให้ร้องเรียนได้ หรือถ้าเป็น
 ไปได้สินค้าเครื่องสำอางบางอย่างก็ให้ใช้
 ผลผลิตจากธรรมชาติแทน เช่นเดียวกับ
 เรื่องการให้บริการรถเมล์ และโรงพยาบาล
 ต่อไปทางเทศบาลและชุมชนของเราจะมี
 มีศูนย์ร้องเรียนเรื่องราวเหล่านี้ มีบอร์ด
 เผยแพร่ข่าวสาร มีเสียงตามสาย “ทุกสิ่งที่ปรีก ทุกๆ วันจะดีขึ้น...
 เป็นสิ่งที่เราเชื่อ เพราะเราช่วยกัน” เป็นต้น

โดยมีการคัดเลือกตัวแทนชุมชนละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 14 คน
 โดยมี**คุณนุชรี แอทลวย** เป็นเลขาธิการประสานงาน เพื่อจัดตั้ง
 เป็นคณะกรรมการสมัชชาผู้บริโภคมั่นคงแข็งแรงเทศบาลตำบลปริก
 ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิและคุ้มครอง
 ผู้บริโภคต่อไป

หมายเหตุ : ในช่วงท้ายรายการ **นายศุภชัย เจริญกุล**
 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปริก ได้กล่าวปิดรายการ
 ว่าการจัดเวทีและให้ความรู้เรื่องสุขภาพความเป็นอยู่ของพี่น้อง



เป็นนโยบายหลักของ อบต.ที่พร้อมสนับสนุน นอกเหนือจากเรื่อง สิ่งแวดล้อม การศึกษา และสาธารณสุขปโภคต่างๆ การยับยั้งเคลื่อน เหล่านี้นับเป็นอีกก้าวหนึ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นได้เกิดการพัฒนา โดยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พี่น้องประชาชนชาวตำบลปริกทุกๆ คน.

เทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเดา เป็นเทศบาลตำบล เล็กๆ มีประชากรประมาณหกพันคน (80 เปอร์เซ็นต์เป็น พี่น้องมุสลิม) หากแต่เป็นเทศบาลตำบลที่มีการบริหารจัดการ ดีเด่น โดยได้รับรางวัล LDI AWARDS เทศบาลที่มี พัฒนาการความน่าอยู่ของเมืองในภาพรวมจากปี 2548-2550 สูงสุด 10 อันดับแรก ประจำปี 2550

นอกจากนี้ยังเป็นเทศบาลตำบลที่มีการบริหารจัดการ ในลักษณะพิเศษ ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) ปริก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกันด้วย

ในการจัดเวทีสมัชชาผู้บริโภคนคราตชื่อ ในวันที่ มีองค์การบริหารส่วนตำบล มาร่วมรับรู้รับทราบนับตั้งแต่ ประธานสภา ปลัดอบต. และสมาชิกสภาตำบล นับเป็นการ ทำงานประสานความร่วมมือในการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่พี่น้องในพื้นที่และชุมชนร่วมกัน อีกทาง

รายงานนิพนธ์ชุมชนท้องถิ่น เวที “สหประชาผู้ปศุไภคณลาคชื้ออ” (คณคควนฐ ชู้ทั้นเขาขดิงหื้ออ)

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

เทศบาลตำบลควนฐ อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่หนึ่งซึ่งเป็นชุมชนกึ่งเมือง มีการทำงานในลักษณะการร่วมไม้ร่วมมือกันของพี่น้อง หรือที่เราเรียกว่าการทำงานภาคประชาสังคมเข้มแข็งโดดเด่นหลายด้านเป็นที่ยอมรับ โดยในวันนี้พี่น้องชาวบ้านและผู้นำชุมชนคนควนฐได้มาร่วมทำกิจกรรมอย่างพร้อมเพรียงกันอีกครั้ง พวกเขามาพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับผู้บริโภค

“ชาวบ้านพึงเสรีจยงกัน”

ใครคนหนึ่งบอกพอให้รู้ว่าคนที่นี่ส่วนหนึ่งมีอาชีพกรีดยาง ขณะเวลาเริ่มเวทีประมาณ 10 โมงเช้าใกล้เข้ามา พิธีกรกำลังทดสอบอุปกรณ์เครื่องเสียง กลุ่มแม่บ้านกำลังตระเตรียมน้ำชา กาแฟและขนมทอใบตอง โต๊ะเก้าอี้ทยอยยกมาตั้งวางในศาลาโรงประชุมเป็นที่เรียบร้อย ป้ายเวทีถูกเขียนขึ้นง่ายๆ บนกระดาษแปะไว้ที่ฝาผนัง

เวที “สมาชิกผู้บริโภคฉลาดซื้อ”

(คนควรรู รู้ทันเขาจริงหรือ)

4 กันยายน 2551

ณ ที่พักสงฆ์เกาะบกของเรา

ผู้เข้าร่วมเวที 100 คนโดยประมาณ แยกเป็นเด็ก 10 คน จากโรงเรียนโคกค่าย ซึ่งเป็นระดับมัธยมแห่งเดียวของที่นี่มาเข้าร่วมด้วย นับเป็นนิมิตหมายที่ดีที่พวกเขาจะได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ และนำไปบอกเล่ากับเพื่อนา ที่โรงเรียน

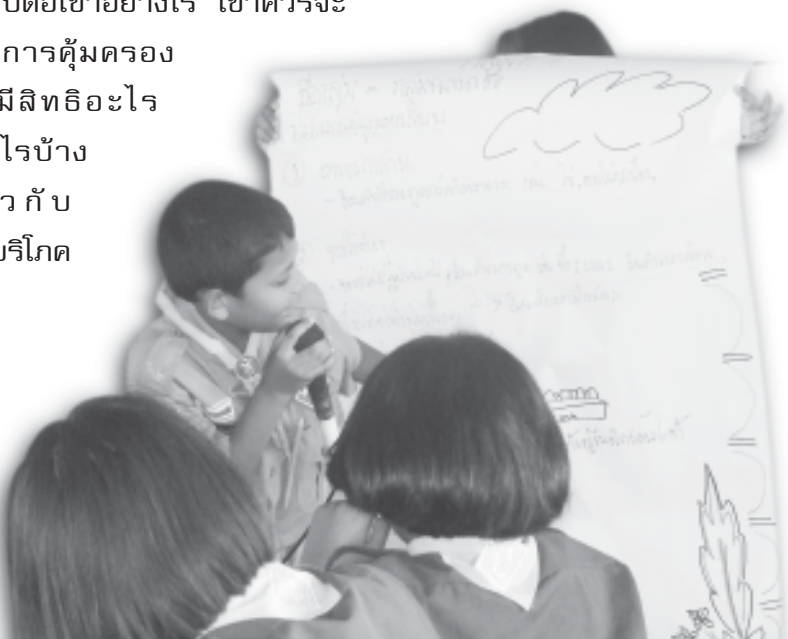
พิธีกรดำเนินรายการขึ้นป้าย จำแนกตัวแทนองค์กรเข้าร่วมว่ามี



เด็ก 10
อสม. 16
ชรบ. 12
สภาท้องถิ่น (อบต.) 4
สตรี (เครือข่าย) 5
เกษตร 23
ข้าราชการ 3
สื่อมวลชน 5
อปพร.10
และพระสงฆ์ 1+7

ภาพของพี่น้องชาวเทศบาลตำบลควนรูมากันพร้อมเพรียง
เป็นที่พบเห็นเป็นปกติ เวทีแรกที่พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องผู้บริโภค
ซึ่งหลายคนที่ยังไม่รู้เรื่องมากนัก แต่ทุกคนมีความสนใจ และนั่น
นับเป็นประเด็นสำคัญ

สำคัญว่าเรื่องการบริโภคนี้มีผล
กระทบต่อเขาอย่างไร เขาควรจะ
ได้รับการคุ้มครอง
หรือมีสิทธิอะไร
อย่างไรบ้าง
เกี่ยวกับ
เรื่องบริโภค
ที่ว่า



หลายคนมักคุ้นกับคำว่าบริโศคคือเรื่องเกี่ยวกับอาหารการกิน แม้หลายคนจะรู้ว่าจริงแล้วนอกจากนั้นยังหมายรวมถึงเรื่องสิทธิ และการคุ้มครองในเรื่องสินค้าและบริการต่างๆ นานแล้วด้วย แต่ความจริงก็คือว่าเรื่องเหล่านี้กลับเป็นเรื่องไกลตัวไม่คุ้นเคย ที่จะเรียกร้องอย่างจริงจังเป็นเรื่องเป็นราว เป็นระบบ ยังถูกละเลยจากหน่วยงานผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้ง ผู้บริโภคเอง รวมถึงความสามารถและโอกาสการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารในเรื่องสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองต่างๆ และอื่นๆ อีก มากมาย

เวที “สมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ” ในวันนี้ เกิดขึ้นพร้อมกับ เจ้าของพื้นที่ คือพี่น้องชาวเทศบาลตำบลควนรัฐ ได้เล็งเห็นร่วมกัน กับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) ภายใต้ “โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้” ที่ว่าด้วยเรื่องสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภคที่อยากให้ได้มารู้ รู้ด้วยกัน

และถ้าหากันที่จริงสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภคนี้สืบเนื่อง ไปยังคนอื่นา ที่ไม่ใช่เราเองด้วย เป็นสิทธิเสรีภาพของเราทุกคน ที่น่าจะก่อประโยชน์ร่วมกันขึ้นทุกฝ่าย

และเป็นที่น่ายินดีที่พี่น้องชาวควนรัฐพร้อมเพรียงกันทำเรื่อง นิमितหมายใหม่่า ให้เกิดขึ้น เหมือนกับความพร้อมเพรียงที่พี่น้อง ทุกคนได้ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กันอยู่สม่ำเสมอ

ผศ.ดร.ภก.พงศ์เทพ สุธีรัฐ ผู้อำนวยการสวรส.ภาคใต้ มอ.
เล็งเห็นในสาระสำคัญของการบริโภคว่าเป็นเรื่องของทุกภาคส่วน
ที่ต้องทำร่วมกันทั้งในส่วนบุคคล และจะพัฒนาเป็นเครือข่ายเพื่อ
การคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาอย่างไรก็แล้วก่อนการเข้าสู่เวที “สมัชชา
ผู้บริโภคคนลาวเชื้อ” ว่าเราทุกคนก็คือผู้บริโภค ในวันนี้คงจะได้มา
ช่วยกันคิดช่วยกันทำเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคและระบบต่างๆ
ให้ดีขึ้น โดยยกกรณีตัวอย่างให้ฟังว่าเมื่อ 2 ปีก่อนมีการสำรวจน้ำ
ในหม้อต้มก๋วยเตี๋ยวพบสารตะกั่วเกินมาตรฐาน เรียกว่ามากกว่า
น้ำในคลองเสียอีก เพราะหม้อต้มนั้นทำด้วยการบัดกรี โดนความร้อน
ก็ละลาย เราก็ต้องกินตะกั่วเข้าไป

“ทีนี้ถามว่าเราจะกินต่อไหม ถ้ารู้ คำตอบคือไม่กิน แล้ว
คำถามก็คือว่าถ้าไม่กินแล้วจะทำอย่างไร”

หรือในเส้นก๋วยเตี๋ยวมียอบแร็กซ์เกินมาตรฐาน เราจะกินไหม
เพราะสารบอแรกซ์ก่อให้เกิดมะเร็ง

“เฉย กินคงไม่เป็นไร” หลายคนคงว่า

“ไม่เป็นไร ตามบุญตามกรรม” หลายคนคงคิด เรื่องเหล่านี้
ทำนองนี้จริง ๆ แล้วพบเจอทุกวัน เช่นน้ำถังแกลลอน ถังละ 10 บาท
กว่า 50 เปอร์เซ็นต์ไม่ได้มาตรฐาน มีเชื้อโรคปนเปื้อนเกินมาตรฐาน
ใน 100 ถังมี 20 ถังเท่านั้นคุณภาพดี อย่างนี้เป็นต้น

ปัญหาก็คือผู้บริโภคไม่รู้!

รู้แล้วจัดการอย่างไร?

“รู้แล้วทั้ง ของหมดอายุ คนขายก็ได้ใจ ไม่มีใครเรียกร้อง
ขายแบบนี้ไปเรื่อย กินแบบนี้ไปเรื่อย”

เช่นกันสินค้าทุกอย่าง 10 บาท ที่เราเห็นกันมากทุกวันนี้ เรา
อยากซื้อไหม สินค้าแบบนี้ควรขายในตลาดหรือไม่ หลอกหลวงหรือ
เปล่า แป้ง สบู่ ยาสีฟัน แป้งยี่ห้อเลียนแบบถูกกว่าท้องตลาด แต่
เป็นแป้งหมดอายุก็ใช้ไป

ซื้อของมาใช้แล้วผู้ประกอบการเอาเปรียบจะแก้อย่างไร
ซื้อยาไม่ถูกโรค คลินิกแพง โรงพยาบาลบริการไม่ดี สินค้าไม่ได้
มาตรฐานจะแก้ได้อย่างไร

อ.พงศ์เทพบอกว่า วิธีแก้คือให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค
ต้องออกมาพิทักษ์สิทธิ์ กับสินค้าไม่ได้มาตรฐาน จำแล้วบริการไม่ดี

“วันนี้อยากเห็นการรวมตัวสร้างเครือข่าย มีศูนย์ประสาน
งานรับเรื่องร้องเรียน อปร. อสม. แกนนำเป็นคณะทำงาน นักเรียน
นักศึกษาเป็นอาสาสมัคร มีท้องถิ่น อบต. ราชการสนับสนุน



เพื่อให้เกิดกระบวนการเข้มแข็งว่าเราคือสมัชชาผู้บริโภค สร้าง
เครือข่าย แล้วให้ชุมชนดูแลกันเอง อบต.ควนรู ชุมชนเข้มแข็ง องค์กร
เข้มแข็งจะไปต่อได้อย่างไร”

หลายคนได้มองเห็นภาพเข้ามา เห็นแนวทางและความเป็น
ไปได้ว่าเรื่องบริโภคล้วนเป็นเรื่องใกล้ตัวที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตแทบ
จะประจำวัน และสิทธิเหล่านั้นเรามีสิทธิ์แต่ไม่ได้ใช้ เมื่อทุกคนรู้
ทุกคนก็อยากรู้ต่อไป และเราทำอะไรได้

คำว่า “สมัชชา” คือคำตอบแรก สำหรับที่นี่ สำหรับที่อื่นจะ
เป็นอย่างไรก็แล้วแต่ วันนี้ประชาชนได้ลุกตื่นแล้ว และมีแนวทาง
การทำงานของเขา



พอเรานึกถึงคำว่าสมัชชาเราก็จะนึกไปถึงอะไรที่มันใหญ่ๆ อย่างเช่น สมัชชารัฐบาลแห่งชาติ หรือสมัชชาคนจน ซึ่งเรามักคุ้น อยู่บ่อยๆ แต่ไม่มักคุ้นกับในวิถีชีวิตประจำวันของเราเอง หรือพูด อีกอย่างก็คือเป็นสิ่งที่พี่น้องชาว อบต.ควนรูทำกันอยู่เป็นประจำ ทุกวันนี้เอง

“สมัชชาก็คือการรวมตัวกันหลวมๆ (ไม่ตรวจบัตรประชาชน) เพื่อทำอะไรๆ ร่วมกัน ถ้าจะพูดภาษาชาวบ้านให้พอเข้าใจง่ายๆ ”

คุณปาทิหารีย์ บุญรัตน์ หรือน้าโก ข้าราชการบำนาญ ทำหน้าที่ผู้ดำเนินรายการในวันนี้บอกไว้เลยว่า อย่างนั้น อันที่จริง จะใช้คำว่าโฆษกหรือดีเจด้วยก็ได้ เพราะในเวที “สมัชชา ผู้บริโภคตลาดซื้อ” วันนี้จะตัดช่วงรายการออกอากาศทางวิทยุคลื่น FM 101.0 MHz ซึ่งเป็นวิทยุชุมชนเครือข่ายพระพุทธศาสนา มีผังรายการตลอดเดือนทุกวัน ในเวทีกิจกรรมต่างๆ ของที่นี่ไม่ว่า จะเป็นวาระประจำหรือโอกาสพิเศษจะมีการถ่ายทอดสดผ่านสถานี วิทยุชุมชนแห่งนี้ทุกๆ ครั้ง โดยจะมีกลุ่มองค์กรต่างๆ นับตั้งแต่อำเภอ กลุ่มออมทรัพย์ อบต. หรือแม้แต่อาจารย์จากมหาวิทยาลัยก็มา ร่วมใช้เป็นวิทยุกระจายเสียง หรือถ่ายทอดกิจกรรมต่างๆ ผลัดเปลี่ยน กันตลอดปี

ถ้าจะบอกว่าเวทีสมัชชาผู้บริโภคตลาดซื้อในวันนี้เป็น “สมัชชา ทางอากาศ” ด้วยก็คงไม่ผิด และนี่คือผลจากความพร้อมเพรียง ของพี่น้องชาวตำบลควนรูที่ทำให้สิ่งที่คิดเป็นไปได้ ทำให้สิ่งที่ไม่น่า เป็นไปได้ได้เกิดขึ้นมา เกิดจากพี่น้องร่วมใจกันเป็นกลุ่มองค์กร เครือข่ายในชุมชน

ในเวที “สมัชชาผู้บริโภคนฉลาดซื้อ” ในวันนี้เขาอาจจริง
อย่างน้อยการเข้าร่วมที่พร้อมเพรียง นับตั้งแต่ท่านเจ้าอาวาสที่มา
อำนวยความสะดวกในเรื่องสัญญาการถ่ายทอด นายก อบต.
ในฐานะเจ้าภาพ ตลอดไปจนถึงเด็กา ที่เป็นนักเรียน กลุ่มแม่บ้าน
อปพร. พี่ชรบ. ที่ไม่ได้นั่งร่วมเวทีก็มาช่วยเสิร์ฟข้าวเสิร์ฟน้ำ
อำนวยความสะดวกตลอดงาน ทุกคนให้ความสนใจ การดำเนิน
การข้างเวที ไม่ว่าผู้ใหญ่บ้าน สมาชิก อบต. ทุกคนมีบทบาทหน้าที่
ร่วมด้วยช่วยกันอย่างขันแข็ง

บนเวทีสัณนาก็ไม่แพ้กัน

เสียงโฆษกยังดังครืนเครง มีสาระ รวบรวมระดับกระแง
ทำให้เวทีสั่นไหวไม่ติดขัด บอกว่าในวันนี้จะแยกเป็น 5 กลุ่ม ร่วม
กันพูดคุยแล้วให้ตัวแทนกลุ่มออกมานำเสนอ ออกอากาศ (คนละ
10-15 นาที)

“เรื่องทีพูดคุยจะโยงกับช่างเทคนิคที่ทำงาน ไม่นับผู้ฟังทาง
อากาศ สำหรับคนเข้าร่วมเวทีให้แบ่งกลุ่ม หาข้อตกลง เป้าหมาย
(ขั้นซี) นัดหมาย แล้วกล่าววาทกรรม จบด้วยการค้นหาคณะทำงาน
หรือในหนต่อไปชวนใครเป็นพันธมิตร”

ข้อมูลส่วนตัวที่สามารถเปิดเผยให้เพื่อนใหม่ได้ (นำไป
ประกอบการจัดกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์-มีรางวัลให้) ถูกแจกจ่ายไป
พร้อมกับใบงานที่ 1 เขียนว่า

หนึ่ง เมื่อเข้ากลุ่มกันแล้ว ช่วยกันทำความรู้จักกันและกัน

สอง ตั้งชื่อกลุ่มตัวเองร่วมกันให้มีเนื้อความเกี่ยวกับการ
คุ้มครองผู้บริโภค

สาม ให้แต่ละคนลองนึกใคร่ครวญในเรื่องต่อไปนี้ ตัวเอง
คนในครอบครัว มีประสบการณ์ถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกหลอก โง่
รู้ไม่ทันเกี่ยวกับการบริโภคเรื่องใดบ้าง เหตุการณ์เป็นอย่างไร

สามจุดหนึ่ง ประเด็นอาหารการกิน.....

