

โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ปี 2551-52

สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้

คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวเป็น กลุ่มองค์กรและเครือข่ายผู้บริโภค และการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคกลุ่มและองค์กรผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้มแข็งโดยการมีปฏิบัติการในพื้นที่
- เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ ทั้งกลไกการเฝ้าระวัง กลไกการพิทักษ์สิทธิ กลไกการร้องเรียน กลไกการไกล่เกลี่ย และกลไกชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ โดยใช้กระบวนการทางวิชาการ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคและการประสานงานภาคีที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อเชื่อมโยงพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำชุดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนในเชิงประเด็นและพื้นที่ อันจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสภาพปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

พื้นที่ดำเนินงานในปีแรก

- จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- จังหวัดสงขลา
- จังหวัดสตูล

พื้นที่ดำเนินงานในปีที่สอง

- จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- จังหวัดสงขลา
- จังหวัดสตูล
- จังหวัดตรัง
- จังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้

คณะเภสัชศาสตร์ มอ.

กรรมการบริหารเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

องค์กรพัฒนาเอกชน : คุณสารี อ๋องสมหวัง
รศ.ดร.เรียงชัย ต้นสกุล

องค์กรภาควิชาการ : ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ (สวรส.)
หัวหน้าภาคบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มอ.

องค์กรภาครัฐ : นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา
ผู้แทนคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล สงขลา สุราษฎร์ธานี

หน่วยงานรัฐ

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สงขลา
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ผู้ประสานงานยุทธศาสตร์
เครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

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

กลุ่มองค์กรผู้บริโภคสงขลา สุราษฎร์ธานี สตูล
เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้

องค์กรเอกชน

- ผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต
- สтомวลชน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

งานวิชาการ

1. การจัดทำแผนที่กระบวนการ
คุ้มครอง ผู้บริโภค
(Consumer Protection System mapping)

2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัย
และข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการคุ้มครอง
ผู้บริโภค

**งานขับเคลื่อน
ทางสังคม**

3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิ
ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบคุ้มครอง
ผู้บริโภค

5. การสื่อสารสาธารณะ

1. การจัดทำแผนที่การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection System mapping)

1.1 การรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ปัญหาคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ให้
ทันสมัยและถูกต้อง

1.2 การจัดทำแผนที่กลุ่ม องค์กร หรือ เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการ
คุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้

1.3 การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้

1.1 การจัดทำแผนที่การคุ้มครองผู้บริโภค

การรวบรวมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ 3 จังหวัด

เครื่องมือแบบสำรวจสถานการณ์ผู้บริโภค

| จังหวัด | สังคมเมือง | ชนบท |
|------------------------------|---|---|
| สุราษฎร์ธานี 250 ตัวอย่าง | <input type="checkbox"/> เมืองสุราษฎร์ธานี (85 ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> สมุย (85 ตัวอย่าง) | <input type="checkbox"/> นาसान (40ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> ดอนสัก (40 ตัวอย่าง) |
| สตูล 150 ตัวอย่าง | <input type="checkbox"/> เมือง (50ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> ละงู (50 ตัวอย่าง) | <input type="checkbox"/> ควนกาหลง (25 ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> ทู่งหว้า (25ตัวอย่าง) |
| สงขลา 350 ตัวอย่าง | <input type="checkbox"/> เมืองสงขลา (115ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> หาดใหญ่ (115 ตัวอย่าง) | <input type="checkbox"/> ระโนด (65ตัวอย่าง) <input type="checkbox"/> จะนะ (65 ตัวอย่าง) |

สถานที่อันเป็นแหล่งสำหรับเก็บข้อมูล

| สังคมเมือง | | สังคมชนบท | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| ตลาดสด (2แห่ง) | ผู้บริโภคนแม่ค้า | ตลาดสด (1 แห่ง) | ผู้บริโภคนแม่ค้า |
| ซูเปอร์มาร์เก็ต (2 แห่ง) | ประชาชนทั่วไป | - | - |
| โรงพยาบาล (1แห่ง) | ประชาชนทั่วไป บุคลากร | โรงพยาบาล (1แห่ง) | ประชาชนทั่วไป บุคลากร |
| โรงเรียนมัธยมศึกษา(1แห่ง) | นักเรียน อาจารย์ | โรงเรียน(1 แห่ง) | นักเรียน อาจารย์ |

คุณสมบัติตัวอย่าง

1. สุ่มเลือก ไม่มีแบบแผน (Non Systemic sampling)
2. ประชาชนทั่วไปสามารถอ่านออกเขียนได้
- 3.อายุ 10 ปีขึ้นไป
- 4.ไม่จำกัดเพศและระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนตัวอย่างประชากร | | | |
|---|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | สงขลา | สุราษฎร์ธานี | สตูล | รวม |
| ลักษณะสังคมที่อาศัย | N=349 | N=250 | N=149 | N=748 |
| เมือง | 220 (29.4) | 168 (22.5) | 99 (13.2) | 487 (65.1) |
| ชนบท | 129 (17.2) | 82 (11.0) | 50 (6.7) | 261 (34.9) |
| เพศ | N=349 | N=250 | N=149 | N=747 |
| ชาย | 106 (14.2) | 68 (9.1) | 42 (5.6) | 216 (28.9) |
| หญิง | 243 (32.5) | 182 (24.4) | 106 (14.2) | 531 (71.0) |
| อายุเฉลี่ย (ปี) \pm SD [min – max] | 30.13 \pm 12.94 [13-68] | 31.56 \pm 14.303 [13-75] | 33.49 \pm 11.7 [15-80] | 31.28 \pm 13.23 [13-80] |
| สถานะภาพสมรส | N=349 | N=244 | N=149 | N=742 |
| - โสด | 219(29.5) | 128(17.3) | 60(8.1) | 407 (54.9) |
| - สมรส | 121(16.3) | 100(13.5) | 77(10.4) | 298 (40.16) |
| - หม้าย/หย่าร้าง | 9 (1.2) | 16 (2.2) | 12(1.7) | 37 (4.99) |
| ระดับการศึกษา | N=348 | N=250 | N=147 | N=745 |
| - ประถมศึกษา | 34 (4.56) | 40(5.4) | 20(2.7) | 94(4.56) |
| - มัธยมศึกษา | 125 (16.8) | 101(13.6) | 61(8.2) | 287(38.52) |
| - ปวช./ปวท./ปวส. | 35 (4.7) | 36(4.8) | 17(2.3) | 88(11.81) |
| - อนุปริญญา | 2 (0.27) | 2(0.27) | - | 4(0.54) |
| - ปริญญาตรี | 143 (19.2) | 70(9.4) | 43(5.8) | 256(34.36) |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | 9 (2.59) | 1(0.1) | 6(0.08) | 16(2.15) |

| ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนตัวอย่างประชากร | | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|----------------|
| | สงขลา | สุราษฎร์ธานี | สตูล | รวม |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 31(4.2) | 24(3.24) | 41(5.5) | 96(12.98) |
| - พนักงานบริษัทเอกชน | 25(3.4) | 30(4.05) | - | 55(7.43) |
| - นักเรียน/นักศึกษา | 151(20.4) | 83(11.2) | 30(4.05) | 264(35.67) |
| - แม่บ้าน/พ่อบ้าน | 6(0.8) | 20(2.7) | 6(0.8) | 32(4.32) |
| - เกษตรกร | 19(2.56) | 4(0.5) | 13(1.75) | 36(4.86) |
| - รับจ้างทั่วไป | 26(3.5) | 28(3.78) | 24(3.24) | 77(10.41) |
| - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 82(11.09) | 54(7.3) | 35(4.73) | 171(23.11) |
| - อื่นๆ | 7(0.95) | 1(0.14) | - | 8(1.08) |
| รายได้เฉลี่ย \pm SD | 11,577.70 | 9,419.78 | 13,266.11 | 11,205.38 |
| [min – max] | \pm 10,524.97 | \pm 7,508.84 | \pm 11,694.03 | \pm 9,981.41 |
| | [1,000-70,000] | [800-60,000] | [3,500-90,000] | [800-90,000] |

ตารางที่ 2.1 แสดงการให้ความหมายของคำว่า บริโภค

| อันดับที่ | ความหมายคำว่า บริโภค | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-----------|--|---------|--------|
| 1 | การกินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น | 191 | 25.4 |
| 2 | กินและการใช้ | 175 | 23.3 |
| 3 | การใช้ | 76 | 10.1 |
| 4 | ไม่เข้าใจความหมาย | 46 | 6.1 |
| 5 | การกิน การใช้ และการรับบริการ | 41 | 5.5 |
| 6 | การซื้อ | 38 | 5.1 |
| 7 | การกินและเสพ | 24 | 3.2 |
| 8 | การใช้และซื้อ | 23 | 3.1 |
| 9 | การกิน การใช้และการซื้อ | 20 | 2.7 |
| 10 | การกิน การดื่มและการนำสิ่งต่างๆเข้าร่างกาย | 17 | 2.3 |

ตารางที่ 2.2 แสดงการให้ความหมายของคำว่าผู้บริโภค

| ความหมายคำว่า ผู้บริโภค หมายถึงใคร | จำนวนคน | ร้อยละ |
|------------------------------------|---------|--------|
| ประชาชนทุกคน | 474 | 63.1 |
| ตัวเอง | 64 | 8.5 |
| ผู้ซื้อ | 53 | 7.1 |
| ผู้กิน ผู้ใช้ | 51 | 6.8 |
| ไม่เข้าใจ | 24 | 3.2 |
| ลูกค้า | 21 | 2.8 |
| ผู้ซื้อและตัวเอง | 19 | 2.5 |
| ผู้ซื้อและผู้ให้บริการ | 10 | 1.3 |

ตารางที่ 2.3 การให้ความหมายของคำว่า กลุ่มรองผู้บริโภค

| ความหมายกลุ่มรองผู้บริโภค | จำนวนคน | ร้อยละ |
|--|---------|--------|
| การดูแลรักษาสิทธิกลุ่มรองสิทธิผู้บริโภค | 226 | 30.1 |
| รัฐต้องดูแลกลุ่มรองให้ได้รับความปลอดภัยในการกินและบริการ | 182 | 24.2 |
| การกำกับดูแลตรวจสอบความปลอดภัยผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ | 153 | 20.5 |
| ไม่เข้าใจ | 101 | 13.4 |
| ให้ความหมายอื่นๆ | 88 | 11.7 |

ตารางที่ 2.4 หน่วยงานที่ควรทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

| หน่วยงาน | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|---------|--------|
| หน่วยงานรัฐ | 475 | 63.2 |
| ผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ | 168 | 22.4 |
| ผู้บริโภค | 67 | 8.9 |
| องค์กรพัฒนาเอกชน | 24 | 3.2 |
| สื่อมวลชน | 5 | 0.7 |
| ทุกส่วน | 2 | 0.3 |
| สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) | 1 | 0.1 |

3.1 การวัดการรู้จักบริโศคของผู้บริโศคโดยประเมินความถี่พฤติกรรม ของผู้บริโศค

| กลุ่มตัวอย่าง | สังคมเมือง N=487 25.36±6.02 ดี | | | สังคมชนบท N=260 24.40±6.69 ดี | | |
|-----------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|
| สงขลา | หาดใหญ่ | สงขลา | รวม | ระโนด | จะนะ | รวม |
| (N=349) 23.72±6.50 ดี | (n=113) 23.12±5.59 ดี | (n =137) 25.12±5.59 ดี | (n=220) 24.26±6.13 ดี | (n=64) 23.98±6.59 ดี | (n=64) 21.738±6.96 พอใช้ | (n=129) 22.81±7.02 ดี |
| สุราษฎร์ธานี | เมื่อ | สมุย | รวม | ดอนสัก | นาसान | รวม |
| (N=249) 24.91±6.03 ดี | (n=81) 23.28±6.96 ดี | (n =87) 27.26±4.06 ดี | (n=168) 25.23±6.01 ดี | n=41 27.54±4.24 ดี | (n=40) 20.85±5.78 พอใช้ | (n=81) 24.23±6.05 ดี |
| สตูล | เมืองสตูล | ละงู | รวม | ควนกาหลง | ทุ่งหว้า | รวม |
| (N=149) 28.26±4.84 ดี | (n= 48) 26.33±5.38 ดี | (n=49) 28.86±3.69 ดี | (n=99) 28.01±4.92 ดี | n= 25 27.69±3.76 ดี | (n=25) 28.69±3.89 ดี | (n=50) 28.76±4.71 ดี |
| รวมX±SD | (N=747) 25.02±6.26 ดี | | | | | |

