

# โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ปี 2552-2554



สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้  
(ศจร.ภาคใต้ มอ.) ม.สงขลานครินทร์

# วัตถุประสงค์โครงการ

- สร้างความรู้เพื่อเป็นฐานของการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค
- สร้างพลังผู้บริโภค พัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค
- สร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ กลไกพิทักษ์สิทธิ ร้องเรียนไกล่เกลี่ย ชดเชย และกลไกการประสานการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ,ภาคประชาชน ,องค์กรเอกชน ,ท้องถิ่น และภาควิชาการ
- สร้างกระบวนการนโยบายสาธารณะในงานคุ้มครองผู้บริโภค

# พื้นที่ดำเนินงานในปี 2552-2554

## พื้นที่ดำเนินโครงการ

- จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- จังหวัดสงขลา
- จังหวัดสตูล

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้

คณะเภสัชศาสตร์ มอ.

กรรมการบริหารเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

- องค์กรพัฒนาเอกชน : ผู้แทนมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค  
ผู้แทนผู้ประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนภาคใต้
- องค์กรภาควิชาการ : ผู้อำนวยการสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (ศจรส.ภาคใต้ มอ.)  
หัวหน้าภาคบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มอ.
- องค์กรภาครัฐ : ผู้แทนคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หน่วยงานรัฐ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ผู้ประสานงานยุทธศาสตร์

เครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

- ภก.สมชาย สะอองพันธ์ (ประสานงานวิชาการ)
- นส. ยาวลักษณ์ ศรีสุกใส (ประสานงานโครงการ)

กลุ่มองค์กรผู้บริโภคสงขลา สุราษฎร์ธานี สตูล  
เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้

องค์กรเอกชน

- ผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต
- สื่อมวลชน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

# แผนงานและกิจกรรม

## งานวิชาการ

1. การสร้างและจัดการความรู้  
การคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้  
(Consumer Protection KM)

การปรับปรุงแผนที่ระบบ คบ.

ห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดทำชุดความรู้ด้าน คบ.

การวิจัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

## งานขับเคลื่อนทางสังคม

2. การพัฒนาและเสริมสร้าง  
ระบบคุ้มครองบริโภค

การพัฒนาศูนย์พิทักษ์สิทธิ  
ผู้บริโภคให้มีรูปแบบองค์กรอิสระ  
ผู้บริโภค

การพัฒนากลไกเครือข่ายระดับ  
จังหวัด ตาม MOU

3. การเสริมสร้างและพัฒนา  
ศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภค  
โดยปฏิบัติการในชุมชน

สนับสนุนการปฏิบัติการชุมชน

4. การสื่อสารสาธารณะ

พัฒนาการเข้าถึงระบบข้อมูล

งานคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดทำสื่อเพื่อการเผยแพร่ความรู้  
ข้อมูลสู่ผู้บริโภค

พัฒนาระบบ  
เครือข่ายเพื่อการ  
คุ้มครองผู้บริโภค  
ภาคใต้

# การบริหารการดำเนินงานโครงการ

## ปัจจัยนำเข้า (Input)

## กระบวนการ (Process)

## ผลผลิต (Output)

## ความยั่งยืน

- เครือข่ายองค์กรผู้บริโภค
  - เครือข่ายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
  - เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัด สุราษฎร์ธานีและสตูล
  - เครือข่ายสร้างสุขภาพระดับจังหวัด 14จังหวัดภาคใต้
  - เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล
  - สมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท
  - เครือข่าย อสม.จังหวัดสงขลา
  - เครือข่าย อย.น้อยในพื้นที่ภาคใต้
- เครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย
  - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
  - คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- ภาควิชาการ
  - คณะเภสัชศาสตร์ ม.สงขลานครินทร์
  - สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้(สจรส.มอ.)
  - มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
  - มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา
- ภาคประชาสังคม
  - องค์กรพัฒนาเอกชน ในพื้นที่ภาคใต้
  - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย อบต./อบต./เทศบาล
  - เครือข่าย อสม.
- แหล่งทุน ได้รับการสนับสนุนจาก
  - สถาบันการจัดการระบบสุขภาพ(สจรส.)
  - แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)
  - สนง.กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

### งานวิชาการ

1.การสร้าง และจัดการความรู้การคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้(Consumer Protection KM)

### งานขับเคลื่อนสังคม

2. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบคุ้มครองบริโภค
- 3.การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคโดยปฏิบัติการในชุมชน
- 4.การสื่อสารสาธารณะ

1. เกิดชุดความรู้ประเภทงานวิจัย / บทความ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค
2. เกิดศูนย์ข้อมูล และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
3. เกิดเครือข่ายผู้บริโภคที่มีศักยภาพในจังหวัดเป้าหมาย
4. เกิดรูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

### ผลลัพธ์ (Outcome)

- 1.เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในเชิงการบูรณาการ
3. มีปฏิสัมพันธ์ใหม่ในเชิงโครงสร้างของทุกภาคส่วน

### รูปธรรมความยั่งยืน

- 1.เกิดผู้บริโภคที่มีคุณภาพเท่าทันข้อมูลข่าวสารและสามารถมีวิจารณญาณในการตัดสินใจบริโภค
- 2.เกิดการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง
- 3.เกิดการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเครือข่ายผู้บริโภคที่เข้มแข็ง
- 4.เกิดระบบหรือกลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ
- 5.องค์กรที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยึดถืองานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเสมือนภารกิจหลักขององค์กรที่ต้องปฏิบัติแม้จะไม่มียุทธศาสตร์สนับสนุนกิจกรรมก็ตาม

ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ธันวาคม 2552 – พฤษภาคม 2554																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
วัตถุประสงค์ที่ 1: การสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ กลไกที่ทักภัยสิทธิ ร้องเรียนใกล้เกลี่ย ชดเชย และกลไกการประสานการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ,ภาคประชาชน ,องค์กรเอกชน ,ท้องถิ่น และภาควิชาการ																		
กลยุทธ์ที่ 1.1การสร้างกลไกการร้องเรียน การชดเชยความเสียหายโดยเครือข่ายระดับจังหวัด																		
1) จัดประชุมในระดับนโยบาย ได้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัด นายแพทย์ สสจ. ผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นนโยบายระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล	✕	✕	✕															
2) จัดประชุมระดับผู้ปฏิบัติการระหว่างหน่วยปฏิบัติในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕
3) การติดตาม ประเมินผล และการหนุนเสริม การดำเนินงานตามกลไก						✕						✕						✕
กลยุทธ์ที่ 1.2 การพัฒนาศูนย์ที่ทักภัยสิทธิผู้บริโภคในจังหวัดเป้าหมายให้มีรูปแบบเป็นองค์การอิสระ ผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ 2550																		
กรณีที่ 1: องค์การอิสระผู้บริโภคภายใต้การสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น																		
1) จัดการประชุมศูนย์ที่ทักภัยสิทธิผู้บริโภค 5ศูนย์ใน 3 จังหวัดเรื่องการออกแบบรูปแบบและกลไก รวมถึงแผนยุทธศาสตร์องค์การอิสระผู้บริโภค 2วัน/ครั้ง จังหวัด รวม 3 ครั้ง		✕	✕	✕														
2) การประชุมภายในของศูนย์ที่ทักภัยสิทธิเพื่อการวางยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ				✕	✕	✕												
3)การลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงาน โครงการ โดยคณะทำงานฯ								✕		✕		✕		✕		✕		
4)นำเสนอรูปแบบองค์การอิสระผู้บริโภคระหว่างเครือข่าย																		✕

60,000 / 3จว.

360,000 / 18ครั้ง/3จว.

30,000 / 3ครั้ง/3จว.

150,000 / 3ครั้ง/3จว.

100,000 / 2ครั้ง/5ศูนย์

100,000 / 2ครั้ง/5ศูนย์

32,500 / 1ครั้ง







กิจกรรม	ชั้นเวลา 2552 – พฤษภาคม 2554																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>วัตถุประสงค์ที่ 3: การสื่อสารสาธารณะ</b>																		
กลวิธีที่ 3.1 การพัฒนาการเข้าถึงระบบข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.consumersouth.org">www.consumersouth.org</a> และพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างหน่วยงาน																		
1) ประชุมเพื่อออกแบบการเชื่อมโยง (Link) ข้อมูลเพื่อการประสานการทำงานร่วมกัน			✖	✖	✖													
2) จัดทำระบบตามตัวแบบที่ตกลงกันได้						✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖	✖
3) การประชุมเพื่อประเมินผลและปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูล								✖		✖			✖				✖	
4) จัดทำจดหมายข่าว สิ่งพิมพ์ ผู้บริโภค เผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค				✖		✖		✖		✖			✖				✖	
<b>วัตถุประสงค์ที่ 4: การสร้างและจัดการองค์ความรู้จากการวิจัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค</b>																		
กลวิธีที่ 4.1 การปรับปรุงและพัฒนาแผนที่ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ให้ถูกต้องและทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น																		
1) ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดทำแผนที่ระบบคุ้มครองผู้บริโภค 3 จังหวัด เวลา 2 วัน																		
2) จัดกระบวนการทำแผนที่แต่ละจังหวัด ประกอบด้วย สตุล สงขลา และ สุราษฎร์ธานี			✖	✖														
3) นำเสนอแผนที่ระบบคุ้มครองผู้บริโภค																		
กลวิธีที่ 4.2 การจัดทำห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค																		
1) ประชุมพัฒนาหลักสูตรห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค																		
2) เปิดการอบรมตามหลักสูตรใช้เวลาอบรมเดือนละ 2 วัน 6 เดือน																		
3) นำหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในวิทยาลัยวันศุกร์เดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง รวม 6 เดือน																		
4) จัดห้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภคทางอากาศ โดยเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่เป็นสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่																		

60,000 บ./3 ครั้ง

ค่าตอบแทน 50,000 บ.

20,000 บ./4 ครั้ง

90,000 บ./6 ฉบับ

100,000 บ./1 ครั้ง

90,000 บ./3 จังหวัด

75,000 บ./1 ครั้ง

150,000 บ./5 ครั้ง

200,000 บ./6 ครั้ง

30,000 บ./6

60,000 บ./6 ครั้ง



กิจกรรม	ชั้นเวลา 2552 – พฤษภาคม 2554																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
กลวิธีที่ 4.6 การนำผลการศึกษาวิจัยไปพัฒนาเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะโดยผ่านกระบวนการ สมัชชาสุขภาพระดับพื้นที่																			
1) การประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาประเด็นที่ได้จากการวิจัยเพื่อนำไปสู่กระบวนการ สมัชชา สุขภาพระดับพื้นที่				X	X	X	X												
2) การจัดสมัชชาสุขภาพระดับพื้นที่									X										

**สมชาย เขียนโครงการ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการบริหาร

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

พัฒนาเครือข่าย  
พัฒนาศักยภาพ

ติดตามเฝ้าระวัง  
ผลิตภัณฑ์

ประสานงาน

สื่อสารสาธารณะ