สามจุดสอง ประเด็นของใช้ต่างๆ

สามจุดสาม ประเด็นเครื่องใช้ไฟฟ้าฟุ่มเฟือย.....

สามจุดสี่ ประเด็นการขายตรง ประกันชีวิต.....

สามจุดห้า อื่นๆ

สี่ ทำข้อมูลที่คิดทบทวน มาแลกเปลี่ยนกันในกลุ่มแล้ว
บันทึกไว้ในกระดาษแผ่นใหญ่ของกลุ่ม

ห้า ตัวแทนนำออกไปนำเสนอ กลุ่มละ 3 นาที



แต่ละคนแต่ละกลุ่มใช้เวลาระหว่างพักเที่ยงหลังรับประทานอาหารแล้วพูดคุยก่อนนำเสนอที่เวทีในภาคบ่าย

แม้ว่าโดยเนื้อหาหลักๆ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหารการกิน หรือข้าวของเครื่องใช้ผู้หญิงโดยมาก แต่ทุกคนได้รู้ว่าบางอย่างมันเกี่ยวเนื่องไปกับการบริการโดยตรง เช่น ของหมดอายุหรือใช้แล้วแพ้ ใช้แล้วคัน ก็จะต้องเกี่ยวเนื่องกับฉลากหรือคำเตือน

และเกิดคำถามว่าลิ้นขึ้นหน้าผากขึ้นหลังจากเครื่องสำอางจะเรียกร้องความรับผิดชอบจากใครอย่างไร ครีมน้ำแดงเห็นผลใน 7 วัน ไม่มีฉลากภาษาไทย ของซื้อ 1 แกรม 1 คือของคุณภาพไม่ดี มีตำหนิ ขณะบางส่วนมองไปถึงเครื่องปัจจัยสังฆทาน เช่นว่านมหมดอายุ ราคาขายรวมเกินกว่าราคาจริงมาก 2-3 เท่าตัว พระที่ฉันของถวายตกเป็นผู้รับผล (ไม่รู้บุญหรือกรรม)

เรื่องถั่วอกฟอกขาว น้ำมันทอดซ้ำ หรือเรื่องข้าวร้อนใส่โถรองถุงพลาสติกในงานต่างๆ ที่นิยมกันในพักหลังๆ เพราะคิดว่าสะดวกต่อการทำความสะอาด นอกจากนี้ก็เรื่องยาปลอม ปุ๋ยปลอม ไม่มี อย.รับรองใครรับผิดชอบดูแล

เรื่องสารพิษปนเปื้อนในอาหาร หลายคนเริ่มพบสาเหตุของปัญหาว่าที่ผักสวยแต่เหม็นยาฆ่าแมลงเพราะเขาพรมน้ำรดผักด้วยสปริงเกอร์กันเลยทีเดียวทีเดียวนั้นคือที่ไหนอย่างไร แล้วบอกต่อๆ กัน แม้ตัวบางคน(เขียนป้ายบอก)ปลอดภัยสารพิษจำแต่จริงๆ แล้วรู้ว่าฉีดยาอยู่ จะมีหน่วยงานไหนมาให้ความมั่นใจ ตรวจสอบในเรื่องเหล่านี้

บางคนเล่าประสบการณ์ตรงว่าซื้อปลาเค็มมาทอดกินแล้ว
ตาพร่าขาวบวมหายใจไม่ออก ตลอดถึงการโกงตาชั่งที่ตาชั่งไม่ได้
โกงแต่แม่ค้าโกง เป็นต้น

ในเรื่องประเด็นการขายตรงหรือประกันชีวิตต่างๆ “นาทีทอง”
ที่หลายคนเคยเจอเจอ 100 ไม่ขายขาย 20 สุดท้ายก็เป็นของไร้
คุณภาพฉาบเทา แต่ประเด็นสำคัญก็คือถูกหลอกชักชวนให้เป็น
สมาชิกขายตรงแชร์ลูกโซ่ต่างๆ เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องดูดฝุ่น
เครื่องออกกำลังกาย ซึ่งไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็นจริงเท่าที่บอกว่าแรงจูงใจ
จากโฆษณาชวนเชื่อหรือรางวัลของแถม โดยส่วนใหญ่จะเป็นของ
ไม่มีคุณภาพและมาตรฐานจริง

ที่แต่ละคนสะท้อนปัญหาออกมาส่วนใหญ่เป็นเรื่องใกล้ตัว
ได้ถูกนำมาเล่าสู่กันฟังในเวที โดยสรุปก็คือผู้บริโภคได้รู้ประเด็น
ความจริงบางอย่าง มีความเข้าใจและตระหนักเรื่องข้อมูล แต่ยัง
ไม่มีความรู้อย่างลึกซึ้งมากพอในการตัดสินใจและดำเนินการ

ส่วนในงานที่ 2 เข้ากลุ่มกันอีกครั้งแล้วเลือกประเด็นจาก
ที่ฟังการรายงานจากทุกกลุ่ม ได้แก่กลุ่ม
ที่หนึ่ง คนสามวัยใส่ใจบริโภค กลุ่ม
ที่สอง น้ำพริกสมุนไพรร กลุ่มที่สาม



แชร์ข่าวสาร กลุ่มที่สี่ เต็มตลาดซื้อ กลุ่มที่ห้า รักษสุขภาพ

แล้วสรุปร่วมกันสัก 2-3 เรื่อง ตามแนวเรื่องราว/เหตุการณ์
ว่าเราน่าจะมีวิธีแก้ไข/ป้องกันอย่างไร และอื่นๆ ที่อยากจะคุยกัน.....
สิ่งที่พวกเขาสะท้อนออกมามีหลากหลายประเด็น

เช่นเขาบอกว่าในเรื่องอาหาร ถ้าเป็นไปได้ก็ปลูกเอง ที่ซื้อก็
ล้างให้สะอาด หรืออย่าเลือกที่สวยเกินไป เรื่องของใช้ที่ชักชวน
มีของแถม ทางที่ดีที่สุดคือไม่ยุ่งเกี่ยวกับผู้ชาย พวกเครื่องใช้ไฟฟ้า
ฟุ่มเฟือย หรือเครื่องตัดไฟไม่ได้คุณภาพต่างๆ ให้อยู่กันหลายคน
ถามผู้รู้ว่ามีมาตรฐานไหม แล้วบอกต่อ ในส่วนเรื่องประกันชีวิต
แชร์ลูกโซ่ต่างๆ ก็ไม่ต้องทำตามที่น่าเสนอ หรือศึกษารายละเอียด
ให้ดีกว่า

เต็กฯ บอกว่า ภาชนะเลิกใช้พลาสติกได้ก็เลิก เช่น ขาวก็ควร
ใส่หม้อใส่โต น้ำมัน เลิกใช้น้ำมันใช้แล้ว นำไปทำไบโอดีเซล ปัญหา
ยาฆ่าแมลงใช้ปุ๋ยธรรมชาติแทน

ในมุมมองของการพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคนั้นก็คือ ผู้ผลิต
หรือผู้ขายควรจะได้พูดคุยกันด้วย โดยมีแกนนำในการทำงาน เช่น
อบต. อสม. ช่วยกันรณรงค์ให้รู้ให้ปฏิบัติ เริ่มจากตนเองก่อน รู้จัก
การวางแผนป้องกัน แก้ไขสถานการณ์ จัดเวทีกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่
ชักชวนคนข้างนอกมาคุย

ในเวที “ผู้บริโภคฉลาดซื้อ” วันนี้โดยสรุปก็คือเมื่อพบปัญหา
ที่เกิดขึ้น ค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไข ซึ่งจะน่าจะมีคนมาทำงานต่อ
สำหรับวันนี้ก็คือการจัดตั้งคณะทำงาน โดยขอคณะกรรมการ
ตัวแทนหมู่บ้านละ 1 คนและคนที่พร้อม ได้จำนวน 7 คน ได้แก่

หนึ่ง นางผัน จันทกุล

สอง นางสินาทิพย์ เกิดสุวรรณ

สาม ปานตะวัน แสงจันทร์

สี่ เด็กหญิงโสภา

ห้า ยุพิน กิตติลีลา

หก อนชัย จันทกุล

เจ็ด สมคิด จันทศรี

โดยมีภารกิจในวันนี้คือ สรุปรวเนื้อหาเป็นเรื่องราว ซึ่งจะนัด
คุยกันอีกครั้งหนึ่ง

รวบรวมข้อมูล จัดหมวดหมู่ เข้าแฟ้ม

ให้คำปวยการสมาชิก ในการเก็บข้อมูล เรื่องราวจริงา
เป็นอย่างไร

ส่วนคณะทำงาน จะได้เชิญมาคุยต่อ รวมทั้งคนอื่นที่เหมาะสม
แต่ไม่ได้มาเวทีในวันนี้ โดยจะมีเครือข่าย คือวิทยุพระพุทศศาสนา
FM 101.0 MHz ซึ่งจะจัดเป็นเวทีสมัชชาเพื่อทวาระพูดคุยกันให้
บ่อยา เป็นประจำสม่ำเสมอ ต่อไปคนที่ทำงานจะได้คิดโครงการ
หรือกิจกรรมเอง อาจจะเริ่มด้วยเรื่องหรือประเด็นที่สามารถแก้
ปัญหาได้จริงปัจจุบันทันด่วน ออกแบบและวางกรอบขบวนคิด เช่น
ทำแผนที่ข้อมูลผู้บริโภคระดับตำบลต่อไป

พิธีกรดำเนินรายการกล่าวปิดท้ายรายการและที่สำคัญ
วันนี้ผู้ที่เข้าร่วมเวทีเป็น “สมาชิก” สมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ
(คนควรรูรู้ทันเขา-จริงา) ทุกา คน.

3 ประสาน อปท.สงขลา เดินหน้างานคุ้มครองผู้บริโภค

ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค

• วัฒนชัย มะโนมะยา เรียบเรียง •

คำว่า “บริโภค” ในวันนี้เป็นที่เข้าใจมากขึ้นว่าหมายรวมไปถึงการอุปโภค บริโภค และบริการ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวและเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตประจำวันของทุกา คน

เมื่อเรามีปัญหาในเรื่องเหล่านี้ก็จะมีช่องทางในการร้องเรียนได้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (หรือ สคบ.) ในส่วนกลางหรือระดับจังหวัด ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำจังหวัดที่จะทยอยตั้งขึ้น กระทั่งปัจจุบันมีศาลคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้ได้รับผลกระทบสามารถฟ้องร้องหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เพื่อเรียกค่าเสียหายหรือค่าชดเชย

ถือเป็นยุคที่เป่งบานของผู้บริโภคก็ว่าได้

หากแต่ในความเป็นจริงในอีกด้านหนึ่ง การดำเนินการเรื่องเหล่านี้ที่ผ่านมายังติดปัญหาและอุปสรรคหลายอย่างเช่นเรื่องความสะดวก ลำบากไม่ทันใจไม่ทันการณ์ กระทั่งขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างๆ

และที่สำคัญขาดซึ่งพลังหรือปากเสียงเพียงพอในการเรียกร้องและดำเนินการ

การรวมตัวกันเป็นเครือข่าย การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน และการดำเนินการโดยอาสาสมัครของพี่น้องในชุมชนคนในพื้นที่เอง จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดผู้บริโภคเข้มแข็ง รักษาสิทธิและความชอบธรรม ก่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งด้านอุปโภคบริโภค และบริการอันจะพึงมีพึงได้แก่พี่น้องประชาชนอย่างแท้จริงขึ้นมา

เป็นที่น่ายินดีว่าในวันนี้ภาคส่วนท้องถิ่นและชุมชนเองได้หันมาให้ความสนใจและใส่ใจงานคุ้มครองดูแลผู้บริโภคมากขึ้น

ในจังหวัดสงขลาเอง องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู อำเภอรัตภูมิ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ และเทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเดา ได้ทำงานในส่วนนี้อยู่และมีแนวทางต่างๆ ที่น่าสนใจ

การจัดการสุขภาพชุมชนดีเด่นระดับชาติ 2551 องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู

นายถัน จุลนวล นายก
องค์การบริหารส่วนตำบล
ควนรู ซึ่งได้รับรางวัล อสม.
ดีเด่นระดับชาติ ปี 2551
สาขาการจัดการสุขภาพ
ชุมชน บอกเล่าแนวทางการ
ทำงานในด้านคุ้มครอง
ผู้บริโภคว่ามีการพูดคุยกัน
ในวงต่างๆ และทำมาโดย



ตลอดไม่ว่าจะเป็นการประชุมระดับตำบลหรือเป็นการภายในก็ตาม
“เช่นโครงการปลูกผักปลอดสารพิษทุกครัวเรือน โดยใน
ปี 2552 จะเปิดตลาดชุมชนปลอดสารพิษ ซึ่งได้รวบรวมสมาชิก
จากแต่ละหมู่บ้านอีกทีหนึ่ง โครงการนี้เมื่อทำแล้วสามารถยืนยัน
ได้ว่าปลอดสารพิษจริง ๆ โดยจะมีการตรวจสอบจากหน่วยงานของ
สวรส. หรือโรงพยาบาล โดยจะติดเป็นเครื่องหมายตราสัญลักษณ์
อะไรก็ว่ากันไป”

นายก้นบอกว่าอันดับแรกที่เราเริ่มดำเนินการแล้วก็คือโครงการ
เปิดตลาดขายอาหารปลอดสารพิษที่บริเวณสี่แยกคูหา โดยสถานที่
ได้รับถ่ายโอนมาจากทางหลวงประมาณ 10 ไร่ เป็นถนนสายเก่า
ที่ว่างอยู่ ติดบริเวณชุมชนซึ่งผู้คนสัญจรไปมาได้สะดวก และคิดว่า
พ่อค้าแม่ขายสามารถขายได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสการตอบ
รับในเรื่องการไม่เอาสารเคมี ซึ่งพร้อมกันนี้ก็จะได้ดึงคนให้
ปลอดภัยต่อสารพิษมากขึ้น และมรรคผลอีกทางก็คือการนำรายได้
กลับคืนสู่ชุมชน ลดรายจ่ายในครัวเรือน และให้ผลทางสุขภาพ ตอน
นี้กำลังปรับปรุงถนนหนทาง ปรับปรุงพื้นที่ วางแปลนออกแบบ
จัดระเบียบหมวดหมู่ เช่นว่าจะให้ขายเนื้อ ขายข้าวสาร อาหารถูก
สุขภาพในเกณฑ์ไหน อาจจะมีการแบ่งโซนเช่นพืชผักพื้นบ้าน
ชุมหลังคาเน้นการใช้วัสดุในท้องถิ่น เป็นต้น

อีกส่วนหนึ่งของตำบลควนรู้ ประสานกับศูนย์อนามัย
สาธารณสุข และแกนนำ อสม. คือการรณรงค์เรื่องในงานเลี้ยงต่างๆ
ที่ใส่โลโก้พลาสติกกรองน้ำ ซึ่งเกิดนิยมขึ้นมาในปัจจุบัน โดยเฉพาะ
งานศพซึ่งมีคนมางานมาก รณรงค์ชี้ให้เห็นโทษของสารพิษปนเปื้อน
ซึ่งใช้ถุงพลาสติกแบบไม่มีคุณภาพ ไม่ใช่แบบที่ใช้เฉพาะกับของร้อน
ซึ่งถ้าสังเกตจะพบว่าถึงขนาดส่งกลิ่นไหม้พลาสติกออกมาเลย

ทั้งนี้ในส่วนนี้ได้ให้พระครูสิริญาณ วิมล ท่านเจ้าสำนักสงฆ์
เกาะบก ได้เทศน์ให้ญาติโยมฟังในงานศพ ร่วมรณรงค์ไปด้วยในตัว
เพื่อให้ลูกคิดว่าจะก่อให้เกิดโรคมะเร็งหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
อย่างไร ในเบื้องต้นพื้นที่ควนเองยังพอหาทางป้องกันได้เพราะยัง
เข้ามาไม่มากนัก

กล่าวถึงสถานีวิทยุ 101.0 MHz. เป็นสถานีวิทยุในเครือข่าย
พระพุทธศาสนา ก็ได้ใช้เป็นสื่อรณรงค์เรื่องต่างๆ ให้กับชุมชน
กระจายเสียงไปทั่วเขตพื้นที่รัตภูมิ ควนเนียง รวมไปถึงป่าบอน
จังหวัดพัทลุง

“โดยมีผู้จัดรายการ 60-70 คน มาจัดรายการได้ฟรีไม่ต้อง
เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล สาธารณสุข อนามัย
จะมาจัดประมาณอาทิตย์ละครั้งให้ความรู้ในด้านสุขภาพและ
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มสหกรณ์ จาก
รัตภูมิเอง กลุ่มพี่น้องเกษตรกรจากหน่วยงาน นายอำเภอ ปลัด องค์กร
ชุมชนในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสตรี แม่บ้าน อบพร.กำนันผู้ใหญ่
บ้านในท้องถิ่น หรือหน่วยงานจากภาครัฐ มหาวิทยาลัย”

โดย อบต.จะให้งบอุดหนุนเป็นค่าน้ำค่าไฟปีละ 20,000 บาท
และงบดำเนินการอีกส่วนจากการทอดผ้าป่าสามัคคี แนวคิดก็คือ
ให้ท้องถิ่นดูแลกันเอง ไม่พึ่งทางราชการหรือรัฐ ให้เป็นวิทยุชุมชน
จริงๆ เป็นวิทยุเพื่อสาธารณะมากกว่าบันเทิง บวกกับธรรมะ

“ถ้าถามถึงสถานการณ์ผู้บริโภคจริงๆ ต้องยอมรับว่าชาวบ้าน
เองยังไม่มีคามตื่นตัว ยังเฉยๆ ส่วนหนึ่งเนื่องจากยังไม่มีข้อมูลใน
เรื่องเหล่านี้มากนัก เช่น ชื่อของสก็อย่างใช้ไม่ได้ก็โยนทิ้ง นี่คือ
ความเคยชินตามแต่ก่อนมา”

ในส่วนของแผนงาน อบต.ที่ดำเนินการด้านสุขภาพให้กับชาวบ้านในตำบล นายกัณบอกล่าวมีหลักๆ อยู่ 3-4 เรื่องได้แก่ อาหาร การกิน การออกกำลังกาย และด้านสวัสดิการ เช่น ช่วยเหลือสมาชิก สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือเสียชีวิต มีเงินกองทุนหมู่บ้าน โครงการสัจจะวันละบาท โดยส่วนสวัสดิการพื้นฐานนี้จะมีเงินทุนหมุนเวียน ทั้ง 9 หมู่บ้าน ประมาณ 100 ล้านบาท