3.2 หลักการตัดสินใจที่ดีของผู้บริโภค

| กลุ่มตัวอย่าง | สังคมเมือง N=480 | | | สังคมชนบท N=258 | | |
|--------------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | 12-47 34.82±5.04 ดี | | | 18-47 35.76±5.48 ดี | | |
| สงขลา (N=345) | หาดใหญ่(n=113) | เมืองสงขลา (n=105) | รวม (n=218) | ระโนด (n=64) | จะนะ (n=63) | รวม (n=127) |
| 18-47 34.66±4.98 ดี | 25-44 33.73±4.52 ดี | 26-47 34.91±4.67 ดี | 25-47 34.30±4.52 ดี | 18-44 35.88±5.23 ดี | 24-46 34.65±5.92 ดี | 18-46 35.27±5.64 ดี |
| สุราษฎร์ธานี(N=245) | เมือง (n=81) | สมุย (n=83) | รวม (n=164) | ดอนสัก n=41 | นาसान (n=40) | รวม (n=81) |
| 12-45 31.84±5.31 พอใจ | 12-45 31.00 ±6.81 พอใจ | 25-41 33.57±3.41 ดี | 12-45 32.30±5.50 พอใจ | 28-36 32.93±2.14 พอใจ | 18-44 28.88±5.83 พอใจ | 18-44 30.93±4.79 พอใจ |
| สตูล (N=148) | เมืองสตูล (n= 49) | ละงู (n=49) | รวม (n=98) | ควนกาหลง n= 24 | ทุ่งหว้า (n=26) | รวม (n=50) |
| 17-47 37.87±5.26 ดี | 17-47 34.69±5.75 ดี | 28-44 37.92±3.41 ดี | 17-47 36.31±4.97 ดี | 20-45 39.77±3.76 ดี | 39.77±3.76 33-47 ดี | 20-47 39.62±4.32 ดี |
| N (Min-Max) รวม Mean ±SD | | | | (N=738) 12-47 34.26±5.45 ดี | | |

ตารางที่ 4.1.2 ประสิทธิภาพการพบปัญหาจากบริโภคอาหารที่มาจากแหล่งต่างๆ

| แหล่งบริโภคอาหาร | ประสิทธิภาพการพบปัญหาบริโภคอาหาร | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------------|-------|--------------|-------|----------|-------|-----|------|
| | สงขลา | | สุราษฎร์ธานี | | สตูล (n) | | รวม | |
| | N | % | n | % | n | % | n | % |
| ร้านอาหารทั่วไป | 174 | 23.29 | 119 | 15.93 | 81 | 10.84 | 374 | 49.8 |
| ร้านอาหารริมทางเท้า | 169 | 22.62 | 144 | 19.27 | 92 | 12.31 | 405 | 53.9 |
| อาหารห้างสรรพสินค้า | 99 | 13.25 | 99 | 13.25 | 87 | 11.65 | 285 | 37.9 |
| อาหารจากตลาดสด | 144 | 19.27 | 122 | 16.33 | 96 | 12.85 | 362 | 48.2 |
| น้ำดื่ม 20 ลิตร | 102 | 13.65 | 112 | 14.99 | 89 | 11.91 | 303 | 40.3 |
| เครื่องปรุงหนึ่ภาชิ | 70 | 9.37 | 40 | 5.35 | 81 | 10.84 | 191 | 25.4 |
| ตูอมหนึ่ภาชิ | 82 | 10.98 | 44 | 5.89 | 78 | 10.44 | 204 | 27.2 |
| ผลไม้หนึ่ภาชิ | 68 | 9.10 | 46 | 6.15 | 77 | 10.31 | 191 | 25.4 |

ตาราง 4.4.2 ประสิทธิภาพการพบปัญหาจากการบริโภคยาจากแหล่งต่าง

| แหล่งบริโภคอาหาร | ประสิทธิภาพการเคยบริโภคอาหาร | | | | | | | |
|------------------|------------------------------|-------|--------------|-------|----------|------|-----|------|
| | สงขลา | | สุราษฎร์ธานี | | สตูล (n) | | รวม | |
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| ยาจากโรงพยาบาล | 60 | 8.03 | 75 | 10.04 | 48 | 6.42 | 183 | 24.4 |
| ยาจากคลินิก | 60 | 8.03 | 73 | 9.77 | 66 | 8.83 | 199 | 26.5 |
| ยาจากร้านขายยา | 76 | 10.17 | 80 | 10.71 | 70 | 9.37 | 226 | 30.1 |
| ยาจากร้านชำ | 40 | 5.35 | 64 | 8.57 | 59 | 7.89 | 163 | 21.7 |
| ยาจากตลาด | 25 | 3.34 | 54 | 7.23 | 49 | 6.56 | 128 | 17.0 |
| ยาหนีภาษี | 13 | 1.74 | 24 | 3.21 | 42 | 5.62 | 79 | 10.5 |

วิธีการจัดการกับปัญหาของผู้บริโภค

| วิธีการจัดการ ปัญหา | ทิ้ง/ไม่ดำเนินการ ใดๆ | | นำสินค้าไป เปลี่ยน | | ร้องเรียน ผู้ประกอบการ | | ร้องเรียน หน่วยงานรัฐ | | ร้องเรียนองค์กร เอกชน | |
|------------------------|--------------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------------|--------|--------------------------|--------|--------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เลือก | 490 | 65.2 | 159 | 21.2 | 32 | 4.3 | 63 | 8.4 | 3 | 0.4 |
| ไม่เลือก | 253 | 33.7 | 584 | 77.8 | 715 | 95.2 | 682 | 90.8 | 744 | 99.1 |
| รวม | 743 | 100 | 743 | 100 | 747 | 100 | 745 | 100 | 743 | 100 |

ตาราง 5.2 เหตุผลของผู้บริโภคที่จัดการปัญหาด้วยวิธีการทิ้ง/ไม่ดำเนินการใดๆ

| เหตุผล | เลือกตอบ | |
|---|-----------------|--------|
| | จำนวนที่ตอบ(คน) | ร้อยละ |
| ไม่ทราบว่าจะร้องเรียนต่อหน่วยงานใด | 591 | 78.7 |
| คิดว่าไม่มีสิทธิร้องเรียน | 724 | 96.4 |
| ไม่กล้าร้องเรียน | 710 | 94.5 |
| รู้สึกว่าการร้องเรียนยุ่งยากซับซ้อน | 454 | 60.5 |
| รู้สึกว่าร้องเรียนแล้วไม่เห็นมีอะไรดีขึ้น | 544 | 72.4 |
| ขาดความเชื่อมั่นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | | |

ตาราง 5.3 ร้อยละการแก้ปัญหาที่ผู้บริโภคทิ้ง นำไปเปลี่ยนและร้องเรียนตามผลิตภัณฑ์

| วิธีจัดการปัญหา ชนิดผลิตภัณฑ์ | ทิ้ง/อยู่เฉย/ไม่ดำเนินการ | นำสินค้าไปเปลี่ยน |
|----------------------------------|---------------------------|-------------------|
| -เครื่องสำอาง | 14.3 | 2.8 |
| -ครีมทาฝ้า | 3.1 | 0.0 |
| -ครีมทาผิว | 3.1 | 0.0 |
| -แชมพู | 1.3 | 0.1 |
| -แป้ง | 0.3 | 0.0 |
| -สบู่ | 0.1 | 0.0 |
| | 22.2 | 2.9 |
| -อาหารพร้อมปรุง | 4.9 | 1.3 |
| -นม | 9.6 | 2.6 |
| -ขนม | 0.8 | 1.1 |
| -อาหารทะเล | 0.1 | 0.0 |
| -ปลากระป๋อง | 0.1 | 0.1 |
| ยา | 1.0 | 0.6 |
| กระเป๋านักเรียน | 0.0 | 0.5 |
| จำไม่ได้ | 311 | 277 |

ผลที่ได้จากการสำรวจ

1. พฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบเป็นกลุ่มนักเรียน ซึ่งมีความตระหนักรู้ และเรียกร้องสิทธิอย่างมาก ควรพัฒนาการรวมตัวให้สามารถปกป้องสิทธิตนเองได้
2. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 จังหวัด มีความเข้าใจคำว่า บริโภค กลุ่มครอง ผู้บริโภคน้อย และเห็นว่า ควรเป็นหน้าที่ของรัฐ ที่ทำหน้าที่คุ้มครอง ผบ.
3. พฤติกรรมการบริโภคของประชาชนในพื้นที่เขตเมือง และชนบท มีพฤติกรรมการบริโภคที่ไม่แตกต่างในการบริโภคหรือเลือกซื้อสินค้า
4. ปัญหาการรับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านยา บทบาทสื่อมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการชื้อยามาบริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ากังวลในการบริโภคผลิตภัณฑ์

5.สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคด้านอาหารและยาในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังประสบกับปัญหาด้านอาหารจากร้านอาหารริมทาง (แผงลอยจำหน่ายอาหาร) และอาหารจากร้านอาหารทั่วไป

ควรมี กระบวนการพัฒนามาตรฐานของร้านอาหารริมทางทำ

ปัญหาผลิตภัณฑ์หนีภาษี ใน สงขลาและสตูล ยังมีสถานการณ์น่าเป็นห่วง ต้องพัฒนาความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

6.การจัดการกับปัญหาของผู้บริโภคที่พบว่า ส่วนใหญ่จะทิ้ง/ไม่ดำเนินการใดๆ/เฉยๆ ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วง

-การไม่รู้ว่าตนเองมีสิทธิ

- การร้องเรียนแล้วจะพบว่ายุ่งยาก

สิ่งต้องเร่งดำเนินการ คือ

1. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มากขึ้น

ไม่จำเป็นต้องเป็นของหน่วยงานรัฐ ช่องทางสำหรับร้องเรียนที่เร่งพัฒนา คือ สื่อมวลชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. มีระบบหรือกลไกเบื้องต้นในการจัดการกับปัญหาของผู้บริโภค

ผลการวิจัย

7.ผลิตภัณฑ์ที่มักประสบปัญหาของผู้บริโภคมาก คือ

เครื่องสำอาง

นมพร้อมดื่ม

แนวทางแก้ไขปัญหา

- เร่งประชาสัมพันธ์เชิงรุกพัฒนาศักยภาพให้ผู้บริโภครู้จักเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอย่างถูกต้อง
- เร่งปลูกฝังให้ปกป้องสิทธิตนเองด้วยการร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดกลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการมีบทบาทมากขึ้น

ผลการวิจัย

8. ช่องทางการได้รับข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพประเภทอาหารและยา
รับจากสื่อประเภทโทรทัศน์มากที่สุด จึงจะเป็นช่องทางสำหรับการให้
ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ดี

ช่องทางที่เป็นทางเลือกในปัจจุบันที่น่าสนใจ คือ วิทยุชุมชน
ที่สามารถเข้าถึงผู้ฟังระดับรากหญ้าได้ดีกว่าวิทยุกระแสหลัก

ต้องมีระบบจัดการที่ดีพอ การจัดตั้งกลุ่มของนักจัดรายการวิทยุชุมชน

- การให้ข้อมูลด้านสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภค

- รับเรื่องราวเรียนปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ เป็นต้น

ผลการวิจัย

9. สถิติเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา สตูลและ
สุราษฎร์ธานี ที่พบว่า

เรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาผู้บริโภคเข้ามาในระดับที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ
บางหน่วยงาน อย่างสื่อวิทยุ

ต้องเร่งปรับปรุงให้มีช่องทางมากยิ่งขึ้น เช่น เว็บไซต์ สายด่วน เป็นต้น

- เพื่อเพิ่มช่องทางและโอกาสร้องเรียนของผู้บริโภค
- การดำเนินการต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

1.2 การจัดทำแผนที่กลุ่ม องค์กร หรือ เครือข่ายที่ เกี่ยวข้องกับภารกิจของผู้บริโภคในภาคใต้

จังหวัดสงขลา ได้แก่

- สำนักงานสาธารณสุข จ.สงขลา
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จ.สงขลา
- เครือข่ายโครงการบริโภคเข้มแข็ง โครงการบริโภคเพื่อชีวิต เครือข่าย อย.
น้อยแหลมทอง กลุ่มไทรงาม กลุ่มพิทักษ์สิทธิบ้านพรุ
- สถานีวิทยุอม. FM 88.0MHz
- เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปรีก อบต.ควนรู และท่าข้าม
- เครือข่าย อสม.จังหวัดสงขลา