นอกจากนี้ยังมีการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจแบบบูรณาการ โดยเป้าหมายคือตำบลพึ่งตนเอง ส่วนหนึ่งคือให้การเกี่ยวข้องกับอบายมุขในชุมชนลดลง โดยการลด ละ เลิก ซึ่งเป็นแผนบัญญัติไว้ใน อบต. เช่น งดเหล้าวันพระ คือเดือนละ 4 วันในลำดับแรกหรืออย่างน้อย โดยทำจากเล็กลง ขยายไป จากคนที่กินเหล้าทุกวันก็ลดลง มีการรณรงค์ให้สมาชิกให้สัจจะ โดยทดลองกับสมาชิกในหมู่บ้านมาแล้วร่วม 50 คน ส่วนหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเลยคือลดรายจ่ายลงด้วย ส่วนนั้นนอกจากได้ผลแล้ว ยังได้ขยายจากหมู่บ้านไปสู่ระดับตำบล ที่สำคัญใช้งบไม่มากแต่เข้าถึงตัว เช่น พิมพ์รณรงค์แบบง่ายๆ ในกระดาษเอสี่แจกจ่ายและติดประชาสัมพันธ์ไว้ตามที่สาธารณะ

“ในเรื่องสิ่งแวดล้อม ด้านการเกษตร เช่น ลดเลิกการใช้สารเคมี ทำปุ๋ยใช้เอง นอกจากนี้ยังมีเรื่องธนาคารขยะ ในหมู่บ้าน โดยทำเป็นศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ก็อยู่ในบัญญัติแล้ว โดยเริ่ม 2 จุด คือสี่แยกคูหา โดยทำไว้มุมหนึ่ง เป็นธนาคารขยะ เช่น ขวด แก้ว พลาสติก โขน อบต.วัดไทรใหญ่ ร่วมด้วย อบพร. ให้พี่น้องชาวบ้านนำมาขายที่ตลาด ร่วมกับทางโรงเรียนวัดไทรใหญ่ ให้เด็กนักเรียนนำขยะจากครัวเรือนมาขายที่โรงเรียน”

“มีการพาเด็กนักเรียนจากโรงเรียนโคกค่ายส่วนหนึ่งประมาณ 150 คนไปศึกษาเรียนรู้ ตามเวทีต่างๆ เพื่อให้เด็กนำไปขยายผล ต่อที่บ้าน โดยเราอาศัยรูปแบบการจัดการขยะของโรงเรียนบ้าน ขายคลอง เทศบาลตำบลกำแพงเพชร ซึ่งได้รับรางวัล อันดับ 1 ของประเทศ ที่เขาทำการคัดแยก แล้วรับซื้ออาทิตย์ ละครั้ง ที่เหลือทำปุ๋ยอินทรีย์จากของสด เศษผัก ผลไม้”

“ในส่วนของ อสม.ระดับตำบล เราจะทำโรงเรียน อสม. ตั้งบ อบต.ลงไปแล้ว 1 แสนบาท เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม. อาทิตย์ ละครั้ง ให้ อสม.แต่ละหมู่บ้านเลื่องงานสาขาที่ถนัดมาใน 10 สาขา ซึ่งปีนี้จะเพิ่มในส่วนของอนามัยแม่และเด็ก โดยจะส่งหนังสือคู่มือ อสม. จำนวน 400 เล่ม ซึ่งมอบให้ไปแล้ว 100 กว่าคน และขยาย ไปสู่ อสม.น้อย ให้เด็กนักเรียนเรียนรู้ ฝึกอบรมเป็น อสม.ตั้งแต่อยู่ในโรงเรียน”

“โดยตั้งงบประมาณสมทบไว้ 1 แสนจากงบส่วนหนึ่งของ สปสช.ที่ให้รายหัวรายละ 37.50 บาท ให้ชุมชนทำโครงการ ร่วมกับ สสจ. ประสานกับ อสม.จังหวัด เน้นการคุ้มครองในตำบล มีการคุยนอกรอบกันตลอด แต่ปัญหาในพื้นที่มีมาก เช่นในช่วงนี้ ติดปัญหาต่วนเรื่องน้ำท่วมก็ต้องพักไว้ก่อน แต่เป็นโครงการที่ทำ แนนอน เพราะเป็นบัญญัติปี 2552 แล้ว”

“ตอนนี้จะมีรถกระบะติดเครื่องขยายเสียง ตระเวนไปตาม หมู่บ้านรณรงค์และรับซื้อด้วย ส่วนนี้จะดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากผู้ใหญ่บ้าน มีผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นที่ปรึกษา เป็นคณะกรรมการร่วมกัน”

“เนื่องจากเห็นว่าบางครั้งกระจายข่าว ได้ผลบ้างไม่ได้ผลบ้าง ต้องมีรถตระเวนด้วย โดยส่วนตัวได้ลงทุนควักเงินส่วนหนึ่งมาช่วย เพราะคิดว่างานบางอย่างต้องมีเครื่องมือเครื่องมือ และต้องทำก่อนและทำให้ต่อเนื่องเพื่อรณรงค์นำไปสู่โครงการอื่นๆ อีกมากในเรื่องขยะ เรื่องคุ้มครองผู้บริโภค”

นายถัน จุลนวล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู ซึ่งเป็น อบต.ขนาดกลาง มีพี่น้องประชากร 6,125 คน จากประสบการณ์การเป็นนายกในปีที่ 5 สมัยที่ 2 และเป็น อสม.มา 11 ปี บอกเล่าการทำงานร่วมกับพี่น้องและเครือข่ายภาคี ผ่านมุมมองของการจัดการสุขภาพชุมชนชาวตำบลควนรู

เทศบาลตำบลรางวัล LDI AWARDS ประจำปี 2550

เทศบาลตำบลปริก

เทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเดา ซึ่งเป็นเทศบาลตำบลเล็ก ๆ มีประชากรประมาณ 6,000 คน (90 เปอร์เซ็นต์ของประชากรในเขตเทศบาลเป็นพี่น้องมุสลิม) หากแต่เป็นเทศบาลตำบลที่มีการ

บริหารจัดการดีเด่น โดยได้รับรางวัล LDI AWARDS เทศบาลที่มีพัฒนาการความน่าอยู่ของเมืองในภาพรวมจากปี 2548-2550 สูงสุด 10 อันดับแรกประจำปี 2550

นายสุรียา ยีขุน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปริก บอกว่าในส่วนของงานคุ้มครอง



ผู้บริหารโคกนั้น ได้ผ่านเวทีการพูดคุยและกำหนดทิศทางเพื่อนำไปสู่ การขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง และเป็นการเชื่อมโยงไปสู่การขับเคลื่อน ในระดับแผนชุมชน ซึ่งที่ผ่านมาจากเจ้าหน้าที่และทีมงานก็ได้ผ่าน ขั้นตอนการฝึกอบรม การทดลองปฏิบัติ และการเรียนรู้จากกิจกรรม และโครงการต่างๆ ของเทศบาลไปบ้างแล้ว พอที่จะมีความรู้พื้นฐาน ในงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่บ้าง

“เป็นประจำในทุกวันที่ 28 ของเดือนซึ่งเป็นการประชุม ประจำเดือนคณะกรรมการชุมชน ก็จะนำเรื่องดังกล่าวนี้เข้า ประชุมทีมด้วยอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะมีแนวทางการขับเคลื่อนเป็น ระบบผ่านประสบการณ์การทำงาน โดยการคุยร่วมกันในระดับ กรรมการชุมชน แล้วนำไปสู่การบูรณาการแผนกับงานต่างๆ ที่มี อยู่หลายแผนงานและหลายโครงการที่มีเนื้องานคล้ายๆ กัน”

โดยเนื้อหาเรื่องการบริโภคที่ปลอดภัย กิจกรรมที่เป็นทาง อ้อมอันส่งผลต่อการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การรณรงค์ไม่ให้มีการ ใช้สารเคมีในเรือนสวนไร่นาของพี่น้องประชาชน การส่งเสริมการ เพาะปลูกพืชผักท้องถิ่น ง่ายๆ ที่ไม่จำเป็นต้องพึ่งพิงตลาดภายนอก ฯลฯ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ได้บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการของเทศบาลและ ชุมชน ที่จะต้องทำร่วมกันระหว่างชุมชนกับเทศบาล ภายใต้โครงการ ที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงฯ และการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม ที่งานพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคมได้รับผิดชอบดูแลอยู่

นอกจากนั้นในส่วนที่กองสาธารณสุขรับผิดชอบดูแล ก็จะ เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานคุ้มครองผู้บริโภคเช่นเดียวกัน ได้แก่การ ออกเดินเคาะประตูบ้าน และการเยี่ยมบ้าน เพื่อพูดคุยหารือกับ พี่น้องประชาชนในเรื่องผลกระทบที่เกิดในแต่ละเรื่อง โดยเฉพาะ อย่างยิ่งด้านสุขภาพ อนามัย สิ่งแวดล้อม และสุขภาวะ ในขณะที่

เดียวกันเทศบาลได้ดำเนินการออกแบบสอบถามควบคู่กับการทำงานเชิงประเด็นด้วยเช่นกัน

โจทย้ง่ายๆ ของพวกเราคือผู้บริโภคได้รับผลกระทบหรือมีความเสียเปรียบในเรื่องใด อย่างไร ก็ต้องมาตั้งเป็นประเด็นขึ้นมา ก่อนนำไปสู่การพูดคุย วิธีการ คือสร้างกลไกการเชื่อมต่อในการมองภาพให้เห็นเป็นเรื่องที่ชัดๆ เอาให้ใกล้ตัวมากที่สุดก่อน เป็นประเด็นที่อยู่ในส่วนที่สามารถลงมือทำได้ทันที และขยายผลไปสู่การร่วมมือประสานงาน และบูรณาการกันในระดับชุมชนในแต่ละกิจกรรม

“เช่น หากวิเคราะห์ในระดับครัวเรือนหนึ่งๆ เราพบว่าเดิมทีนั้นชาวบ้านส่วนใหญ่ยึดติดและตกเป็นเหยื่อระบบทุนนิยมโดยไม่รู้เนื้อรู้ตัว แม้กระทั่งพืชผักสวนครัว เช่น พริก ขมิ้น ตะไคร้ ใบมะกรูด และรวมทั้งผักต่างๆ เมื่อก่อนของพวกนี้พี่น้องชาวบ้านปริกเขาหาซื้อกันในตลาดทั้งนั้น ซึ่งไม่มีใครรับรองว่าเป็นผักที่ฉีดยาหรือไม่ ด้วยเพราะเขาถือว่าเป็นเรื่องง่าย เพียงมีเงิน มีสตางค์ ก็ไปหาซื้อที่ตลาด อะไรๆ ก็ไปตลาดทั้งหมด เราจึงคิดทบทวนกันในหมู่คณะกรรมการชุมชน เจ้าหน้าที่ส่งเสริม ว่าจำเป็นที่จะต้องลดแรงกระตุ้น พริก ขมิ้น ตะไคร้ ฯลฯ จากตลาดลง โดยได้ส่งเสริมให้พี่น้องชาวบ้านหันมาปลูกกินกันเองข้างบ้านหลังบ้าน หรือที่ดินที่เคยปล่อยว่างร้างรกรากมาก่อน ไม่ต้องรอใคร ไม่มีวันดีแต่แค่เป็นการรุกคืบทันที โดยเริ่มที่ชุมชนฯ ละ 2-3 หลังคาเรือน คนไม่ทำจะให้เห็นเป็นตัวอย่าง แล้วค่อยๆ ทำตามกันไป การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ปลูกเองข้างบ้านได้ รู้ว่าไม่ได้ฉีดยาและไม่ได้ใช้สารเคมี ไม่อันตรายต่อการบริโภค ซึ่งตอนนี้ก็ได้ขยายผลต่อไปบ้างแล้ว และเริ่มทำกันเกือบทั้ง 7 ชุมชนแล้ว”

เรื่องที่พบใหม่และใกล้เคียงที่สุดอีกเรื่องคือเรื่องการให้บริการไปรษณีย์ซึ่งนายกสุรียาบอกว่าได้มีเสียงสะท้อนจากชาวบ้านถึงปัญหาการให้บริการรับส่งจดหมาย ได้เข้ามามากเหลือเกิน มีการฝากให้เทศบาลช่วยเป็นสื่อกลางในแก้ไขปัญหาเรื่องการส่งจดหมายล่าช้า ส่งบ้างไม่ส่งบ้าง ส่งผิดส่งถูกบ้าง สูญหายไปบ้าง เลยทำให้การนัดหมายต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการ และจดหมายของชาวบ้านที่ติดต่องาน ซึ่งจดหมายมาถึงหลังจากที่วันนัดหมายได้ผ่านเลยไปแล้ว ทำให้ส่งผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อผู้รับ (เจ้าของจดหมาย) เช่น จดหมายสมัครงาน เรียกตัวเข้าทำงานของเด็กจบใหม่ หรือจดหมายเรียกสอบ เป็นต้น ส่วนหนึ่งเพราะในเขตเทศบาลเองนั้นไม่มีที่ตั้งของหน่วยงานไปรษณีย์โดยตรง เป็นเพียงไปรษณีย์ที่รับช่วงผ่านมาจากที่ทำการไปรษณีย์สะเดาอีกทอดหนึ่ง และทำให้เกิดคำถามว่าการแยกออกมาเป็นบริษัทเอกชนดำเนินการ นั้นมีคุณภาพจริงหรือไม่ ในฐานะพี่น้องผู้ใช้บริการก็อยากเรียกร้องในส่วนนี้ และได้แจ้งไปยังบริษัทไปรษณีย์สะเดา ก็หลายครั้งแต่ไม่ได้รับการแก้ไข จึงคิดว่าต้องหาแนวทางการในการแก้ไขกันต่อไป

นายกสุรียา ยีขุน บอกว่าประชาชนคือผู้บริโภคการให้บริการของรัฐ ผู้บริโภคในฐานะพลเมืองซึ่งรัฐต้องมีหน้าที่จัดสวัสดิการความปลอดภัยบนท้องถนนให้ประชาชน ดังนั้นอีกเรื่องหนึ่งที่ยังเป็นกังวลและเป็นความต้องการของชาวบ้านที่อยากให้กลไกของรัฐมาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้แก่เรื่องถนนกาญจนวนิชที่มีบางช่วงบางตอนขรุขระเป็นหลุม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพความปลอดภัยของประชาชนในการขับขีวยานพาหนะด้วย ในฐานะผู้บริโภคจึงมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องให้หน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบเข้ามาดำเนินการแก้ไข และปกป้องคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของประชาชนในฐานะของผู้บริโภค

“อีกอย่างหนึ่งคือเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ บริเวณเกาะกลาง ถนนกาญจนาภิเษก ในย่านชุมชนเทศบาลตำบลปริก กรณีนี้ไฟฟ้า เกาะกลางที่กรมทางหลวงติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆ ดับสนิท ไม่มีแสงสว่างเป็นเวลานานหลายเดือน หน่วยงานรับผิดชอบไม่มาทอดส่อง ดูแลหรือซ่อมแซมให้สามารถใช้การได้ตามที่ได้แจ้งไปแล้ว บริเวณ ที่ไฟไม่สว่าง ไฟเสีย ทำให้เป็นจุดเกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยๆ ครั้ง และไม่สะดวกปลอดภัยในการสัญจรในยามค่ำคืน เกิดการสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินของพี่น้องประชาชนอยู่เนืองๆ”

เรื่องการตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิ นายกสุริยา บอกว่าในส่วน ของเทศบาลตำบลปริก ก็จะเกิดขึ้นในรูปแบบของ call center เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องชาวบ้านได้ร้องเรียน ส่งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ โดยเทศบาลทำหน้าที่ในฐานะผู้ประสานงาน และร่วมมือ ในการเยียวยาขั้นต้น ซึ่งได้รับการยืนยันว่า จะพยายามปรับปรุงวิธี การทำงานของเทศบาลให้สามารถรับเรื่องราว และแก้ไขคลี่คลาย ปัญหาให้กับชาวบ้านต่อไป ซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารอีกช่องทาง หนึ่ง

“การเป็นช่องทางในการพิทักษ์สิทธินั้นไม่ได้ทำในลักษณะ ที่ใหญ่โตอะไรเลย แต่จะเป็นไปในลักษณะคล้ายๆ กับเป็นแหล่งหรือ ช่องทางสำหรับชาวบ้านที่จะสามารถปรึกษาได้การทำงานก็จะเป็น รูปลักษณะขององค์กรที่บูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เป็นศูนย์พิทักษ์ สิทธิทางสังคม ไม่ใช่งานสังคมสงเคราะห์แบบที่มีแต่ให้(ลูกเดียว) นอกจากนั้นยังมีบริการด้านอื่นๆ ที่ร่วมอยู่ด้วย หลังย้ายสำนักงาน ใหม่ก็จะใช้สถานที่เก่า ทำเป็นศูนย์ประสานรับเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งในส่วน of เว็บไซต์ www.tonprik.org กำลังดำเนินงาน ประสานกับเวบมาสเตอร์ ในการทำเวบบอร์ดเพื่อแจ้งเบาะแส หรือ

ร้องเรียนความไม่เป็นธรรม และการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคอีกช่องทางหนึ่งด้วยเช่นกัน”

สิ่งที่ทำควบคู่กันไปได้ตามแผนงานปกติของเทศบาล ได้แก่ การเยี่ยมแม่และเด็กหลังคลอด ดูแลเรื่องการบริโภคของแม่และเด็กหลังคลอด การเยี่ยมตลาด ร้านประกอบการขายอาหาร โดยทีม อสม. ที่ชักชวนกันเองในกลุ่มแกนนำตามแผนสุขภาพของเทศบาล เพื่อออกเยี่ยมชุมชนในวันที่มีตลาดนัด และวันอื่นๆ โดยทั่วไปก็จะไปเยี่ยมตามร้านขายของ ร้านขายอาหาร ประเภทข้าว และ ก๋วยเตี๋ยวว่าใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารอย่างปลอดภัยมากน้อยประการใด ในบางโอกาสก็จะประสานงานกับคณะและทีมงานจาก ม.อ. ร่วมกับนักวิชาการลงตรวจเยี่ยมพื้นที่อย่างทั่วถึง เพราะที่ตลาดปรินั้นมีร้านค้าไม่มากนัก

รวมทั้งในส่วนของยุว สดบ. มีการประชุมแผนงานในการนำกลุ่มแกนนำเด็กและเยาวชนเข้ามาร่วมกิจกรรมโครงการยุว สดบ.

นายกสุรียา บอกว่าผลลัพธ์ที่วางไว้จะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาทางความคิดที่ต่อยอดกับงานคุ้มครองผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

“มองลึกลงไป ก็คือวิถีชุมชน เรื่องสุขภาพ อาหารการกิน เป็นอยู่แบบพอเพียง รู้จักหันหลังให้ทุนนิยมบริโภคนิยมที่ฟุ้งเฟ้อเกินจำเป็น ทำกิจกรรมต่างๆ โดยความสุข ไม่บังคับ เรื่องอื่นๆ ก็จะเดินหน้าไปได้เองโดยไม่ยากนัก เช่น เทศบาลให้พนักงานดูแลความสะอาดในชุมชน สังกัดกองสาธารณสุข ช่วยกันปลูกตะไคร้ ไร่สองข้างทางริมถนนในชุมชน ที่มีพื้นที่ว่าง ปลูกแล้วพี่น้องชาวบ้านคนไหนในชุมชนก็สามารถมาถอนตะไคร้เอาไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาหารในครัวเรือน หรือเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้”

ในส่วนของการขยับเวทีสมัชชาผู้บริโภครวม **คุณภาคภูมิ โภชนกุล** ผู้อำนวยการวิชาการกองแผนงาน เทศบาลตำบลปริก บอกว่าหลังจากเวที “สมัชชาผู้บริโภครวมตลาดซื้อ” ซึ่งได้จัดร่วมกับ สวรส. ณ ศาลาเอนกประสงค์เทศบาลตำบลปริก ในวันที่ 13 ตุลาคม 2551 ผ่านมา ซึ่งได้คณะทำงานแล้วก็ดำเนินการจัดเวทีแบบบูรณาการไปแล้วใน 4 ชุมชน และจะทำให้ครบ 7 ชุมชนต่อไป โดยเป็นเวทีให้ความรู้ และนำไปขยายผลกับเด็กและเยาวชน เริ่มต้นจากโรงเรียนบ้านปริก โรงเรียนบ้านปริกใต้ โรงเรียนพัฒนศาสตร์มูลนิธิ และโรงเรียนเทศบาลตำบลปริก ก่อเกิดเป็นยุว สดบ. ขึ้นมา คล้ายๆ อยู่น้อย

คุณภาคภูมิ หรือพี่ปุ่นบอกว่าได้นำเรื่องตรงนี้ไปสู่เยาวชนในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยโครงการพัฒนาศักยภาพ ยุว สดบ.ไว้ที่เทศบาล ร้องทุกข์ ไม่ใช่จับผิด แต่มีการตรวจตลาด โดยเทศบาลร่วมกับประชาชน ผู้ประกอบการ ร่วมกับ “แฟนคลับ” ของเว็บไซต์

“แนวคิดคือนำไปสู่การทำศูนย์จังหวัดละ 1 แห่ง ยกไว้ที่เทศบาล การจัดเวทีจึงไม่อยากให้เป็นแค่เสื่อกระดาน อาหารหมดอายุทำอะไรไม่ได้ ต้องการประสานงานกับ สวรส. เพื่อออกกฎหมายระเบียบข้อบังคับ เพื่อเป็นการเพิ่มอำนาจโดยใช้วิธีทางนิติกรจัดการปัญหา เราสร้างเวที สร้างเพื่อนสร้างพวก ก่อให้เกิดการเรียนรู้ งานคุ้มครองผู้บริโภค งานที่ควรจะทำเป็นโครงสร้างพื้นฐานในอนาคตที่วางไว้

เชื่อมโยงให้เป็นกีฬาจังหวัด เช่น วอลเลย์บอลจังหวัด มาร่วมปลูกให้เทศบาลอื่นมาเรียนรู้เรื่องแบบนี้ ทำเป็นโครงการพัฒนาเครือข่ายใช้ผู้นำชุมชน ตัวแทน 1-2 คนเพื่อมารู้และเรียนรู้งาน

คุ้มครองจาก สดบ. จุดประสงค์ปรับความคิดที่ตนนำไปสู่ทัศนคติ
เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภครให้ดีขึ้น”

รางวัลธรรมาภิบาลประจำปี 2551

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

ในปี 2551 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอกาฬสินธุ์ได้รับรางวัลธรรมาภิบาล (การบริหารจัดการที่ดี) อีกครั้ง ซึ่งเป็นครั้งที่ 3 **นายสินธพ อินทร์ตัน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามกล่าวว่า นับเป็นความภาคภูมิใจและเป็นเกียรติอย่างยิ่งของ อบต.ท่าข้าม และชาวตำบลท่าข้ามทุกคน ที่ได้ร่วมมือร่วมใจกันจนทำให้ได้รับรางวัลธรรมาภิบาลอีกครั้งในปี

นายนิธิ พันธุ์ณี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ซึ่งรับผิดชอบดูแลในส่วนนโยบายและการบริหารจัดการประสานงานด้านต่างๆ สะท้อนบางแง่มุมของผู้บริโภคของบ้านเราว่า ถ้าเป็นเรื่องเล็กๆ เช่น ปากกาหนึ่งแท่ง ก็จะถือเป็นเรื่องกระจุ๊กกระจิก หยุมหยิมไม่ได้รับการใส่ใจ ถ้าเป็นเรื่องใหญ่หน่อยเช่นเรื่องรถเรื่องบ้านก็มักจะ “โทษเวรโทษกรรม” ซึ่งในปัจจุบันผู้บริโภคเริ่มมีความตระหนัก และการอำนวยความสะดวกหรือช่องทางในการร้องเรียนมากขึ้น

แต่ในส่วนของการทำข้ามสำหรับเรื่องนี้ตนมักพูดให้คนในชุมชนฟังว่าก่อนที่จะให้คนอื่นมาคุ้มครองเรา เราต้องคุ้มครองตัวเองก่อน โดยมีแนวคิดว่า “อะไรที่ทำข้ามทำได้ พยายามไม่ซื้อ” เช่น สามปีที่แล้วมีการสำรวจว่าพี่น้องชาวท่าข้าม มีการซื้อปุ๋ยเคมีปีละห้าล้านบาท นอกจากรายได้ที่ต้องสูญเสียไปแล้ว ต้องพบกับปัญหาปุ๋ยปลอม ปุ๋ยไม่ได้คุณภาพ จึงได้ร่วมกันทำโรงปุ๋ยชุมชนขึ้น ปัจจุบัน



มีผู้มาดูงานปีละกว่าสามหมื่นคน บัณฑิตเหล่านั้นนอกจากพี่น้องในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการผลิต และซื้อในราคาถูกแล้ว เนื่องจากพื้นที่ทำขำมนับเป็นพื้นที่เกษตร และมีการปลูกข้าวพื้นเมืองซึ่งมีกว่าสามร้อยไร่ จึงมั่นใจได้ว่ามีคุณค่าปลอดสารพิษไม่เหมือนกับข้าวขาวในปัจจุบัน ซึ่งหากเราสังเกตว่าแม้เก็บไว้นานแค่ไหนก็ไม่

มอดส่วนหนึ่งเพราะผ่านการอบด้วยสารเคมีอันตราย

นอกจากนั้นที่นี่ยังมีการสนับสนุนให้ปลูกผักสวนครัว เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว มีการรวมกลุ่มกันทำสบู่ น้ำยาล้างจาน น้ำยาเอนกประสงค์ต่างๆ ใช้เอง มีกองทุนส่งเสริมอาชีพและกลุ่มกลุ่มออมทรัพย์ที่เข้มแข็ง มีวงเงินหลายสิบล้านบาท ชุมชนพึ่งพิงกันเองไม่ต้องกู้เงินหรือเสียดอกเบี้ยแพง

ในส่วนของการพูดคุยเสวนามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในชุมชน และร่วมกับองค์กรภายนอกสม่ำเสมอ...เช่นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2551 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าขำม ร่วมกับสารส.จัดโครงการ อบต.ท่าขำมพบประชาชน ณ ลานเอนกประสงค์ชุมชนเคหะแห่งชาติ (น้ำน้อย) ตำบลท่าขำม

โดยในภาคเช้ามีการให้บริการตรวจสุขภาพ ความดัน - เบาหวาน โดยสอ./ศูนย์บริการสุขภาพ 3 ตำบล บริการตัดผมซ่อมจักรยานยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยวิทยาลัยการอาชีพหลวง-

ประธานราษฎรนิกร ช่วงเที่ยงมีการสาธิตทำน้ายาเอนกประสงค์ น้ำหมักชีวภาพ และวงดนตรีโหดำโขว่ ซึ่งมีนายสินธพ อินทร์ตัน นายก อบต.ท่าข้ามร่วมบรรเลงเพลงให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้เข้าร่วมงานด้วย โดยในช่วงเย็นถึงภาคค่ำมีการแสดงมโนราห์ของเยาวชนชุมชนเคหะ และสาธิตการออกกำลังกายประยุกต์ โนราบิคร่วมกับชมรมแอโรบิคของชมรมผู้สูงอายุ

ถ่ายทอดผ่านรายการวิทยุท่าข้าม FM 101.5 MHz.โดยดีเจ เอี่ยมพร

ในภาคบ่าย เสวนาเรื่อง “ท่ามกลางโฆษณาอันหลากหลาย จะซื้อสินค้าอย่างฉลาดได้อย่างไร” ดำเนินการเสวนาโดยอาจารย์ ชโลม เกตุจินดา ร่วมเสวนาโดยคุณสุธา สังขชาติ เครือข่าย โครงการบริโภคเพื่อชีวิตจังหวัดสงขลา และตัวแทนชุมชนเคหะ แห่งชาติสงขลา(น้ำน้อย)

ถ่ายทอดสดผ่านรายการวิทยุท่าข้าม FM 101.5 MHz.

ผู้เข้าร่วมเสวนาได้ร่วมเสนอปัญหาที่ตนในชุมชนกำลัง ประสบอยู่ เช่น ความเดือดร้อนจากคว้นไฟร้านอาหารใกล้บ้าน การซื้อหลอดไฟฟ้าแล้วชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ แต่เมื่อนำไปคืน ผลปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่รับคืน โดยปฏิเสธเพราะไม่นำใบเสร็จมายืนยัน ซึ่งในที่ประชุมเห็นว่าสถานการณ์ผู้บริโภคโดยเฉพาะในชุมชนแห่งนี้คงจะมีอีกมากที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผย

แนวทางแก้ไขปัญหาที่สามารถเป็นไปได้ก็คือ การจัดตั้ง ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคของ อบต.ท่าข้าม พร้อมดึงทุกภาคส่วน เข้าร่วม เช่น ผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน สื่อในพื้นที่ร่วมกันทำงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกันเอง พร้อมจัดกระบวนการเรียนรู้ไปด้วยกันระหว่างผู้บริโภค ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ต้องให้ภาคท้องถิ่น วางแผนกระบวนการขับเคลื่อนกันต่อไป

ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเป็นอยู่ อาหารการกิน นับตั้งแต่เรื่องสุนัขกัดกัน ไปจนถึงเรื่องนวัตกรรมท้องถิ่น

“เช่นเรื่องการประกอบอาหารสร้างความเดือดร้อนรำคาญ เมื่อพบสาเหตุจากไม่ชอบหน้ากัน และพูดคุยกันไม่รู้เรื่อง ก็จะต้องไปสู่กระบวนการของกฎหมาย ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จำเป็นจะต้องทำ เพื่อให้การอยู่ร่วมของชุมชนและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย”

ปลัดนิธิกล่าวไว้ว่า โดยรูปแบบการบริหารจัดการของท่าข้ามจะเป็นลักษณะโมเดลจำลองของกระทรวงทบวงกรม แบ่งเป็นรัฐมนตรีรับผิดชอบเป็นส่วนๆ เช่น เกษตร คมนาคม ศึกษาธิการ มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ตั้งทีมงาน ร่างนโยบาย ตลอดจนมีการสร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนคนรุ่นใหม่ได้เข้ามามีบทบาทหน้าที่การทำงานในชุมชน ในฐานะอาสาสมัครและการทำโครงการต่างๆ ขึ้นมา

ที่สำคัญมีวิถุชุมชนที่ทรงพลังของชุมชน สะท้อนปัญหาและประสานเครือข่ายออกอากาศไปสู่สาธารณะ

โดยทั้งหมดนี้คือ “นวัตกรรม” ที่คนในท้องถิ่นร่วมกันตัดสินใจบริหารจัดการเอง มีฝ่ายวิชาการเช่น สวรส.เข้ามาพูดคุยให้ความรู้ด้านวิชาการเรื่องสุขภาวะชุมชนและนำไปสู่ความสุขอย่างไร นับเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุก โดยมีสัญญาประชาคมว่าหลังปี 2552 จะตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิอย่างเป็นทางการขึ้นมา

.....

เป็นที่น่ายินดีว่าในวันนี้ ไม่ว่าจะเป็น อบท.หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

หรือเทศบาล ซึ่งได้รับการถ่ายโอนงานหลายๆ ด้านลงมาตามนโยบายกระจายอำนาจจากส่วนกลาง รวมทั้งส่วนราชการในท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต่างๆ ตลอดจนเครือข่ายภาคีทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในจังหวัดสงขลา อาทิ เครือข่ายเกษตรอินทรีย์วิถีไท อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รวมทั้งสื่อสารมวลชน ได้แก่ สถานีวิทยุ มอ.FM 88.0 MHz. ร่วมกับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้หันมาให้ความสนใจและใส่ใจในงานคุ้มครองดูแลผู้บริโภคมากขึ้น

กระทั่งก้าวเดินไปสู่การลงนาม “บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” ในเวทีเสวนา “ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค” ณ ห้องประชุมจตุติ A โรงแรมเจบีหาดใหญ่ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2551

ผู้บริโภคซึ่งต้องได้รับการปกป้องคุ้มครอง ผู้บริโภคซึ่งก็หมายถึงตัวเราเอง และท้ายที่สุดก็คือเราทุกคนในสังคมนั่นเอง.

โศกนาฏกรรมสาหัสติดใจกับอสม.คิดเอง สมาคมอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน จังหวัดสงขลา

พินิจมิตร แสงเกตุ ประธานสมาคม อสม.จังหวัดสงขลา บอกเล่าให้รู้จักกับบทบาทและหน้าที่เบื้องต้นในความเป็น อสม. “องค์กรภาคประชาชนที่ใหญ่ที่สุดในโลก” ซึ่งกินเนสบุ๊ครับรอง ที่ทำงานด้านบริการสาธารณสุข

พี่น้อง อสม.ทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนมากถึง 832,123 คน นับเป็นเครือข่ายและชุมพลังอันยิ่งใหญ่ด้านบุคลากร

“อสม.ในจังหวัดสงขลา มีสมาชิกถึง 16,000 คนในทุกอำเภอ มีสัดส่วนรับผิดชอบ 1 คนต่อ 10 หลังคาเรือน” ในฐานะประธาน สมาคม อสม.จังหวัดสงขลา พินิจมิตรไม่ได้ดูแลสมาชิก อสม.จำนวน ข้างต้นทั้งหมดโดยตรง แต่จะรับผิดชอบดูแลในส่วนของสมาคม เป็นหลัก เน้นที่บทบาทหน้าที่ในการหนุนเสริมการทำงานของ เครือข่าย เช่น การหารายได้มาสนับสนุนการทำงานของชมรมฯ

ในหลายเวทีของช่วงที่ผ่านมา พินิจมิตรมีความมุ่งมั่นตั้งใจ และพูดถึงการทำงานในส่วน of สาขาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้ รับรางวัลผลงาน อสม.ดีเด่นระดับประเทศเลย และมีความมั่นใจ ในการผลักดันให้ก้าวไปสู่จุดนั้นให้เราเข้าใจเจตนารมณ์ว่า

“จริงแล้วอันนั้นเป็นกุศโลบายที่จะทำให้คนหันมาสนใจ เรื่องนี้จริงจัง ส่วนเรื่องการประกวดนั้น เป็นหนึ่งในกิจกรรม ของงาน อสม.ที่ให้รางวัลในหลายระดับ และในสิบสาขาย่อย ระดับประเทศในแต่ละปีเท่านั้น”

ในปี 2551 ได้เพิ่มสาขาการปฏิบัติการดีเด่นในพื้นที่ที่มี
ภาวะวิกฤติด้วย รวม 14 รางวัล ดังนี้

- 1) สาขาการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ได้แก่
นางดวงจันทร์ เข้าวันดี จังหวัดขอนแก่น
- 2) สาขาเอดส์ในชุมชน ได้แก่ นางสาวบุญไชยสาสน์ จังหวัด
อุดรธานี
- 3) สาขาสุขภาพจิตในชุมชน ได้แก่ นางสุทัศน์ กล้าคง จังหวัด
พัทลุง
- 4) สาขาการแก้ไขปัญหายาเสพติด ได้แก่ นายผัด แคนจันทร์
จังหวัดอุดรธานี
- 5) สาขาการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ นางจินตนา ปุสังข์ จังหวัด
ตรัง
- 6) สาขาการบริการใน ศสมช. ได้แก่ นางสาวอารี ไชยวรรณ
จังหวัดสงขลา
- 7) สาขาการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคไม่ติดต่อ ได้แก่
นางวรรณดี เพชรเรือนทอง จังหวัดนครราชสีมา



- 8) สาขาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ นางนภาพร กุลอ่อน
จังหวัดลำพูน
- 9) สาขาการแพทย์แผนไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้าน
สุขภาพ ได้แก่ นางสาวสุติมา หมัดอะตัม จังหวัดสงขลา
- 10) สาขาการจัดการสุขภาพชุมชน ได้แก่ นายถัน จุลนวล
จังหวัดสงขลา
- 11) สาขาการปฏิบัติงานดีเด่นในพื้นที่ที่มีภาวะวิกฤติ ได้แก่
นายอายุ กาษา จังหวัดปัตตานี นายต่อแสบ บุรอติยา
จังหวัดยะลา นายพือลี ดอเลาะ จังหวัดนราธิวาส และ
นายมะยุโซะ เจ๊ะเห็ง จังหวัดสงขลา

พินิติมิตรบอกว่า อสม.สงขลา นับเป็นชุมพลั้งที่จะทำงาน
ในด้านชุมชนระดับพื้นที่มากที่สุด มีทั้ง อสม.ดีเด่นระดับชาติ
ระดับเขต และแกนนำ

แนวทางการทำงานของ อสม. ณ วันนี้คือยกระดับให้อสม.เป็น
“นักจัดการสุขภาพชุมชน” แล้วเชื่อมต่อเรื่องสุขภาพกับพี่น้องในทุกา
ด้าน กับ อปท.เครือข่าย โดยทำงานในลักษณะสอดแทรก ประสม
ประสานทุกองค์กรในหมู่บ้าน ชุมชน เพื่อเป็นสื่อกลางที่จะนำ
เรื่องราวไปถ่ายทอดขยายผล

อาจไม่ใช่คำตอบสุดท้าย แต่ที่น่าจะเป็นภารกิจหนึ่งของ
อสม.ก็คือ ทำให้เป็นแบบอย่าง เรื่องสุขภาพ อาหารปลอดภัย
การบริโภคแกงถุง เป็นต้น

“อสม.ถูกคาดหวังมากในเรื่องสุขภาพ แม้แต่เรื่องโรคระบาด
แนวทางก็คือการติดต่อหารือให้กับ อสม. โดยการให้ความรู้เล็กน้อย
ก็ในระดับเบื้องต้นทางด้านสุขภาพ โดยในงานด้านบริโภค อสม.