จังหวัดสตูล ได้แก่

- สำนักงานสาธารณสุข จ.สตูล
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สตูล
- เครือข่ายโครงการบริโภคจังหวัดสตูล
- สนง.ส่งเสริมพระพุทธศาสนา จ.สตูล
- สถานีวิทยุ FM 93.25MHz
- สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
- เทศบาลเมืองสตูล

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่

- สำนักงานสาธารณสุข จ.สุราษฎร์ธานี
- คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สุราษฎร์ธานี
- เครือข่ายโครงการบริโภคสร้างสรรค์
- ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารสุราษฎร์ธานี
- สถานีวิทยุ FM 94.75MHz
- ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

| ชื่อองค์กร | สถานที่ตั้ง / การติดต่อ | ช่องทางการร้องเรียน | บทบาทหน้าที่ | กลไกการดำเนินการ | ปัญหาและอุปสรรค |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>11.เครือข่ายพลังผู้บริโภคจังหวัดสตูล</p> | <p>ร้านซามา-ซามา อ. เมือง จ.สตูล โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงาน 081-5436992</p> | <p>1 คลื่นวิทยุ อสมท 95.5 MHz เวลาออกอากาศ 13.00 -14.00 น. ทุกวันอังคาร พุธ พฤหัสบดี และวันศุกร์.</p> <p>2. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ตั้งของหน่วยงาน..</p> <p>3. ผ่าน E-mail : psan007@gmail.com</p> | <p>1 ภารกิจหลัก คือ ร่วมจัดรายการวิทยุ อสมทเพื่อชุมชน(ลักษณะเป็น comentater)โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับคุณวิชาญ นาคบรรพต: ซึ่งเป็นรายการของอสมท เป็นรายการข่าวทั่วไปของในจังหวัดสตูล</p> <p>2. เป็นวิทยากรให้กับ สคบ , อัยการ , สำนักงานสุขภาพแห่งชาติ(สช), สสจ.</p> <p>3. ร่วมกับสคบ จัดงานคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>4. ร่วมกับสช.รับฟังความคิดเห็นเรื่องธรรมนูญสุขภาพ</p> <p>5. ร่วมเคลื่อนไหวต่อต้าน CL ยา มีการจัดแถลงข่าวร่วมกับสส.สตูล(นายแพทย์ อลิ)</p> | <p>5.1.กลไกการร้องเรียน ไม่มีเหตุผลเพราะว่า ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะลักษณะการทำงานเป็นรายการวิทยุจึงเป็นลักษณะการพูดคุย อีกทั้งเครือข่ายยังตั้งแบบไม่เป็นทางการ กระบวนการทำงานยังไม่ชัดเจน ไม่ได้เก็บข้อมูลเพื่อรายงานใคร เพราะไม่มีต้นสังกัด จึงเป็นเพียงลักษณะการนำความรู้มาส่งต่อโดยแนะนำผ่านรายการ อีกอย่างทำเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคโดยไม่เจตนาลักษณะการทำงานจะเป็นไปในลักษณะ ชี้ช่องทางให้ผู้บริโภคเพื่อส่งต่อข้อร้องเรียนให้กับหน่วยงานราชการตามปัญหาที่เกิดขึ้น หรือมาคุยที่ร้านของคุณไฟศาล</p> <p>5.2.กลไกด้านการไกล่เกลี่ย มีลักษณะพูดคุยทำความเข้าใจหรือโทรไกล่เกลี่ยให้กรณีคนรู้จักกัน</p> <p>5.3 กลไกชดเชยค่าเสียหาย ไม่มี</p> | <p>1 หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานมีข้อจำกัดมาก เช่น อย.(สสจ) ,สคบ, บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพ , คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดไม่ตั้งใจจริงที่จะทำงาน ไม่มีการทำงานเชิงรุก แต่ภาคประชาชนพร้อมที่จะส่งต่อ</p> <p>2. ไร้ระบบ เหตุผล อยากให้มีระบบแต่ไม่มีระบบ เช่นงานที่ทำอยู่ (แต่วางแผนไว้ว่าปีหน้า ม.ค 52-ธ.ค 52 มีงบประมาณจะทำให้เป็นระบบ มีการจัดรายการโดยใช้เวลาของตนเอง และทำวารสาร3 เดือนต่อฉบับ)</p> |

การสัมภาษณ์กลุ่มองค์กรระดับท้องถิ่นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค



- รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่

“ผมต้องการทำเพื่อประชาชนไม่อิงการเมือง สุขภาพถือว่าสำคัญ ดีมากหากเทศบาลมีศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคแห่งแรก ตลาดกิมหยงควรพัฒนาสู่การเป็นตลาดที่มีคุณภาพให้สมเป็นแหล่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่มาหาดใหญ่”



- ผู้อำนวยการกลุ่มงานสาธารณสุขนครหาดใหญ่

“งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นเรื่องใหม่สำหรับท้องถิ่น หากจะถ่ายโอนภารกิจควรมีพี่เลี้ยงมิใช่ โยนโครมโดยไม่ดูว่าจะดีหรือร้าย พวกเราต้องการการประสานงานที่ดีสำหรับหน่วยงานในพื้นที่”


การสัมภาษณ์กลุ่มองค์กรระดับท้องถิ่นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค



- รองนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสตูล
“ ก็ดีหากท้องถิ่นจะทำงานคุ้มครองผู้บริโภค แต่ขอพี่เลี้ยงช่วยดูเรา
เซตโมเดลมาเลยก็น่าจะดี สตูลมีข้อเด่นคือเป็นเมืองเล็ก แก้ปัญหายาก
มากนัก”



- ผู้อำนวยการกลุ่มงานสาธารณสุขเทศบาลเมืองสตูล
“ งานคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นงานที่ทำทายนะครับ แต่ปัจจุบันองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีข้อจำกัดหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคอยู่ เช่น
กำลังคนและศักยภาพเจ้าหน้าที่ แต่งบประมาณไม่ต้องหวังมีมากพอ”