จังหวัดสงขลามีความดีเด่นระดับจังหวัด หลังจากนี้มีความคาดหวังอย่างยิ่งที่จะพัฒนากลไกการทำงานประสานกับเครือข่ายภาคีเพื่อก้าวไปสู่ระดับชาติต่อไป”

เพราะเป็นองค์กรภาคประชาชนที่ใหญ่ (ที่สุดในโลก) เน้นอนส่วนหนึ่งย่อมมีความล่าช้า แลหลม ต่อองค์กรการเมือง ที่จะใช้เป็นเครื่องมือ เช่นการเสนอให้มีเงินเดือนของ อสม.ที่ผ่านมา ซึ่งพินิจมิตรไม่เห็นด้วย และเห็นว่าเป็นการทำลาย

“อสม.คืออาสาสมัคร คือคนที่ทำงานด้วยจิตใจอาสา ถ้าให้เงินเดือนก็ไม่ใช่อสาแล้ว การเกิดขึ้นตรงนี้เป็น การสืบทอดเจตนารมณกันมา เป็นเรื่องของสำนึกและความตึงามที่สั่งสมเป็นพลังของสังคม การให้เงินเดือนหรือเงินตอบแทนก็เท่ากับการทำลายตรงนี้ลงทั้งหมด”

คนท้าวา ไปคุ่นกับคำว่า อสม. เป็นอย่างดี กระทั่งก็มีไม่น้อยที่ลืมนไปแล้วว่าย่อมาจาก “อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน” ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อ 30 ปีที่แล้ว นับตั้งแต่โครงการสาธารณสุขมูลฐานได้รับอนุมัติให้เป็นโครงการที่ 20 ของแผนพัฒนาสาธารณสุขในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4

อสม.นับเป็นกลุ่มพลังทางสังคมที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการมีส่วนร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขในการดูแลสุขภาพอนามัยของพี่น้องประชาชน

พวกเขา-มิสโลแกน ซึ่งเป็นเสมือนปรัชญาหรือแนวคิดการทำงานหลักของกลุ่มพี่น้องมาตั้งแต่สมัยนั้นที่จำกันได้ดี และไม่ต้องอธิบายความไดา อีกก็ได้คือ “แก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ซึ่บริการช่วยงานสาธารณสุข”

พวกเขา ในที่นี้ก็คือบุคลากรจำนวนกว่า 8 แสนคน
ที่กระจายตัวอยู่ในทุกพื้นที่ตำบลหมู่บ้าน

ในความหมายของ อสม.วันนี้ พี่นิมิตรบอกว่า

“อสม.ไม่ใช่เท่ากับสาธารณสุขเหมือนเมื่อก่อน แต่เป็นอาสาสมัครเพื่อสังคม พร้อมๆ กับ พรบ.การกระจายอำนาจ ในปี พ.ศ.2543 อสม.ไม่ใช่มองแค่เฉพาะเรื่องสุขภาพหรือสุขอนามัย ซึ่ง อสม.เคยเป็นเสมือนภารกิจหนึ่งของหน่วยงานสาธารณสุข แต่วันนี้โอนอำนาจลงมาสู่ อบต.หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเทศบาล ซึ่งเปรียบเสมือนว่าเปลี่ยนนามสกุล แน่่อนว่า ส่วนหนึ่งเกิดความสับสน เพราะท้องถิ่นมีความหลากหลาย ที่จะนำ อสม.ไปสู่การเมืองบ้าง การพัฒนาในรูปแบบต่างๆ บ้าง ขณะส่วนหนึ่งถูกลอยแพก็เยอะ และมีบางพื้นที่เท่านั้นที่ไม่เกิดการแยกตัวกันขึ้นในส่วนของอำนาจเชิงการเมือง

เพราะหัวใจคือ กระทรวงสาธารณสุข วันดีคืนดี เป็นลูกเลี้ยงอยู่กับพ่อเลี้ยงแม่เลี้ยง เหมือนกับการย้ายบ้าน ย่อมกังวล



ภารกิจหลักสมัยก่อนคือในยุคที่บุคลากรทางแพทย์ไม่พอ
อสม.มีหน้าที่ตรวจสอบสุขภาพ ดูแลเรื่องการฝากท้อง อาหารการกิน
ตามภารกิจหลัก คือประสานงานสาธารณสุข ข้าราชการ และ
เจ้าหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน”

ณ วันนี้ อสม.ก้าวมาอีกขั้น ยกขึ้นมามีระดับ และจะไปสู่
ทิศทางใด!

“โดยหลักการกระจายอำนาจ ท้องถิ่นเห็นปัญหาชุมชนกว่า
ส่วนกลาง” พินิจมิตรพาย้อนกลับไปสู่ประเด็นข้อสังเกตว่าในสาย
ของงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ได้แค่ที่ 1 ระดับเขตคือ
เขต 7 ที่ต้องแข่งกับจังหวัดสตูลเท่านั้น (ซึ่งปีต่อไปเขต 7 จะขยาย
ไปเป็น 5 จังหวัดภาคใต้)

พูดถึงเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว ที่จริงนับว่าเป็นภารกิจ
ใกล้เคียง แต่กลับเสมือนไกลตัว เช่น เรื่องรณรงค์ฉีดวัคซีน วัคซีนความ
ดัน เพราะเป็นการทำในลักษณะกระแส หยอตวัคซีนแม่และเด็ก
วันเดียว จบทั่วประเทศได้ นั่นคือศักยภาพของ อสม. แต่เมื่อตรวจ
ทานดูแล้วพบว่า ที่ผ่านมามหาภัยหลักจริง ๆ ไม่ได้ทำ องค์ความรู้
ไม่มี ในขณะที่ อสม.กลับเป็นที่คาดหวังกับประชาชนว่าจะให้ความรู้
ขยายผล กระทั่งวันนี้ส่วนนี้ถูกละเลย ไม่มียางรัดเชือกในเชิงพื้นที่

บางพื้นที่ในปีที่แล้วที่ได้รับรางวัล ใช้โครงข่าย อสม. เป็นกลไก
ในการเคลื่อน เช่น อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ชูเรื่อง
“คนในชุมชนต้องรู้ทันสื่อ” ทำให้คนในชุมชนบริโภคสื่อเท่าทัน ข่าว
หนังสือพิมพ์ เอกสาร และในปีนี้ได้สาขาโรคไม่ติดต่อจากโครงการ
“หนึ่งร้อยวัน สลัดมันให้หลุด” คือเป็นกิจกรรมที่ชัดเจน ทำให้เรา
มองเห็นช่องทาง

สำหรับจังหวัดสงขลาเองในปีนี้ได้แก่นายถัน จุลนวล นายกฯ อบต.ควนรู ได้รับรางวัลเป็น อสม.ดีเด่นระดับประเทศ สาขากา
จัดการสุขภาพชุมชน

ส่วนสาขาแพทย์แผนไทย สร้างปรากฏการณ์ใหม่ให้ภาคใต้
ได้เป็นครั้งแรก และได้อายุต่ำกว่า 60 ปี คือเพียง 30 กว่าปี
นับเป็นสิ่งที่น่ายินดีไม่แพ้กัน และสาขาบริการใน ศสมช.หรือศูนย์
สาธารณสุขมูลฐานชุมชน

เมื่อมานั่งทบทวนดูจังหวัดสงขลาทั้งในระดับเขต ระดับภาค
และระดับประเทศได้รางวัล อสม.ดีเด่นปีนี้มาทั้งหมด 8 ใน 10
รางวัล คือระดับเขต 4 คน ระดับภาค 1 คน และระดับชาติ 3 คน
ซึ่งพี่น้องมิตรถือว่าผลงานอสม.สงขลาอยู่ในระดับแถวหน้าของประเทศ
และนำมาสู่การวิเคราะห์ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคของเรา

“พอดี สวรรส.ได้สังเกตเห็นว่า อสม.มีการทำงานที่เป็นลักษณะ
เครือข่ายที่เข้มแข็งและกว้างขวางใช้ได้ระดับหนึ่ง จึงได้ติดต่อพูด
คุยกันในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประจวบกับเราคิดในส่วนนี้
อยู่แล้วพอดี จึงเกิดความร่วมมือและเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า
ต้องมีการเสนอโจทย์ร่วมกันในเบื้องต้น เริ่มจากสำรวจจุดอ่อน
ว่าคืออะไร”

พี่น้องมิตรบอกว่าหนึ่งต้องรู้จักตัวเองก่อนว่าเรายังไม่มีความรู้
ความสามารถในเรื่องอะไร แล้วค่อยพัฒนาการให้รู้ในเชิงเนื้อหา
สาระก่อน แล้วต่อจากนั้นก็ตั้งเป้าว่าภายในสองปีหรือปีหน้าเราจะ
ขยับไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

หลังจากนั้นเมื่อได้ตรงร่วมกัน การลงทำงานจะไม่ทำใน
ลักษณะปูพรมไปทุกพื้นที่ แต่จะนำ อสม.ที่เป็นแกนนำ อำเภอละ
8-10 คน มาพูดคุยเรื่องนี้กันก่อนเพื่อหากรอบแนวทางร่วมกัน
โดยเบื้องต้นทาง สวรรส.สนับสนุนงบประมาณสามหมื่นบาท

จึงนำมาสู่เวที “สมัชชาผู้บริโภคนครราชสีมา อสม.สงขลา” ขึ้นเมื่อวันที่ 8 กันยายน 2551 ณ ห้องประชุมลีลาวดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา คุณโดยพินมิตร แสงเกตุ ในฐานะผู้ประสาน อสม.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ร่วมกับสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ มอ.) และพี่น้องตัวแทนแกนนำ อสม.ในจังหวัดสงขลา ทั้ง 16 อำเภอ ละ 8-10 คน มาร่วมกันจัดกิจกรรมครั้งนี้เพื่อพัฒนาบทบาทของ อสม.ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กล่าวได้ว่า...งานคุ้มครองผู้บริโภคบทบาทหนึ่งของ อสม. ที่ถูกเลื้อมมานาน แม้กิจกรรมของ อสม.จังหวัดสงขลาในหลายๆ ด้านจะมีความเด่นดัง เป็นแบบอย่างของ อสม.ในอีกหลายจังหวัด แต่เมื่อหันมามองกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กลับพบว่า ยังอ่อนด้อยประสบการณ์อยู่มาก เวทีเสวนาในวันนั้นจึงเริ่มต้นด้วยการนำเสนอภาพรวมของโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้โดยเภสัชกร สมชาย ละอองพันธุ์ ผู้ประสานงานด้านวิชาการของโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ได้พูดคุยในประเด็นตัวอย่างปัญหาผู้บริโภคในปัจจุบันที่กำลังประสบอยู่ ต่อมามีการให้อสม.ทบทวนบทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของตนเอง และให้ร่วมนำเสนอ พบว่า อสม.มีการดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองในด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ตรวจสอบฉลากอาหารในร้านชำ รณรงค์เรื่องเครื่องสำอาง แต่บทบาทยังคงมีกรอบการคิดที่ไม่กว้างนัก ขาดพลังการทำงาน มักเป็นบทบาทของเชิงบุคคลมากกว่า มีบางกลุ่มที่สามารถฉีกกรอบเดิม

เช่น กลุ่มพิทักษ์ไทรงาม จะมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
เรื่องหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ในช่วงบ่ายมีกิจกรรมให้ อสม.ลองมองสภาพปัญหาของ
สถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีการนำเสนอสภาพ
ปัญหาเรื่องสารพิษตกค้างในอาหารการกินในชีวิตประจำวัน
มีบางกลุ่มที่เริ่มมองเห็นปัญหาผู้บริโภคในเชิงมิติด้านอื่น เช่น
ค่าไฟฟ้า การใช้โทรศัพท์ นั่นนอกระบบ สัญญาหรือเงื่อนไขใน
สัญญาเช่าซื้อ เป็นต้น ต่อมา มีการให้ลองคิดเรื่องแนวทางแก้ไข
ปัญหา ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 4 กลุ่มตามเขตพื้นที่ แล้วให้นำเสนอ
ตัวอย่างปัญหาร่วมในพื้นที่และแนวทางแก้ไขปัญหา พบว่า
กลุ่มอำเภอเมืองสงขลา หาดใหญ่ มีการมองปัญหาในพื้นที่ค่อนข้าง
เป็นภาพรวมเชิงกว้าง ส่วนการแก้ไขปัญหามีการเสนอให้มีการ
ตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน และให้มีการ
พัฒนาระบบกลไกเฝ้าระวัง กลไกการไกล่เกลี่ยแก้ผู้บริโภค ซึ่งต้อง
อาศัยคณะทำงานที่มาร่วมกันคิดกระบวนการในการขับเคลื่อน...
อาจกล่าวได้ว่าอย่างน้อยที่สุดในวันนั้นเราเห็นแสงสว่างอยู่ปลาย
อุโมงค์บ้างแล้วสำหรับบทบาท อสม. ซึ่งได้มีการนัดประชุมเพื่อ
พัฒนาโครงการและกลไกของ อสม.ในการคุ้มครองผู้บริโภคในวันที่
18 กันยายน 2551 ที่ผ่านมา

จากวันนั้นถึงวันนี้ พันมิตรบอกว่า สำหรับบทบาทของ
อสม.ในเชิงกระบวนการทางยุทธศาสตร์แล้วมีความชัดเจน คือ



ทิศทางการนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภค และจากการพูดคุยที่ผ่านมา มีการวางกรอบ เพื่อปรับพื้นที่ให้เข้มแข็ง แบ่งเป็น 4 โซนหรือเขตพื้นที่ ซึ่งเลือกในเบื้องต้นไว้แล้วอาจจะเป็นสทิงพระ รัตภูมิ คูหาใต้ หรือน้ำน้อย และก็โซน 4 อำเภอในจังหวัดสงขลาไม่จนะกะเทพา ซึ่งจะเป็นพื้นที่ของพี่น้องมุสลิม โดยแต่ละอำเภอคัดเลือกมาหนึ่งแห่ง โจทย์ก็คือปัญหาของพื้นที่คืออะไร

“กรณีตัวอย่างที่ไปพบ เช่น สิงนคร ที่วัดชะแล้ซึ่งมีชื่อเสียงโด่งดังอายุเก่าแก่ทำร้ายหกร้อยปี พบหลังครัวของวัดมีขยะกองทิ้งเก่าใหม่ จึงได้นั่งพูดคุยกับนายก อบต.ที่นั่น และเห็นตรงกันว่า จะใช้โจทย์อันนี้เองทำให้พี่น้องคนชะแล้เห็น คนในชะแล้จะไม่เป็นเช่นนั้น โดยวัดเป็นเซ็นเตอร์ แล้วมีการทำข้อกำหนดตกลงกันว่า ใครเข้ามาวัดไม่ใช่พลาสติก ทั้งขยะที่วัดปรับพื้นที่ทำร้ายบาท อย่างนี้เป็นต้น ต่อมาก็ได้แนวคิดต่อไปว่าที่นี่ไม่เสี่ยงกาแฟ ให้แม่บ้านทำน้ำสมุนไพรแก้วละสามบาท กับต้มผูกสี่ลูกห้าบาท เป็นเบรคแปดบาท”

วิธีการก็คือร่วมกันออกแบบหรือหาโมเดล คือออกแบบรูปแบบการเคลื่อนกิจกรรม อาจจะมี อบต.ช่วยวางมาตรการในชุมชนสำคัญที่สุดให้เป็นโจทย์ปัญหาของเขาเอง ในส่วนของบริโภคให้ชัดเจนจริงๆ แล้วหาเครื่องมือหรือกลไกในการดำเนินการ ซึ่งจะทำให้สู่เรื่องงบประมาณหรือการจัดการ

(และในเบื้องต้นส่วนนี้ ทาง สวรส.มีงบสนับสนุนมาให้หนึ่งแสนบาท เท่ากับพื้นที่ละสองหมื่นห้าต่อหนึ่งโมเดล)

พินิติมิตร บอกว่าโจทย์ร่วมในวันนี้ที่สรุปไปในทางเดียวกัน แล้วก็คือ ในชุมชนตามงานพิธีต่างๆ ไม่ว่างงานบวช แต่ง งานศพ เราจะพบปัญหาถุงพลาสติกครองหม้อโถข้าวสวยร้อนๆ กระทั่ง

ไปคุยที่ไหนพินิจมิตรเองก็จะถูกถามเหมือนกับฝากภารกิจนี้ให้กับอสม.
ซึ่งในกรณีนี้หลายๆ คนต่างก็ลงความเห็นคล้ายๆ กันทำนองว่า

“ไม่แน่ใจว่าแรกเริ่มเดิมทีมีต้นกำเนิดมาจากที่ไหนดังไร
แต่ทุกวันนี้ระบาดไปทั่วทุกแห่งหนทุกตำบลทุกพื้นที่ ไม่เฉพาะแต่
จังหวัดสงขลา หากแต่พูดได้ว่าระบาดไปทั่วทั้งประเทศก็ว่าได้
หลายๆ กรณี หลายๆ ครั้ง ในส่วนของ อสม.เองเมื่อถูกถามติดต่อน
อาจจะเชิงที่เล่นทีจริง แต่ดีไม่ดีก็就会被ตอบกลับมาว่าที่พูดว่า นะได้
มาช่วยแม่บ้านช่วยวัดล้างหม้อล้างชามละหรือ ประเด็นปัญหาที่
คือเขาไม่รู้หรือกว่าจริงฯ แล้วพลาสติกเมื่อโดนความร้อนมากๆ
ก่อให้เกิดสารอันตรายอะไรบ้าง มีโลหะหนักต่างๆ ซึ่งเป็นอันตราย
ต่อสุขภาพแน่นอนไม่มากนักน้อย และเมื่อเกิดเป็นเหมือนค่านิยม
วิถีปฏิบัติกันเป็นเรื่องปกติธรรมดาเพิกเฉยโดยไม่คำนึงถึงโทษภัยนั้น
เท่ากับว่าคนทั่วทั้งประเทศได้รับอันตรายโดยไม่มีใครตระหนักและ
ตระหนักกัน”

แต่ ณ วันนี้ อสม.จังหวัดสงขลา ร่วมกับ สวรส.ตระหนัก และ
กำลังให้กลุ่มใน 4 โซนพื้นที่นำร่องไปออกแบบกิจกรรมเพื่อการ
คุ้มครองผู้บริโภคนี้กันมาด้วยตัวของเขาเอง

ให้กลุ่มคนเล็กๆ ที่ครั้งหนึ่งกินเนสบุ๊กเคยบันทึกไว้ว่าเป็น
คนใน “องค์กรภาคประชาชนที่ใหญ่ที่สุดในโลก” ได้มาทำอะไร
ที่ยิ่งใหญ่กว่านั้นขึ้นไปอีก นั่นก็คือสุขภาพของพี่น้องประชาชนทั้ง
ประเทศไทยต้องได้รับการคุ้มครอง.

กรณีหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือ ถูกละเมิดสิทธิ ร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

องค์กรผู้บริโภคจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สุราษฎร์ธานี	กลุ่มงาน คุ้มครอง ผู้บริโภค สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สุราษฎร์ธานี ถนนดอนนก อำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี	เว็บไซต์ : http://province.moph.go.th/Suratthani โทรศัพท์ : 0-7727-3998 0-7728-3703 โทรสาร : 0-7728-3703 Email : fdasurat@hotmail.com หรือ fdasuratfood@gmail.com	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียนด้านอาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย สถานพยาบาล แพทย์แผนไทย สปา - บริการให้คำแนะนำเบื้องต้นในการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง และวัตถุอันตราย ผู้มาติดต่อจะรับทราบวิธีการขออนุญาตต่างๆ เช่น สถานที่ผลิตภัณฑ์ รายละเอียดเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และจะได้รับแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง - เมื่อผู้มาติดต่อได้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ เรียบร้อยแล้ว กรณีที่เป็นคำขอที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน ณ ศูนย์บริการฯ ผู้บริการสามารถยื่นคำขอและรอรับได้ภายในวันเดียว สำหรับคำขอที่ใช้เวลาในการพิจารณา มากกว่า 1 วัน ทางศูนย์บริการฯ จะส่งเรื่องไปพิจารณาที่ผู้รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดทาสถิติการกลั่นกรองข้อมูล ตรวจสอบเรื่องอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย โดยส่งไปยังศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ - ส่งเรื่องต่อตามองค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ (นอกจากเรื่องอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย) - ใช้อำนาจทางกฎหมายจัดการเปรียบเทียบปรับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริโภคยังไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองเท่าที่ควร - ผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความรู้หรือรู้ในการร้องเรียน

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ ทางติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
สำนักงาน อุตสาหกรรม จังหวัด สุราษฎร์ธานี	เลขที่ 156/7 ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	โทรศัพท์ 0-7727-2590 เว็บไซต์ www.industry.go.th ผ่านทาง สำนักงาน คุ้มครอง ผู้บริโภค จังหวัด สุราษฎร์ธานี ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด สุราษฎร์ธานี	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดในการตรวจสอบสินค้า - ให้ความรู้ด้านการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและชุมชนแก่หน่วยงานและประชาชนทั่วไป - ให้ความรู้ในการจัดนิทรรศการและงานวันคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางคณะกรรมการ สคบ. จังหวัด - มีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการ สคบ. จังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงและไม่ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจึงต้องเชิญพนักงานเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมาร่วมตรวจสอบตามข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง
สำนักงาน การค้า ภายใน จังหวัด สุราษฎร์ธานี	เลขที่ 27/8 ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	โทรศัพท์ 0-7727-3842 โทรสาร 0-7727-3300 เว็บไซต์ www.dit.go.th สายด่วน 1569	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดในการตรวจสอบราคาสินค้า มาตรฐาน เครื่องใช้ - ส่งเสริมจริยธรรมผู้ประกอบการ - อบรมผู้บริโภคและผู้ประกอบการเกี่ยวกับการปิดป้ายราคา - รณรงค์สิทธิของผู้บริโภคผ่านช่องทางโทรทัศน์วิทยุ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากสายด่วน 1569 และทางโทรศัพท์ - ดำเนินการไกล่เกลี่ยเมื่อรับเรื่อง - หากเป็นคดีอาญา จะทำงานร่วมกับตำรวจและ สคบ. ภายใน 3 วันหลังจากที่ได้รับเรื่องเพื่อหาพยานหลักฐานตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - กำลังคนในหน่วยงานมีน้อย - ความไม่เข้าใจของผู้บริโภค - ราคาดินค้าไม่ fix ตายตัว ต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
สำนักงาน พาณิชย์ จังหวัด สุราษฎร์- ธานี	ศาลากลาง จังหวัด สงขลา ถนน ราชดำเนิน อ.เมือง จ.สงขลา 90000	โทรศัพท์ 0-7727-2503 โทรสาร 0-7727-2503 เว็บไซต์ www.moc.go.th	- ร่วมเป็นคณะกรรมการ- การคุ้มครองผู้บริโภค ของจังหวัดในการ ตรวจสอบราคาสินค้า มาตรฐานเครื่องชั่ง - ส่งเสริมมาตรการปิด ป้ายราคา	- รับเรื่อง ร้องเรียน ผ่าน สคบ. สุราษฎร์- ธานี - ส่งเจ้าหน้าที่ ไปตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	- การบังคับ ใช้กฎหมาย ไม่เข้มแข็ง - ผู้จำหน่าย ไม่ค่อย ปฏิบัติตาม

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	ภารกิจ/โครงการ	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
ชมรม ผู้ประกอบการ ร้านอาหาร จังหวัด สุราษฎร์- ธานี	สวนอาหาร ป๊อปปาย 288/15 หมู่ 4 ถ.ดอนนก อ.เมือง จ.สุราษฎร์- ธานี โทรศัพท์ 077-218802	ผ่านทาง สำนักงาน คุ้มครอง ผู้บริโภค จังหวัด สุราษฎร์ธานี	สมาชิก 82 ร้าน มีการ ประชุมเดือนเว้นเดือน โครงการ 1.มทกรมอาหารปลอดภัย 2.รณรงค์ใช้ช้อนกลาง 3.รณรงค์สุชานาใช้ 4.รณรงค์การใช้ผ้ากันเปื้อน ในสมาชิกร้านอาหาร 5.การพัฒนามาตรฐานร้าน อาหารให้ได้มาตรฐาน โดยลงตรวจร่วมกอง สาธารณสุขและสิ่ง แวดล้อมของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี 6.รณรงค์เรื่องบ่อบำบัด น้ำเสีย	ไม่มีกลไก การร้อง เรียน ปัญหา ผู้บริโภค - จัดทำ สติ๊กเกอร์ ของชมรม ติดตาม ร้าน สมาชิก ของชมรม	ขาดแคลน งบประมาณ ดำเนิน โครงการ ขณะนี้ได้ จากการ บริจาคเงิน ของสมาชิก มีความสนใจ ตั้งชมรมให้มี ความเข้มแข็ง และพัฒนา ระบบกลไก คุ้มครอง ผู้บริโภค ที่ชัดเจน
สื่อ มวลชน F.M. 94.75 MHz สุราษฎร์- ธานี	อาคาร ตลาดสด เทศบาล นคร สุราษฎร์- ธานี เลขที่ 253	www. tnews.co.th ออนไลน์ หน้าเว็บไซต์ โทรศัพท์ 077-286033 โทรสาร 077-286033	ออกอากาศผ่านทาง รายการยังไม่มีรายการ เฉพาะที่เป็นงานคุ้มครอง ผู้บริโภค เมื่อก่อนเคยมี รายการด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค แต่เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อ โดยแจ้งร้องเรียน	ขณะนี้ การรับเรื่อง ผ่าน รายการ แล้วส่ง เรื่องข่าว สำนักข่าว ทีนิวส์	Email: tnewssurat@ hotmail.com ขาดบุคลากร ที่เชี่ยวชาญ ด้านการ คุ้มครอง ผู้บริโภค

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การขอเรียน	ภารกิจ/ โครงการ	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
	ศูนย์การค้า แปซิฟิก เซนเตอร์ ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด อ.เมือง จ.สุราษฎร์- ธานี		ผ่านรายการ แล้วประสานให้ หน่วยงานที่รับ ผิดชอบดูแลต่อ	กรุงเทพมหานคร แล้ว จะกระจายผ่านเครือข่าย สืบหาข้อมูลโดย เจ้าหน้าที่ของสถานี ออกไปหาข่าว	ที่สามารถ จัดรายการ วิทยุด้านนี้ โดยเฉพาะ
สำนักงาน จังหวัด สุราษฎร์- ธานี	ศาลากลาง จังหวัด สุราษฎร์ธานี ถ.ดอนนก อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	โทรศัพท์ 077-272926 โทรสาร 077-282175 ทางไปรษณีย์ และมาห้อง เรียนด้วย ตนเอง ส่วน ทางโทรศัพท์ ใช้กรณีของ การให้คำ ปรึกษาและ แนะนำ แนวทางใน เบื้องต้น	1.ตรวจสอบ ฉลากรถยนต์ ใช้แล้ว 2.ตรวจสอบ ฉลากชุด ไทยธรรม 3.โครงการ หม้อก่ายเตี้ย ปลอดภัยตะกั่ว	- รับเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องขอ ทราบข้อเท็จจริงเพิ่ม เติม รวมทั้งเชิญคู่ กรณีมาเจรจาไกล่ เกลี่ย - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบรวมทั้งเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณากรณีไกล่ เกลี่ยไม่ได้	1. ความ ไม่รู้ของ ผู้บริโภค เกี่ยวกับ สิทธิของ ผู้บริโภค และการไม่ เคารพสิทธิ ของผู้ บริโภค 2. ปัญหา ด้านสินค้า และบริการ ที่มักได้รับ การร้อง เรียนว่าไม่ ดีเท่าที่ควร
ศูนย์ วิทยา- ศาสตร์ การแพทย์ สุราษฎร์- ธานี	นิคมขอย 2 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100	1.ผ่านสำนัก- งานสาธารณสุข จังหวัด 2.ผ่าน webboard ของศูนย์ 3.ทางโทรศัพท์ 077-355301-6	ภารกิจหลัก 3 ส่วน - วิจัยและพัฒนา วิธีวิเคราะห์ - คัดกรอง ผู้บริโภค - ชันสูตรโรค	ไม่มีการดำเนินการ ที่แน่ชัด เพราะเป็น หน่วยงานสนับสนุน	จำนวนคน มีน้อยกว่า ภารกิจงาน ที่ต้องรับ ผิดชอบ

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การขอเขียน	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
1. คณะกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค จังหวัด สงขลา	ศาลากลาง จังหวัด สงขลา ชั้น 3 074-316478	<ul style="list-style-type: none"> - โทร.สายด่วน 1166 - จดหมายถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตู้ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10302 - E-mail consumer@ocpb.go.th - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ศาลากลางทุกจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการ - ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ซึ่งกระทำการใด อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค - สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น - ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริมหรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค - มีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการ - มีการดำเนินคดี แทนผู้บริโภค โดยเมื่อคณะกรรมการได้รับการร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิและคณะกรรมการเห็นว่าดีนั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ - คณะกรรมการมีการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือแต่งตั้งข้าราชการในสำนักคณะกรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริโภคยังไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองเท่าที่ควร - ผู้บริโภคส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้นในการร้องเรียน

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การเชื่อมโยง	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
			<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานมัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด - ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย - การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา - การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก - การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา - การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง 	<p>คุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีวามไม่ต่ำกว่าปริญญาดรทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและอาญาแก่ผู้ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล โดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องร้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มพลังผู้บริโภค เพื่อให้เกิดอำนาจการต่อรองทางการค้าให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่ผู้บริโภคไม่ให้ถูกผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบ - การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายโดยมีการมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพิสูจน์ 	

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การขอเรียน	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
2. สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สงขลา (สสจ. สงขลา)	สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สงขลา ถ.รามวิถี ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา 074-326091-7 ต่อ 106	- โทรศัพท์ 074-326091-7 ต่อ 106 - สายตรง 074-323292 - โทรสาร 074-323292 - www.skho. moph.go.th/ ossc - เรียน ด้วยตนเอง ณ สสจ. สงขลา	- รับเรื่องร้องเรียนด้าน อาหาร, ยา, เครื่อง สำอาง, เครื่องมือ แพทย์, วัตถุอันตราย, สถานพยาบาล, แพทย์ แผนไทย, สปา - มีส่วนที่บริการให้คำ แนะนำ, ปรึกษา เบื้องต้นในการ ดำเนินการเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอางและ วัตถุอันตราย ผู้มา ติดต่อจะรับทราบวิธี การขออนุญาตต่างๆ เช่น สถานที่ ผลิต- ภัณฑ์ รายละเอียด เอกสารหลักฐานที่ ต้องใช้ และจะได้รับ แบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น - เมื่อผู้มาติดต่อได้จัด เตรียมเอกสารหลัก ฐานต่างๆ เรียบร้อย แล้ว กรณีที่เป็นคำขอ ที่ดำเนินการแล้ว เสร็จภายใน 1 วัน ณ ศูนย์บริการฯ ผู้บริการสามารถยื่น คำขอและรอรับได้ ภายในวันเดียว สำหรับคำขอที่ใช้ เวลาในการพิจารณา มากกว่า 1 วัน ทาง ศูนย์บริการฯ จะส่ง เรื่องไปพิจารณาที่ ผู้รับผิดชอบ	- ดำเนินการ จัดการ โกล เกลี่ย พิสูจน์ ตรวจสอบ เรื่องอาหาร, ยา, เครื่อง สำอาง, วัตถุ อันตราย โดยส่งไปยัง ศูนย์วิทยา- ศาสตร์การ แพทย์ - ส่งเรื่องต่อ ตามองค์กร ที่ทำหน้าที่ เกี่ยวกับ เรื่องนี้ (นอกจาก เรื่องอาหาร, ยา, เครื่อง สำอาง, วัตถุ อันตราย) - ใช้อำนาจ ทางกฎหมาย จัดการ เปรียบเทียบ ปรับ	- ผู้บริโภค ยังไม่ ทราบถึง สิทธิ์ของ ตนเอง เท่าที่ควร - ผู้บริโภค ส่วนใหญ่ ขาดความ กระตือ- รือร้อนใน การร้อง เรียน

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
3. ศูนย์วิทยยา- ศาสตร์ การแพทย์ สงขลา	6/1 หมู่ 6 ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา 074-447024-8	- แบบฟอร์ม ร้องทุกข์ - Webboard กรมวิทยา- ศาสตร์การ แพทย์ - ผู้รับฟังความ คิดเห็นที่แผนก ประชาสัมพันธ์	- ตรวจวิเคราะห์ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้ได้มาตรฐาน ตาม พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 - ส่วนใหญ่จะเป็น เรื่อง ยา อาหาร และเครื่องมือ แพทย์	- สสจ.จะส่งเรื่อง มาให้ทำการ วิเคราะห์ และ ทางศูนย์วิทยา- ศาสตร์ การแพทย์ จะต้องทำการ รายงานผลการ ตรวจสอบ กลับไป	- การกิจ เยอะ ขาด แคลน กำลังคน - คนไม่ได้ มาร้อง เรียนที่ สำนักงาน โดยตรง มักเป็น เรื่องที่ ผ่านมา จาก สสจ.
4. การค้า ภายใน จังหวัด สงขลา	สามแยก ลำโรง ถ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000 โทรศัพท์ 074-443724 แฟกซ์ 074-312901	- สายด่วน 1569 - E-mail songkhla@ dit.go.th - Webboard - ไปรษณีย์	- รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับราคา สินค้าไม่เป็น ธรรมระหว่าง ผู้บริโภค กับผู้ประกอบการ - ตรวจสอบราคา ป้าย และราคา สินค้าจริง	- รับเรื่องร้องเรียน ที่ส่งต่อมาจาก ศูนย์ดำรงธรรม - มีขบวนการส่งต่อ รวบรวมสำนวน ไปยังอัยการ เพื่อ ทำการส่งฟ้อง และผู้ประกอบการ การต้องพิสูจน์ ความถูกต้อง - การไกลเกลี่ย มีการเรียกมาคุย กันระหว่างผู้ประ- กอบการและผู้- บริโภค โดยเมื่อ เจอความผิด สามารถใช้อำนาจ เปรียบเทียบปรับ ได้เลย แต่ถ้าคดี มีโทษจำคุกตาม กฎหมาย สำนัก- งานจะไม่มีอำนาจ ต้องทำการส่งต่อ ไปยังอัยการ - กลไกการขัดเขย ต่ำเสียหาย	- ผู้บริโภค ไม่เข้าใจ ในเรื่อง กลไก ราคา สินค้า เพราะการ กำหนด ราคา เดียวเป็น ไปไม่ได้ ในโลก แห่งความ เป็นจริง มักมี หลาย ราคา เปลี่ยนไป ตามกลไก - การตลาด

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การขอเขียน	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
5. สำนัก- งานพาณิชย์ จังหวัด สงขลา	สามแยก ลำโรง ถ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000 โทรศัพท์ 074-311422 โทรสาร 074-322238	- สายด่วน1569 - เว็บไซต์ www. moc.go.th - ร้องเรียนด้วย จดหมายตามที่อยู่ สำนักงาน - ผ่าน Website สำนักงานคณะอนุ- กรรมการคุ้มครองผู้- บริโภคจังหวัดสงขลา หรือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด สงขลา	- ตรวจฉลากสินค้า ตามมาตรฐาน อย. สดบ. - มีเอกสารมารวม เป็นคณะกรรมการ - เป็นคณะกรรมการ- การคุ้มครอง ผู้บริโภค	- รับเรื่อง จาก สดบ. - ส่งเจ้า หน้าที่ไป ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	- ผู้จำหน่ายไม่ ทราบกฎหมาย การปฏิบัติตาม - ผู้บริโภคไม่ทราบ สิทธิ์ ไม่เรียก ร้องตามสิทธิ์ - การดำเนิน ปัญหาค่อนข้าง ช้า เนื่องจาก เป็นเรื่องของ กฎหมาย - ยังขาดอำนาจ การกระจาย อำนาจจากส่วน กลางมาสู่ เจ้าหน้าที่ ยังไม่ เปิดเสรี
6. หน่วยยัง ตรง วัด	สามแยก ลำโรง ถ.สงขลา- นาทวี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ. สงขลา 90000 โทร. 074-311899	- หนังสือร้องเรียน - ประชาชนร้องเรียน ไปที่สำนักงานจังหวัด จากนั้น สสจ.จะส่ง ต่อมาที่สำนักงาน พาณิชย์และสำนัก- งานพาณิชย์จะส่งต่อ มาที่หน่วยยังตรงวัด - ประชาชนร้องเรียนไป ยังสนง.พาณิชย์และ ส่งต่อมายังหน่วยยัง ตรง วัด - หนังสือร้องเรียน - ประชาชนร้องเรียน ไปที่สำนักงานจังหวัด จากนั้น สสจ.จะส่งต่อ มาที่สำนักงานพาณิชย์ และสำนักงาน พาณิชย์จะส่งต่อมาที่ หน่วยยังตรงวัด - ประชาชนร้องเรียน ไปยังสนง.พาณิชย์ และส่งต่อมายัง หน่วยยังตรง วัด	- ดูแลด้านปริมาณ สินค้า เช่น น้ำหนัก แก๊ส, ขนาดไซ, มาตรฐานเครื่อง ซึ่ง เป็นต้น - มีการตรวจเป็น ประจำทุกเดือน - ช่วยกำกับดูแล แทน อบต. - ดูแลด้านปริมาณ สินค้า เช่น น้ำ- หนักแก๊ส, ขนาดไซ, มาตรฐานเครื่อง ซึ่ง เป็นต้น - มีการตรวจเป็น ประจำทุกเดือน - ช่วยกำกับดูแล แทน อบต.	- พิสูจน์ข้อ ร้องเรียน โดยเจ้า หน้าที่ หากผิด จริงก็จะ ดำเนินการ โดยทันที	- เจ้าหน้าที่ต้อง สละเวลาในวัน หยุดราชการ เพื่อปฏิบัติงาน - ปกติชาวบ้าน เข้มแข็งอยู่แล้ว มักไม่ค่อยเจอ ปัญหา

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
7. สำนัก- งานขนส่ง จังหวัด สงขลา	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา โทร. 074-334495	- สายด่วน 1584 คุ้มครอง ผู้โดยสาร รถสาธารณะ	- รับเรื่องร้องเรียน ใน เรื่องความปลอดภัย และราคาค่าโดยสาร รถโดยสารสาธารณะ - จัดตั้งศูนย์คุ้มครอง ผู้โดยสารรถสาธารณะ สายด่วน 1584	- รับเรื่องร้อง เรียนโดยตรง และไกลเกลี่ย ปัญหาโดยให้ เกิดความ เป็นธรรม ทั้ง 2 ฝ่าย - พัฒนาระบบ การโดยสาร ของรถ สาธารณะ	- พนักงาน รถโดยสาร ยังมีการ ปฏิบัติ หน้าที่ บกพร่อง เช่น ลืม ทอนค่า โดยสาร จากผู้ โดยสาร - ผู้โดยสาร ไม่เรียก ร้องสิทธิ์ ของตนเอง
8. เทศบาล นคร หาดใหญ่	เทศบาล นครหาดใหญ่ เลขที่ 445 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 โทร. 074-200000 หรือ 074-230371	- สายด่วน 1559 สายด่วน ศูนย์ฯ โทรศัพท์ 074-230371 - www. hadyaicity. go.th - จดหมาย - ร้องเรียน ด้วยตนเอง	- ตรวจอาหาร food safety 2 ครั้ง/ปี ในเดือนพฤษภาคม, ตุลาคม ตามห้างสรรพ สินค้า, ตลาดสด, โรงเรียน เป็นต้น - สุ่มตรวจ bacteria โดย ใช้ test kits และจะ ส่งผลย้อนหลังไปให้ ร้านค้า - ถ้าเป็นเรื่องยา จะไม่ ทำการตรวจ จะส่งให้ สสจ.แทน - โครงการอื่นๆ เช่น - ตรวจ aflatoxin (ใช้น้ำยาของ เทศบาลเอง) - ตรวจฉลากอาหาร (6 เดือน 1 ครั้ง) โดย จะดูความถูกต้องตาม อย. ดูว่าเป็นอาหาร ปลอมหรือเปล่า	- เรื่องร้อง เรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เล็กๆ เช่น กินกล้วยเดียว แล้วคันคอ, ฝุ่น, ควัน, ร้านอาหาร เลี้ยงแมว เยอะ, สกปรก, กินอาหาร แล้วท้องเสีย เป็นต้น - การไกลเกลี่ย จะมีการส่ง เจ้าหน้าที่ไป ตรวจเรื่องที่ ได้รับร้อง เรียน - ให้ความรู้ และให้คำ แนะนำเจรจา	- เทศบาล ยังขาด อำนาจทาง กฎหมาย เช่น การ เปรียบเทียบ ปรับ ทำได้แค่ ให้ความรู้ และการ ตรวจ วิเคราะห์ - งานเยอะ ทำไม่ทัน - เจอปัญหา วนเวียน ส่งรายงาน ไปยัง จังหวัด หรืออำเภอ ก็ไม่ได้รับ การดำเนิน