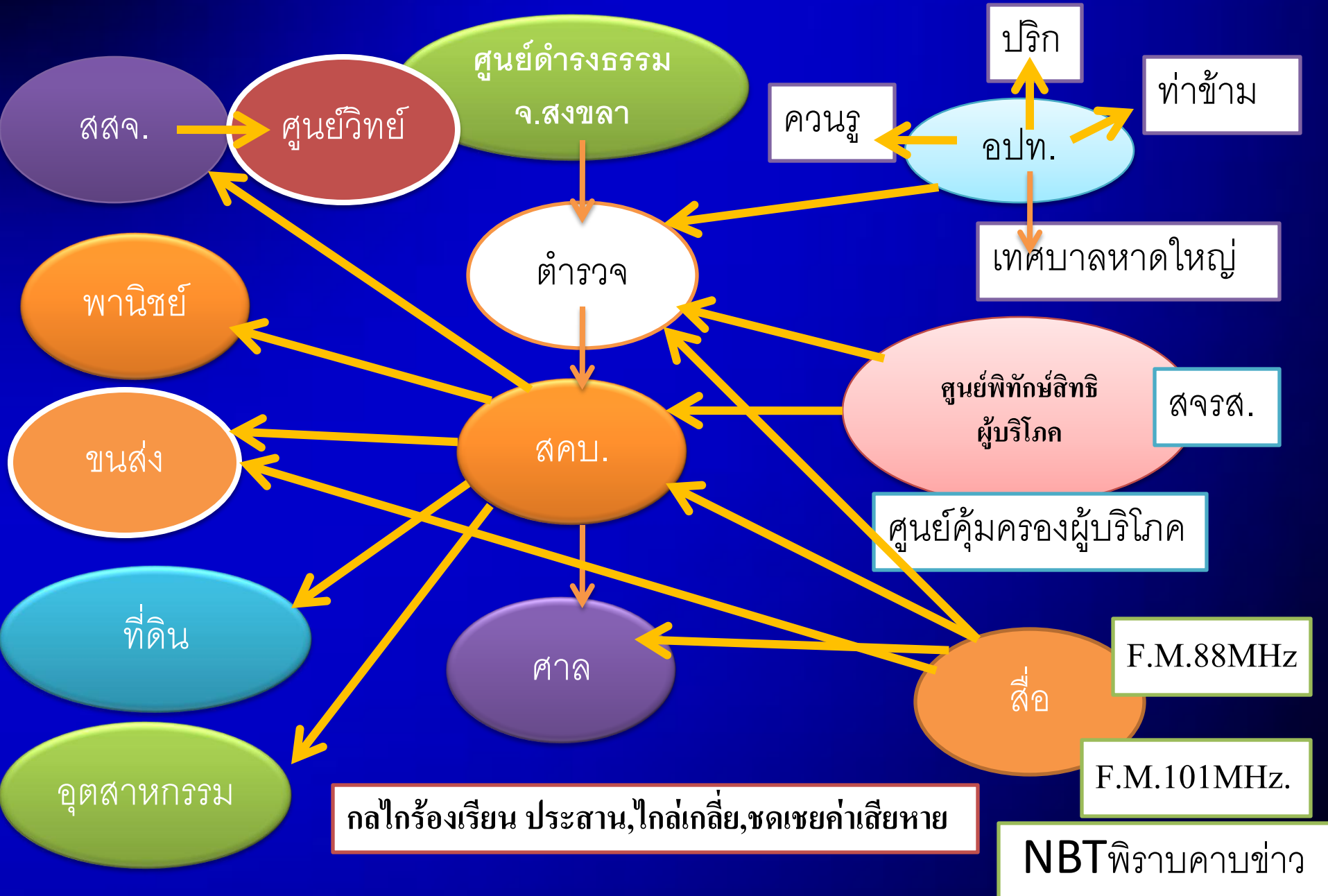


สำนักงานสาธารณสุข จ.สุราษฎร์ธานี
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สุราษฎร์ธานี
เครือข่ายโครงการบริโภคสร้างสรรค์
ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารสุราษฎร์ธานี
สถานีวิทยุ FM 94.75MHz
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

สำนักงานสาธารณสุข จ.สตูล
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สตูล
เครือข่ายโครงการบริโภคจังหวัดสตูล
สนง.ส่งเสริมพระพุทธศาสนาจ.สตูล
สถานีวิทยุ FM 93.25MHz
สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
เทศบาลเมืองสตูล

สำนักงานสาธารณสุข จ.สงขลา
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สงขลา
เครือข่ายโครงการบริโภคเข้มแข็ง
โครงการบริโภคเพื่อชีวิต
เครือข่าย อย.น้อยแหลมทอง
กลุ่มไทรงาม
กลุ่มพิทักษ์สิทธิบ้านพรู
สถานีวิทยุอม. FM 88.0MHz
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปรีก
อบต.ควนรู และท่าข้าม
เครือข่าย อสม.จังหวัดสงขลา

ภาพรวมระบบคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด



1.3 การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคได้

วิสัยทัศน์ ผู้บริโภคมีสุขภาวะทางปัญญา สามารถพิทักษ์สิทธิ
ภายใต้ระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง

ภารกิจ

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

ยุทธศาสตร์

- สร้างศักยภาพของระบบการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการจัดการความรู้
- พัฒนาและสนับสนุนการศึกษาวิจัยที่เสริมสร้างความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอันจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสภาพปัญหาผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ภาคใต้
- ทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลาง เกี่ยวกับการบริโภค สถานการณ์ผู้บริโภคของภาคใต้ อันเป็นเครื่องมือประกอบการของผู้บริโภค
- พัฒนาเชิงสถาบันที่มีอำนาจตามกฎหมายและมีความอิสระเป็นกลาง เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการสังเคราะห์กลไกพิทักษ์สิทธิ กลไกการไกล่เกลี่ย กลไกชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ

- พัฒนาระบบการร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาผู้บริโภค โดยพัฒนาระบบการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ทั้งในแง่กฎหมาย ตลอดจนคอยติดตามผล อันจะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิผล โดยการส่งเสริมและเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิทั้งในส่วนกลางและปฏิบัติการในชุมชน
- สร้างศักยภาพผู้บริโภค กลุ่ม องค์กรและเครือข่ายผู้บริโภค ในพื้นที่ภาคใต้ โดยการจัดให้มีระบบสนับสนุนด้านต่างๆอันเอื้ออำนวยต่อการดำเนินกิจกรรมด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยกระบวนการ การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สร้างปฏิบัติการชุมชนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสริมศักยภาพของ กลุ่ม องค์กรผู้บริโภคที่จะก่อให้เกิดพลังของผู้บริโภค ในการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค

2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัย

และข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2.1 การจัดการระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ ที่สำคัญและจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2.1.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค

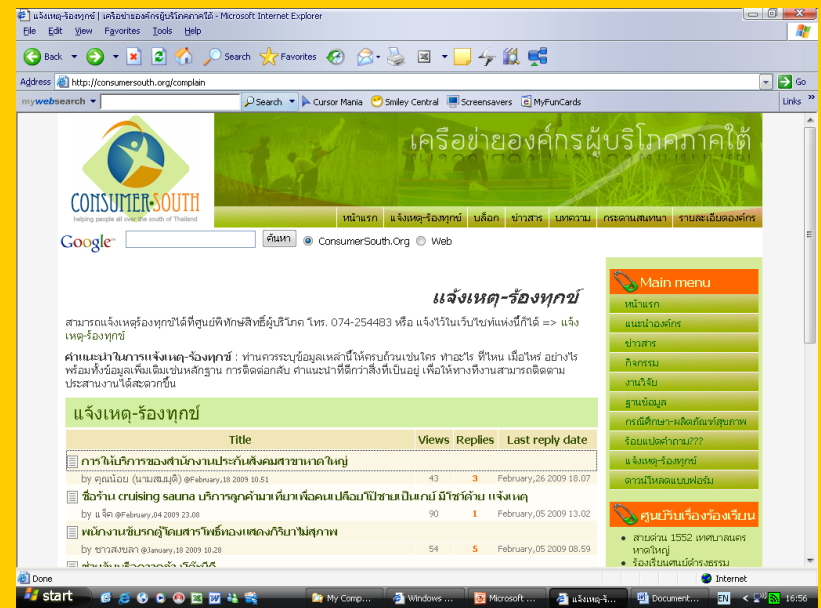
2.1.2 การสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ที่เป็นกรณีศึกษา Best practice

2.1.3 การพัฒนาระบบเครือข่ายการทำงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน
ผู้บริโภค

2.2 การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

2.1.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยสืบค้นได้จากเว็บไซต์ <http://www.consumersouth.org> ซึ่งเป็นสื่อ
ในการรวบรวมข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล งานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการ
update ข้อมูลให้มีความสมบูรณ์ตลอด



2.1.2 การสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ที่เป็น กรณีศึกษา Best practice



- 2.1 กรณีศึกษา เรื่อง น้ำพริกกุ้งเสียบปลอดเชื้อ (ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สุราษฎร์ธานี)
- 2.2 กรณีศึกษาเรื่อง มาตรฐานร้านก๋วยเตี๋ยว มาตรฐานร้านคนดี (สสจ. สุราษฎร์ธานี)
- 2.3 กรณีศึกษา เรื่อง เล่ห์แสนโครงการบ้าน บทเรียนเจรจา ไกล่เกลี่ย (สคบ. สุราษฎร์ธานี)
- 2.4 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสตูล สู้เพื่อคนเล็กๆ (เครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคสตูล)
- 2.5 กรณีศึกษา เรื่อง ยาตุกกดอนสมุนไพร (สสจ. สตูล)

Best practice

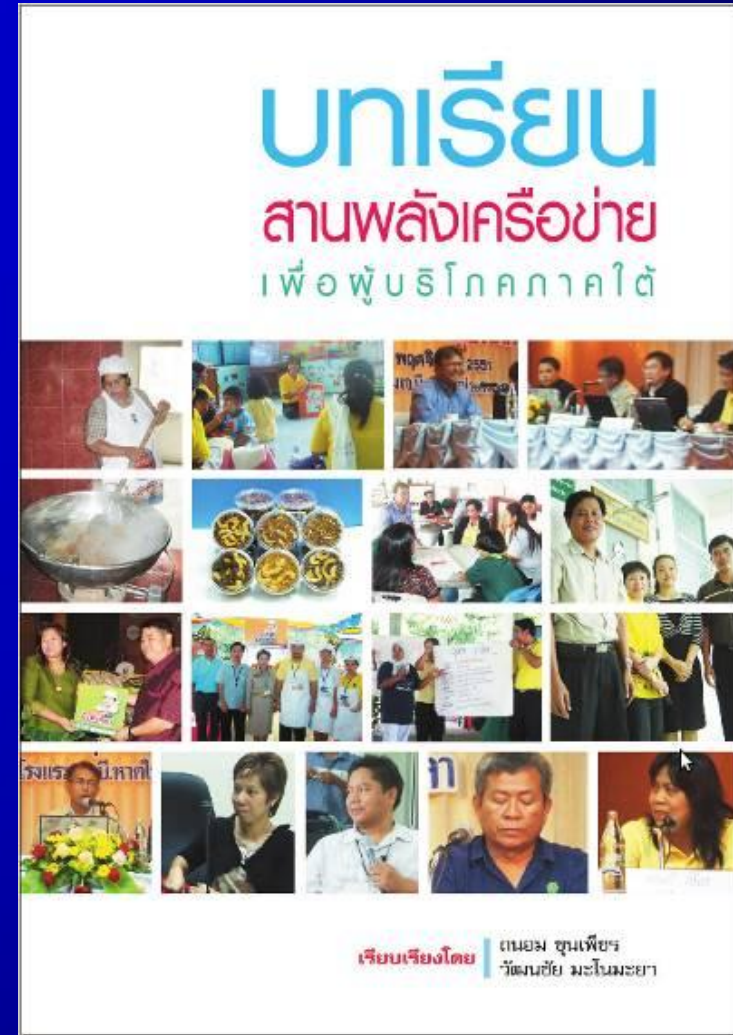
2.6 กรณีศึกษา เรื่อง เมื่อชาวระยองยอมอ่อนหวาน บน
เหตุผลทางสุขภาพ (รพ.ระโนด)

2.7 กรณีศึกษา เรื่อง เวทีนี้ร้องระดับชาติ
(สคบ.สงขลา)

2.8 กรณีศึกษา เรื่อง โถข้าวพลาสติกร้อนๆ กับ อสม.คิด
เอง (อสม. สงขลา)

2.9 กรณีศึกษา เรื่อง ผู้บริโภคปลอดภัยไหวตัวทัน
(กลุ่มเกษตรอินทรีย์ฯ)

2.10 กรณีศึกษา เรื่อง แลบ้านแลเมืองเรื่องบริโภค
(เอฟเอ็ม 88.0 มอ.)