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
			บางทีเจอการใช้ยอย.เก่า ซึ่งไม่ผ่าน GMP, ดูเลข สารระบบเจอว่า ขาดบ้าง เกินบ้าง หรือฉลากไม่ชัดเจน - ตรวจเครื่องสำอาง	หากไม่เกิน ความ สามารถของ เทศบาลก็ จะทำให้ - แต่ในกรณี เรื่องใหญ่ๆ ที่ต้องใช้ กฎหมาย ใช้ อำนาจ หรือ การชดเชย ค่าเสียหาย ทางเทศบาล จะส่งเรื่อง ต่อไปยัง สสจ. หรือ สคบ. ให้ ดำเนินการ	การ ปัด ไปตรวจอีก ก็เจอ ปัญหาอีก - ร้านค้าไม่ ให้ความ ร่วมมือใน การตรวจ
9. สำนัก- งานอัยการ จังหวัด สงขลา	ถ.แหลมสนอ่อน ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา โทร. 074-311057 และ 074-313722	- ร้องเรียนด้วย ตนเองที่ สำนักงาน - รับเรื่องต่อมา จากองค์กร ต่างๆ เช่น สสจ. สคบ. - โทรศัพท์ 074-311057 - Email : sk@ago.go.th	- มีอัยการด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค - ให้ความรู้เรื่อง กฎหมาย - ส่งต่อดำเนินการ พิจารณาคดี ในชั้นศาล	- ดำเนินการ พิสูจน์ทาง กฎหมาย - ส่งเรื่องต่อ ถึงชั้นศาล	
10. วิทยุผอ. FM. 88.0 MHz มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์	ม.สงขลา- นครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่ โทร. 074-212111 074-212888 074-282282	- โทรศัพท์ 074-212111 074-212888 074-282282 ในเวลา (13.00-17.00) นอกเวลา 074-212825	- จัดรายการ “แลบ้าน แลเมือง” รับฟังความ คิดเห็น เรื่องร้องเรียน จากประชาชน เช่น ตาชั่งไม่มาตรฐาน น้ำ ไฟ, การจราจร	- รับเรื่องร้อง เรียนจาก ประชาชน แล้วประสาน งานไปยัง หน่วยงาน ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง	- ยังเข้าไม่ ถึงหน่วย งานส่วน กลาง ใน บางเรื่อง เช่น มีคน ตลอดที่โรง พยาบาล

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ ทางติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
		Fax 074-212112 - www.psuradio 88.com	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกวันพุธแรกของเดือน มีรายการ “ยาและสุขภาพเพื่อคุณภาพชีวิต” โดยจัดให้มีการจัดเสวนาเกี่ยวกับความรู้แก่ผู้บริโภคทุกเดือน - ทำให้ประชาชนได้เกิดการเล่าประสบการณ์แลกเปลี่ยนความรู้ - ครอบคลุมพื้นที่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี นครศรีธรรมราช พัทลุง 	เช่น สสจ. สดบ. ดำรวจ สำนักงานขนส่ง สำนักงาน ชั่งตวงวัด เป็นต้น	ขาดใหญ่แล้วเด็กเกิดมามีปัญหาทางสมองแต่ร้องเรียนไปยังหน่วยงานส่วนกลางไม่ได้ ทำได้แค่แนะนำหรือหาช่องทางให้ผู้เสียหายดำเนินการด้วยตนเอง
11. กลุ่ม พิทักษ์สิทธิ ไทราม	วัดไทรงาม ถ.วิเชียรชม ต.บ่อหย่าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000 081-5406477 (คุณสมจิตร)	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานจะเปิดในทุกวันพุธ - มาพบด้วยตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - รับโทรศัพท์ รับทุกข้อสงสัย, สอบถามสิทธิบัตรทอง - ขึ้นสิทธิบัตรทองให้ - ประชาสัมพันธ์การเข้าถึงบริการ, การใช้สิทธิ, บทบาทตนเอง, ช่องทางการร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ - ให้ความรู้แก่แกนนำ อสม., กลุ่มลูกเสือ, แกนนำผู้ติดเชื่อ เป็นต้น โดยมีการจัดเวทีในอำเภอต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการใกล้ชิด, การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง - ไม่รับเรื่อง การฟ้องร้อง - การชดเชยค่าเสียหายจะส่งเรื่องให้ สสจ. พิจารณาดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณน้อย - เปิดทำการเฉพาะวันพุธ - ประชาชนยังไม่มียบัตรประชาชน - ประชาชนไม่ได้รับความรู้ตามสิทธิของตน เช่น การส่งต่อ ทำให้ประชาชนต้องใช้นอกบัญชีหลักของโรงพยาบาล ทำให้ประชาชนต้องออกค่าใช้จ่ายเอง

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
12. กลุ่ม พิทักษ์สิทธิ์ บ้านพรุ	ไม่มีสำนักงาน หลักตายตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ทางโทรศัพท์ 087-9693865 - ศูนย์ชะนีกุล - ร้องเรียนผ่าน เวทิตประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นองค์กรอิสระ รับ เรื่องร้องเรียน และ แก้ปัญหา โดยองค์กร ดำเนินการเอง เช่น เรื่องยาฆ่าแมลง หมด อายุขาดประสิทธิภาพ, มีคลื่นไฟฟ้าแท้งเถื่อน มีชนมไร้ประโยชน์ ขายรอบรั้วโรงเรียน, การไฟฟ้าเอาเปรียบ ประชาชน, ทุ่งพลาสติก ใส่ข้าวตามงานต่างๆ แทนการใส่โต ซึ่งถุง พลาสติกไม่ควรใช้กับ ของร้อน เป็นต้น - รณรงค์เรื่องการไม่ตัด ไฟฟ้ากรณีไม่มีการจ่าย ค่าไฟตามกำหนด - จัดเวทีประชาชน เพื่อ ให้ความรู้ในโอกาส ต่างๆ มีการแจก แผ่นพับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ จะเป็น เรื่องเล็กๆ จะแก้ ปัญหา ไกลเกลี่ย ด้วยกลุ่ม องค์กรเอง - ถ้าเป็น เรื่องใหญ่ จะมีการ จัดเวที เชิญผู้ ที่เกี่ยวข้อง มาประชุม หาทางแก้ ปัญหา และแถลง ข่าวกับ หนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น เช่นโฟกัส ภาคใต้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดงบประมาณ - สมาชิกขาด องค์ความรู้ เช่นกฎหมาย การคุ้มครอง ผู้บริโภค ทำให้ขาด ความมั่นใจ ในการ ถ่ายทอด ความรู้แก่ ประชาชน - ขาดระบบ การจัดการ ที่ดี เช่น การ รับเรื่องร้อง เรียน - ภาพรวมยังไม่ เป็นองค์กร เท่าที่ควร ประชาชน มักปรึกษา ผ่านอาจารย์ อืดเพียง คนเดียว - เติบบาล พยายาม ชักจูงให้เข้า สังกัด เพื่อ หวังผล ประโยชน์ ทางการเมือง - หลักสูตร ที่เข้าสู่ โรงเรียนยังไม่ จริงจัง

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
13. เครือข่าย อย.น้อย แหลมทอง สงขลา	โรงเรียน ระโนดวิทยา อ.ระโนด จ.สงขลา 086-2990018 ครูทิพย์รัตน์ ธรรมเสนที่ www. lamthongfda. net	<ul style="list-style-type: none"> - มีการร้องเรียนโดยตรงจากประชาชน - มีการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น เช่น โรงพยาบาลและส่งต่อไปยังหน่วยงาน สสจ. 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบตลาดร่วมกับเทศบาล เช่น ตรวจสอบการปนเปื้อนของยาฆ่าแมลงในพริก - เป็นภาคีเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคใน 9 โรงเรียน (5 อำเภอ ได้แก่ อ.เมือง, อ.สทิงพระ, อ.ระโนด, อ.กระแสดินธุ์, อ.สิงหนคร) - โครงการฟล่อน้อง โดยให้พี่ที่จบจากโรงเรียนไปแล้วกลับมาสอนรุ่นน้องเกี่ยวกับด้านการบริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียนและจะส่งเรื่องต่อไปยังอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอำเภอและจังหวัดต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดความต่อเนื่องของการปฏิบัติการประชุมขึ้นเนื่องด้วยการที่ต่อนั้นพนักงานเรียนของสมาชิกของชมรม - ยังขาดการพัฒนา ระบบสื่อ-สารกลางของเครือข่าย เช่น เว็บไซต์ของเครือข่ายให้สามารถมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่
14. กลุ่ม ผู้บริโภค เพื่อชีวิต	ช.10 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 074-024242	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่านเวที - www.consumer south.org (สารส.) - www.consumer south.net (ขององค์กรเอง) 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเวทีเอาปัญหาผู้บริโภคมาคุยกัน เรียนรู้พร้อมกัน หาแนวทางแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการช่วยกันคิด การจัดการ ทำให้ผู้บริโภคเข้มแข็ง - เป็นเหมือนเพื่อนผู้บริโภค ช่วยประสานงานได้ - จัดอบรมสัมมนา เช่น เรื่อง CL ยา เพราะผู้บริโภคได้รับผลกระทบ - ทำสื่อเผยแพร่ - ทำให้ผู้บริโภคเข้มแข็งพิทักษ์สิทธิของตนเองได้ - ร่วมกับการโทรคมนาคม เกี่ยวเรื่องปัญหาโทรศัพท์มือถือ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการร้องเรียนผ่านเวทีประชาชนหรือรายการวิทยุ ดลสิน 101.75 MHz - การไล่เกลี้ย จะเป็นการแนะนำการบอกช่องทาง การแก้ปัญหา - ในบางเรื่องจะมีการช่วยประสานงาน เช่น เรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - รายการวิทยุยังไม่เต็มรูปแบบ ไม่สามารถคัดกรองคนที่ร้องเรียนได้ เพราะไม่มีห้องรับโทรศัพท์โดยเฉพาะ - งบประมาณจากองค์กรผู้บริโภค ยังไม่มี ปัจจุบันได้รับเงินจากองค์กรสุขภาพ เช่น สสช. สปสช. - ผู้บริโภคไม่กระตือรือร้นที่จะร้องเรียน

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ ภาคติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
			<ul style="list-style-type: none"> - จัดรายการวิทยุชุมชน พุดคุย ข่าวสาร เรื่อง สุขภาพ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - จังจกในม ได้มีการสูดติ ถึงชั้นศาล - บางเรื่องจะมี การส่งต่อ หน่วยงาน เช่น สคบ. เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ รับเรื่องไม่ ไหว เพราะ ไม่สามารถ เรียนรู้ หลายาเรื่อง ที่เดียวได้
15. กลุ่ม ผู้บริโภค เข้มแข็ง	ช.10 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 074-024242	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่านเวท - www.consumer south.org (สวรส.) - www.consumer south.net (ขององค์กรเอง) 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นองค์กรภาค ประชาชน ทำให้เกิด ความเข้มแข็ง สามารถ มีกำลังในการต่อรอง กับกลุ่มผู้ประกอบการได้ - ทำงานร่วมกับกลุ่ม ผู้บริโภคเพื่อชีวิต - มีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการประสาน งานกับตำรวจ - รณรงค์และสนับสนุน ให้ผู้บริโภคพิทักษ์ สิทธิตนเอง ทำให้ ผู้บริโภคเข้มแข็ง - พึ่งพิทักษ์สิทธิในเรื่อง ขององค์กรปกติ ทาง ด้านการเฝ้าระวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนให้ ผู้บริโภคมี ความรู้ใน สิทธิของ ตนเอง - รับเรื่องร้อง เรียน ดำเนิน การร่วมกับ กลุ่มผู้บริโภค เพื่อชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริโภค ไม่ทราบถึง สิทธิของ ตนเอง - ผู้บริโภค ขาดความ กระตือ- รือร้นใน การร้อง เรียน
16. หนังสือ- พิมพ์โฟกัส ภาคใต้	22 ถ.เพชรเกษม ช.15 ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 074-464423-4	<ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ 074-464423-4 - www.focus paktai.com - www.songkhla today.com - E-mail : focuspaktai @yahoo.com 	<ul style="list-style-type: none"> - ตีแผ่เรื่องปัญหาด้าน การคุ้มครองผู้บริโภค ที่ไม่เป็นธรรม ส่วน ใหญ่จะเป็นเรื่องใหญ่ เช่น กรณีพบจิ้งจก ในนม หรือผู้หญิง คลอดลูกออกมา พิการทางสมอง เป็นต้น - โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้ประกอบการ และการกับผู้บริโภค - ให้ความรู้เกี่ยวกับ สิทธิของผู้บริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> - มีสายข่าว ตามโรงพัก หรือไปรับฟัง ตามเวทีต่างๆ เพื่อนำข่าว เกี่ยวกับผู้ บริโภคมาตีแผ่ ให้สังคมรับรู้ - โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทระหว่าง ผู้บริโภค และผู้ประกอบการ ในบาง กรณี 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริโภค อาจโดน ฟ้องกลับ ได้ เช่น ในกรณี จิ้งจก ในนม เป็นต้น

องค์การผู้บริโภคจังหวัดสตูล

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การขอเขียน	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
1. สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด สตูล (สสจ.สตูล)	อ.เมือง จ. สตูล 91000	โทรศัพท์ 0-7472-3566 สายตรงกลุ่ม งานคุ้มครอง ผู้บริโภคและ เภสัชสาธารณสุข- สสจ.สตูล ประชาชน สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดสตูล อ.เมือง จ.สตูล 91000 อินเทอร์เน็ต www. stno.moph.go.th	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาศักยภาพคุ้มครอง ผู้บริโภคของสสจ. ให้ความรู้ ผู้บริโภค พัฒนาศักยภาพ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค อย.น้อย - โครงการตามนโยบาย เช่น 1.1 อาหารปลอดภัย 1.2 ให้ความรู้เรื่อง 4x100 ในนักเรียนกลุ่มเสี่ยง ร่วมกับสำนักงานจัดทา งานจังหวัดสตูล 1.3 โครงการ cosmetic safety 1.4 ทำข้อตกลงเรื่องการ จำหน่ายยาแก้ไอใน ปัญหา 4x100 กับร้าน ยาทั้งจังหวัดสตูลลง นามร่วมกับผู้ว่าราชการ จังหวัด และสื่อ - การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทางวิทยุ อสมท 93.25 MHz 2 เดือน แก่ประชาชนทั่วไป - การออกใบอนุญาตด้านผลิต ภัณฑ์สุขภาพ เช่น อาหาร - การดำเนินการตามกฎหมาย เช่น รับเรื่องร้องเรียน โกล เกลี้ย และดำเนินคดี 		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริโภค ยังไม่ทราบ ถึงสิทธิ์ ของตนเอง เท่าที่ควร - ผู้บริโภค ส่วนใหญ่ ขาดความ กระตือ- รือร้อนใน การร้อง เรียน
2. คณะอนุ- กรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค จังหวัด สตูล (สคบ.สตูล)	ชั้น 3 อาคาร หลังใหม่ สำนักงาน จังหวัด สตูล ศาลา กลาง จังหวัด สตูล	<ul style="list-style-type: none"> - ร้องเรียนด้วย ตนเอง - ทำหนังสือ ร้องเรียน - web site จังหวัดสตูล www.satun. go.th 	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภคและให้คำปรึกษา ข้อปัญหาแก่ผู้บริโภค - ออกตรวจสอบโดยคณะ ทำงานเช่นตรวจฉลากสินค้า ขายตรง - จัดประชุม 3 เดือน/ครั้ง - สร้างเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อ สร้างการมีส่วนร่วม 		

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ ทางติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ของผู้ว่าราชการจังหวัด - ผ่านเซเว่นอีเลฟเว่น - สายด่วนสคบ. (ส่วนกลาง) 1166 - ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ออกอากาศรายการวิทยุสคบ. คลายทุกซ์ ทุกวันพุธ ทางสถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. 95.5 MHz เวลา 8.00 น.-9.00 น. 2.ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค 3.สัมมนาผู้บริโภคผู้ประกอบการธุรกิจ วิทยุชุมชน สื่อและผู้บริโภค 4.จัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค วันที่ 30 เมษายน ของทุกปี โดยร่วมกันกับทุกภาคส่วน โดยเปลี่ยนสถานที่จัดในแต่ละปี 		
3. สำนักงาน พาณิชย์ จังหวัด สตูล	อ.เมือง จ. สงขลา 91000	<ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ 074-711126 โทรสาร 074-721359 - เว็บไซต์ คุยกับพาณิชย์จังหวัด www.pcoc.moc.go.th/pcocsys - เว็บไซต์ผู้ว่าจังหวัดสตูล www.satun.go.th E-mail: st_ops@moc.go.th 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ร่วมกับจังหวัดสตูลนำสินค้าธงฟ้าและประสานกับพ่อค้าแม่ค้าเพื่อจำหน่ายสินค้าราคาถูกกว่าท้องตลาด 2.ร่วมจัดนิทรรศการคุ้มครองผู้บริโภคในวันคุ้มครองผู้บริโภค 3.ออกรายการวิทยุร่วมกับสคบ.ในช่วงสคบ. คลายทุกซ์ ร่วมกับคณะทำงานระดับจังหวัด 4.เป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านกฎหมายในเรื่องของพรบ.ที่เกี่ยวข้อง เช่น การระบอบของแชร์ข้าวสาร แชร์ลูกโซ่ เป็นต้น 		
4. สำนักงาน ขนส่ง จังหวัด สตูล	220 หมู่ที่ 2 ถ.คลองขุด-นาแค ต.คลองขุด อ.เมือง จ.สตูล 91000	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งด้วยตนเองที่ขนส่งจังหวัด - แจ้งที่สถานีขนส่งผู้โดยสารในจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> - รณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนจะเน้นช่วงที่เฝ้าระวังตามท้องถนนมากากา เช่นเจ็ดวันอันตรายเทศกาลสงกรานต์ - ประชาสัมพันธ์ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการใช้รถ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบันทึก รับแจ้ง เรื่องร้องเรียน ตาม พรบ. การขนส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประสบเหตุไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแจ้งข้อ มูลให้ทาง

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การเขียน	บทบาท หน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
		<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ โดยสาธารณะ จังหวัดสตูล 074-722344 หรือสายด่วน 1584 - แจ้งทาง จดหมาย - www. dlt.go.th/ satunindex. php 	<p>โดยใช้กลวิธี เช่น แจกพวงกุญแจ แจกลูกอม พร้อมแนบคำขวัญ และโทษการฝ่าฝืน พรบ. จราจร ทางบก พ.ศ.2522 แจกสมุดโน้ต เป็นต้น</p> <p>- จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานราชการอื่นเพื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ เช่น วันเด็ก ออกรายการวิทยุร่วมกับ สดบ. โดยให้ข้อมูลกรณีตัวอย่างที่ประสบปัญหาและแนวทางแก้ไข</p>	<p>ทางบก พ.ศ.2522</p> <p>กลไกการร้องเรียน</p> <p>ไม่ได้เขียนเป็นขั้นตอนไม่ชัดเจน แต่พอจะสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ร้องแจ้งข้อ พร้อมเบอร์โทร.(กรณีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ)พร้อมแสดงหลักฐานในการร้องเรียน เช่นตัว หมายเลข เป็นต้น</p> <p>ผ่านทางช่องทางร้องเรียนที่สะดวกจะมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างที่ได้รับการอบรมมาโดยเฉพาะเป็นผู้รับเรื่อง มีหน้าที่หลักในการให้ข้อแนะนำ และชี้แจงเบื้องต้น ถ้าแก้ไขได้เองเรื่องก็ยุติ กรณีเกินกว่าหน้าที่หรือแก้ไขไม่ได้ก็จะส่งเรื่องเข้ามายังฝ่ายวิชาการ จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงถ้ามีมูลหรือเหตุผลชัดเจนหรือมีหลักฐานที่ยืนยันการกระทำผิดก็จะมีการบันทึกคำให้ถ้อยคำเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ที่ถูกกล่าวหาด้วย ถ้ามีความผิดก็จะมีการว่ากล่าวตักเตือนจนถึงการลงโทษ</p> <p>กลไกด้านการไกล่เกลี่ย</p> <p>ส่วนใหญ่ผู้ที่แจ้งเหตุมักแต่ต้องการแจ้งเหตุเพื่อกล่าวตักเตือน การไกล่เกลี่ยจึงแทบไม่มีแต่จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่จะคอยประสานและแจ้งกลับผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบตามความเหมาะสมเป็นรายา ไป</p> <p>5.3 กลไกชดเชยค่าเสียหายปรับตามพรบ.ที่กระทำผิด</p>	<p>ขนส่งทราบทำให้เรื่องเหล่านั้นไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้นการแจ้งเหตุหรือเบาะแสมีความสำคัญเพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำ</p> <p>- อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่น้อย (ปัจจุบันตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายวิชาการยังว่างอยู่)</p> <p>- ทำให้การติดตามดูแล ลงโทษทำได้ช้าและอาจมีข้อบกพร่องได้</p> <p>- ค่าพูด กริยา ทำทางของพนักงานที่ให้บริการบนรถโดยสารสาธารณะเป็นลักษณะปกติของคนในท้องถิ่นอาจยากที่จะแก้ไข เช่น พูดเสียงดัง ทำให้ดูกระด้างในสายตาผู้โดยสาร แม้ทางขนส่งได้ดำเนินการตักเตือนแล้ว</p> <p>- หมายเลขสายด่วนหรือเบอร์ตรงขัดข้องเนื่องจากTOT เชื่อมต่อระบบผิดพลาดทำให้เมื่อมีผู้ขอความช่วยเหลือจะติดต่อเข้ามาไม่ได้</p>

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การซื้อ	บทบาท หน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค
5. สำนักงาน เกษตร และสหกรณ์ จังหวัด สตูล	ชั้น 3 ศาลากลาง จังหวัด หลังใหม่ ถ.ยนตร การกำธร อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ 074-723113 โทรสาร 074-723112	- ร้องเรียน ด้วยตนเอง - ร้องเรียน ทางจดหมาย - ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ - ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ www.moac- info.net/ template.php	- รณรงค์ สินค้า เกษตร ปลอดภัย เช่น จัด ตลาดขาย สินค้า อาหาร ปลอดภัย ทุกวัน พฤหัสบดี ที่บริเวณ ต้นสะพาน ตายาย อ.เมือง จ.สตูล - ประชา- สัมพันธ์ จัดนิทรรศ- การ แจก โปสเตอร์ แผนพับ สำหรับ ประชาชน ทั่วไปและ ผู้สนใจ - รวบรวม การวิทุ กับ สดบ. จังหวัด		- ช่องโหว่ทางกฎหมาย บังคับให้สินค้าในตลาด มีความปลอดภัยเป็น รูปธรรมชัดเจน - สินค้าทางการเกษตร ในจังหวัดสตูลมักเป็น สินค้าที่มาจากต่าง จังหวัดเช่นตลาดหัวอิฐ จ.นครศรีธรรมราช เป็นต้น ทำให้ยากที่จะ ควบคุม - สำหรับสินค้าการ เกษตรในพื้นที่จังหวัด สตูลพบว่าผู้ผลิตมีน้อย ทำให้ผลิตไม่เพียงพอ ต่อการบริโภคในจังหวัด เดิมจังหวัดมีการจัด ตลาดขายสินค้าปลอด สารพิษโดยมีการใช้ชุด testkid ทดสอบอาหาร ก่อนนำเข้าในตลาด พบว่าได้รับการตอบรับ อย่างดี แต่สินค้าที่ จำหน่ายไม่เพียงพอ อีกทั้งผู้ผลิตที่อยู่นอก เขต(ต่างอำเภอ)เดิน ทางมาจำหน่ายสินค้า พบว่าไม่คุ้มทุนจึงทำให้ ตลาดต้องปิดไป - เดิมมุ่งเน้นงบประมาณ ไปที่ผู้ผลิต แต่ปัจจุบัน เริ่มมุ่งส่งเสริมสินค้า อาหารปลอดภัย เช่น มุ่งมาตรฐานการจัด การฟาร์ม

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การสื่อสาร	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
6. สภาอุตสาหกรรม จังหวัด สตูล	สำนักงาน อุตสาหกรรม จังหวัดสตูล ชั้น 1 หมู่ที่ 6 ถ.ยนตรการ- การ อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ ติดต่อ หน่วยงาน 074-772188 Fax (เบอร์เดียว กับอุตสาหกรรม จังหวัด สตูล) : 074-722171	- ร้องเรียน ด้วยตนเอง - ร้องเรียนทาง จดหมาย - ร้องเรียนทาง โทรศัพท์	- จัดนิทรรศการเช่น รณรงค์ลดภาวะโลกร ร้อน (Green fair) ร่วมกับสภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย - จัดอบรมให้ความรู้ แก่ผู้ประกอบการ เช่น ระบบคุณภาพ ของโรงงาน ISO ซึ่งเป็นการคุ้มครอง ผู้บริโภคทางอ้อม	ไม่ได้ระบุไว้ชัดเจน แต่ จะยึดแนวทางเดียวกับ สภาอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย กลไกการร้องเรียน กรณีมีปัญหาสภาก จะเป็นหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน แล้วเจ้า- หน้าที่จะนำเรื่องเข้า ในที่ประชุมสภาตาม วาระ เพื่อแจ้งผู้ ประกอบการทราบ และดำเนินการแก้ไข ส่วนกรณีที่เป็นเรื่อง ใหญ่จะมีหน่วยงาน ภาครัฐคืออุตสาหกรรม จังหวัดเป็น ที่เลี้ยง	
7. สำนักงาน ที่ดิน จังหวัด สตูล	ถ.สตูลธานี อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ ติดต่อ หน่วยงาน 074-711062 074-711409 Fax 074-723143	- ร้องเรียน ด้วยตนเอง - ร้องเรียนทาง จดหมาย - web site จ.สตูล www. satun.go.th - ผู้รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของ ผู้ว่าราชการ จังหวัด - ผ่านศูนย์ ดำรงธรรม	- ร่วมกับ สคบ.ออก รายการวิทยุ - ให้ความรู้เกี่ยวกับ เรื่องกฎหมายที่ดิน แก่ประชาชนทั่วไป โดยมีแผ่นพับแจก ที่สำนักงาน - ออกหน่วยเคลื่อนที่ ร่วมกับจังหวัดรับ ปรึกษาปัญหาที่ดิน หมุนเวียนไปทุก อำเภอ - เป็นวิทยากรให้ ความรู้แก่ประชาชน ในเรื่องกฎหมาย ที่ดิน	- กลไกการร้องเรียน - กลไกด้านการไกล่ เกลี่ยในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ เช่น กรณีมีปัญหาเรื่อง ที่ดินจะให้คำปรึกษา และช่วยไกล่เกลี่ย แนะนำตามอำนาจ หน้าที่ - กลไกขอชดเชยค่า เสียหาย	

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การโฆษณา	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหา และ อุปสรรค
8. สำนักงาน อุตสาหกรรม จังหวัด สตูล	หมู่ที่ 6 ถ.ยนตรการ- กำธร อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ และโทรสาร ติดต่อ หน่วยงาน 074-722171	ด้วยตนเอง และทาง จดหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานอุตสาหกรรม ในงานประจำปีจังหวัดสตูล - ออกตรวจฉลากสินค้าร่วมกับคณะทำงานระดับจังหวัด - ออกตรวจสถานที่จำหน่ายสินค้าตามนโยบายของสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมเป็นครั้งคราวโดยกำหนดเป็นแผนออกตรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า หมวกกันน็อก เป็นต้น - โครงการที่วางแผนไว้ในปี 52 จะออกแรงรณรงค์ให้ความรู้กับนักเรียนในระดับมัธยมเรื่องมาตรฐานอุตสาหกรรมเน้นงานเชิงรุกทำให้ทราบถึงเหตุผลของการกำหนดมาตรฐานของสินค้าแต่ละประเภท - ออกหน่วยร่วมกับจังหวัดเคลื่อนที่เดือนละ 1 ครั้งให้ข้อมูลและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี เนื่องจากเป็นงานฝากของกระทรวง - กลไกการร้องเรียนไม่ได้มีแบบแผนที่ระบุไว้อย่างชัดเจนแต่แนวทางคร่าวๆ มีดังนี้ ตรวจข้อเท็จจริงเพื่อหาต้นเหตุกรณีเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ (จบแต่ถ้าแก้ไขไม่ได้จะนำเข้าอนุกรรมการระดับจังหวัดเพื่อดำเนินการแก้ไข - กลไกด้านการไกล่เกลี่ย - กลไกขดเขยค่าเสียหาย 	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคน้อย - การประชาสัมพันธ์เข้าผู้บริโภคจะเลยเรื่องมาตรฐานสินค้าซึ่งอาจจะเกิดจากความไม่รู้ว่าผลิตภัณฑ์ใดต้องมีมาตรฐาน - มารองรับหรือเลือกซื้อสินค้าโดยดูด้านราคาเป็นหลักหรือเลือกตามความเคยชิน - เครื่องหมายมาตรฐานอุตสาหกรรมมีขนาดเล็ก

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ ทางติดต่อ	ช่องทาง ทางออนไลน์	บทบาท หน้าที่	กลไกทาง ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
9. ตำรวจ ภูธร จังหวัด สตูล	อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ 074-721531	- เรียนด้วย ตนเองที่ สำนักงาน ตำรวจ	- เป็นทีมคณะ อนุกรม ทำงานด้าน คุ้มครองผู้ บริโภคระดับ จังหวัด - ออกตรวจ ฉลากสินค้า ร่วมกับคณะ อนุกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค	- กลไกการร้อง เรียนสำหรับงาน ด้านคุ้มครอง ผู้บริโภคถือเป็น เรื่องเล็กน้อย สำหรับงานของ ตำรวจเพราะ ภาระงานหลักของ ตำรวจเช่นด้าน ปราบปราม อาชญากรรมก็มี มาก ดังนั้นปัญหา ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ จะเป็นปัญหาทาง แพ่ง ถ้ามีการแจ้ง ความก็ขึ้นอยู่กับ ดุลพินิจของเจ้า- หน้าที่ตำรวจที่จะ รับแจ้งหรือไม่ และอาจเสนอข้อ ทางอื่นให้เจ้าทุกข์ - กลไกด้านการ ไกล่เกลี่ย - กลไกขดเชย ค่าเสียหาย ปรับตาม กฎหมาย	- ขาด power ใน การทำงานโดย เฉพาะเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (กรณีตัวอย่างที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เข้าร่วมแล้วได้ รับความร่วมมือ ดีคือตรวจหอพัก ตรวจฉลากราคา สินค้าแต่ลำพัง เจ้าหน้าที่ขอ ความร่วมมือ มักไม่ได้รับความ ร่วมมือ เป็นต้น) - ทำงานไม่จริงจัง กรณีตัวอย่างที่ เห็นเป็นรูปธรรม ชัดเจน - งบประมาณใน การทำงานควร กระจายให้ทั่วถึง มากกว่าการจัด อบรมเช่นอาจ จะเพิ่มการออก ตรวจให้บ่อยขึ้น และจัดสรรงบ ประมาณเป็นค่า ตอบแทนเพิ่มขึ้น สำหรับผู้ปฏิบัติ งานเพื่อเป็น ขวัญกำลังใจ ให้เจ้าหน้าที่

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การช่วยเหลือ	บทบาทหน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
10. สำนักงาน พระพุทธ ศาสนา จังหวัด สตูล	ชั้น 2 ศาลากลาง จังหวัด หลังเก่า ถ.ยนตรการ- กำธร อ.เมือง จ.สตูล 91000 โทรศัพท์ ติดต่อ หน่วยงาน 074-711117 โทรสาร 074-722486	- ร้องเรียนด้วย ตนเอง - ร้องเรียนทาง จดหมายหรือ ไปรษณียบัตร ผู้แสดงความ ความเห็น, ทางโทรศัพท์	- ตรวจสอบฉลาก และตรวจสอบ เครื่องสำอาง ไทยธรรมประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี หรือ หากมีผู้แจ้งเบาะ แสการกระทำผิด ก็จะจัดเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน ลงพื้นที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง - ประชาสัมพันธ์ ทางวิทยุ ร่วมกับ สคบ. - จัดนิทรรศการ - สื่อสารผ่านทาง พระคุณเจ้าเพื่อ บอกกล่าวพุทธ ศาสนิกชนในเรื่อง คุณธรรมจริยธรรม ของการจำหน่าย สินค้า - สร้างจิตสำนึกให้ กับนักเรียน นัก ศึกษา ชาวบ้าน เพื่อนำเรื่อง คุณธรรม นอก- จากนี้พยายาม เผยแพร่ความรู้ใน เรื่องให้ขุดล้างมทาน และชุดไทยธรรม เป็นสินค้าที่ควา มฉลาก เพื่อ พิจารณาในการ เลือกซื้อ	นำบันทึก เสนอคณะ กรรมการ ระดับจังหวัด เพื่อรับทราบ (แจ้งคณะ กรรมการชุด ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง (นำเสนอข้อ เท็จจริงแก่ คณะกรรมการ- การระดับ จังหวัด ถ้า เป็นเรื่องไม่ รุนแรง ก็แค่ ปราม แนะนำ ให้แก้ไข ว่า กล่าวตักเตือน แต่ถ้ารุนแรง ขึ้นก็จะบังคับ ใช้ตามพรบ. ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป 5.1 กลไกการ ร้องเรียน 5.2.กลไกด้าน การไกล่ เกลี่ย 5.3 กลไก ชดเชยค่า เสียหาย	- งบประมาณไม่ เพียงพอ - ผู้ขาย เสี่ยงบาลี ที่จะ ดำเนิน การตาม ประกาศ ของคณะ กรรมการ ว่าด้วย ฉลาก ฉบับที่ 23 พ.ศ.2550 เช่น ขยาย ของดีจน ไม่สามารถ จัดพิมพ์ ฉลากได้ ทัน รับ ของมา จากแหล่ง อื่น อาจ จะเกิดจาก ผู้ขายไม่ ให้ ความ สำคัญของ ประกาศ ดังกล่าว และผู้ บริโภคไม่ ได้ใช้สิทธิ ของตนเอง เพราะ คิดว่า จะ ทำบุญ

ชื่อ องค์กร	สถานที่ตั้ง/ การติดต่อ	ช่องทาง การเขียน	บทบาท หน้าที่	กลไกการ ดำเนินการ	ปัญหาและ อุปสรรค
11. เครือข่าย พลังผู้ บริโภค จังหวัด สตูล	ร้าน ชามา-ชามา อ. เมือง จ.สตูล โทรศัพท์ ติดต่อ หน่วยงาน 081-5436992	1. คลื่นวิทยุ อสมท. 95.5 MHz เวลาออก อากาศ 13.00 - 14.00 น. ทุกวัน อังคาร พุธ พฤหัสบดี และ วันศุกร์. 2. ร้องเรียน ด้วยตนเอง ที่ตั้งของ หน่วย งาน... 3. ผ่าน E-mail : psan007 @gmail. com	1. การกิจหลัก คือ ร่วมจัด รายการวิทยุ อสมท.เพื่อ ชุมชน (ลักษณะ เป็น comentater) โดยใช้ความ สัมพันธ์ส่วน ตัวกับคุณ วิชาญ นาค บรรพต ซึ่ง เป็นรายการ ของ อสมท. เป็นรายการ ข่าวทั่วไปของ ในจังหวัดสตูล 2. เป็นวิทยากร ให้กับ สคบ., อัยการ, สำนักงาน สุขภาพแห่ง ชาติ(สช), สสจ. 3. ร่วมกับสคบ. จัดงานคุ้มครอง ผู้บริโภค 4. ร่วมกับ สช. รับฟังความ คิดเห็นเรื่อง ธรรมาณูญ สุขภาพ 5.ร่วมเคลื่อน ไหวต่อต้าน CL ยา มีการ จัดแถลงข่าว ร่วมกับส.ส. สตูล(นาย แพทย์ อลิ)	5.1.กลไกการร้องเรียน ไม่มีเหตุผลเพราะว่า ไม่มีเป็นลายลักษณ์ อักษร เพราะลักษณะ การทำงานเป็นรายการ วิทยุจึงเป็นลักษณะ การพูดคุย อีกทั้ง เครือข่ายยังตั้งแบบ ไม่เป็นทางการ กระบวนการทำงาน ยังไม่ชัดเจน ไม่ได้เก็บ ข้อมูลเพื่อรายงาน ใครเพราะไม่มีต้น สังกัด จึงเป็นเพียง ลักษณะการนำความ รู้มาส่งต่อโดยแนะนำ ผ่านรายการ อีกอย่าง ทำเรื่องคุ้มครองผู้ บริโภคโดยไม่เจตนา ลักษณะการทำงาน จะเป็นไปในลักษณะ ชี้ช่องทางให้ผู้บริโภค เพื่อส่งต่อข้อร้องเรียน ให้กับหน่วยงานราชการ ตามปัญหาที่เกิดขึ้น หรือมาคุยที่ร้าน ของคุณไพศาล 5.2.กลไกด้านการไกล่ เกลี่ยมีลักษณะพูดคุย ทำความเข้าใจหรือ โทร.ไกล่เกลี่ยให้กรณี คนรู้จักกัน 5.3.กลไกชดเชยค่า เสียหายไม่มี	1.หน่วยงานของ รัฐทุกหน่วยงาน มีข้อจำกัดมาก เช่น อย.(สสจ.) สคบ. บุคลากร ไม่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดไม่ตั้งใจ จริงที่จะทำงาน ไม่มีการทำงาน เชิงรุก แต่ภาค ประชาชนพร้อม ที่จะส่งต่อ 2.ไร้ระบบ เหตุผล อยากทำ ให้มีระบบแต่ ไม่มีระบบ เช่น งานที่ทำอยู่ (แต่ วางแผนไว้ว่าปี หน้า ม.ค 52- ธ.ค 52 มึงบ ประมาณจะ ทำให้เป็นระบบ มีการจัด รายการโดยซื้อ เวลาของตนเอง และทำวารสาร 3 เดือนต่อฉบับ)



สนับสนุนโดย | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)