2.1.3 การพัฒนาระบบเครือข่ายการทำงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน ผู้บริโภคร

บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด

เกิดการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่บูรณาการพลังจากภาคีทุกภาคส่วนจังหวัดสงขลาโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปรีก องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลควนรู และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ ตลอดจนภาคีผู้บริโภคโดยเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข และสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท



การพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดสงขลา



แนวทางพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด 3 จังหวัด

วันที่ 18 มิถุนายน 2551 จังหวัดสงขลา



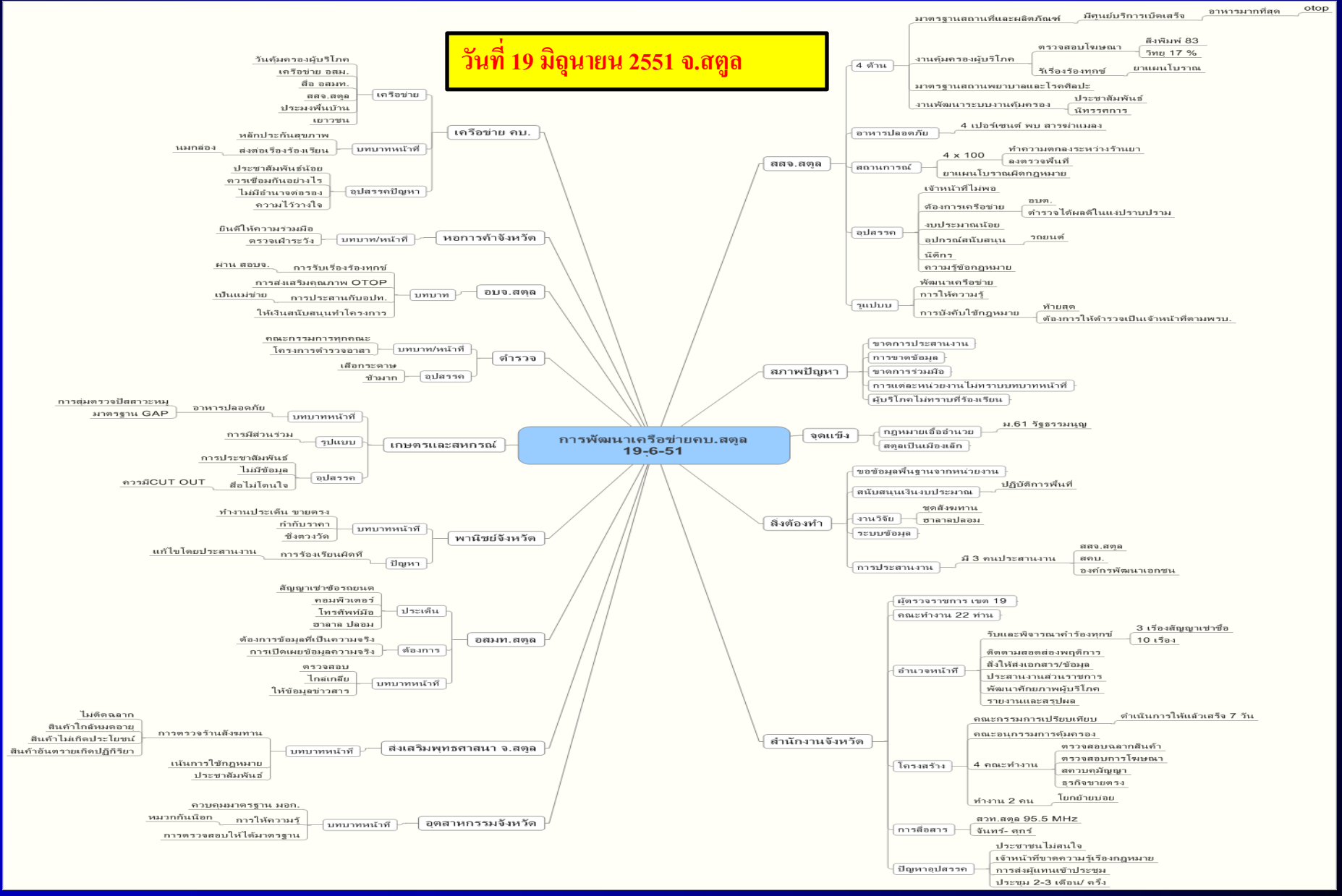
การพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดสตูล



แนวทางพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด 3 จังหวัด

วันที่ 19 มิถุนายน 2551 จ.สตูล

การพัฒนาเครือข่ายค.บ.สตูล 19-6-51



การพัฒนาระบบเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดสุราษฎร์ธานี



3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

3.1 การเสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดย สนับสนุนกิจกรรมเครือข่ายเป็นปฏิบัติการตามประเด็นของพื้นที่ใน จังหวัดเป้าหมาย

3.2 การเสริมศักยภาพผู้บริโภค โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะ ในเรื่องกระบวนการทัศน์ของระบบคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเรียนรู้และ การจัดการความรู้ กระบวนการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค

3.3 สมาชิกผู้บริโภค ภาคใต้ เพื่อการรวมพลังความคิดและสร้างการ เคลื่อนไหวในกระบวนการนโยบายสาธารณะ

3.1 การเสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

โดยสนับสนุนกิจกรรมเครือข่ายเป็นปฏิบัติการตามประเด็นของพื้นที่ในจังหวัดเป้าหมาย 3 จังหวัด (สงขลา สตูล สุราษฎร์ธานี)

- โครงการสุราษฎร์ธานีเมืองคนดี ⁺ กว๊านเดียวปลอดภัย โดยสำนักงานสาธารณสุข จ. สุราษฎร์ธานี
- โครงการพัฒนาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ โดย เทศบาลนครหาดใหญ่
- โครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เทศบาลเมืองสตูล โดย เทศบาลเมืองสตูล
- โครงการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสตูล (ภาคประชาชน จ.สตูล)

3.2 การเสริมศักยภาพผู้บริโภคร โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะ ใน เรื่องกระบวนการทัศน์ของระบบคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเรียนรู้และการ จัดการความรู้ กระบวนการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค

ครั้งที่ 1 ประชุมเชิงปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน 20-21 กุมภาพันธ์ 2551



ครั้งที่ 2 ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง รู้จัก CL ยา...สร้าง การเข้าถึงยาเพื่อ การพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ 29 มีนาคม 2551



ครั้งที่ 3 อบรมเรื่องการจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสารสาธารณะในงาน
คุ้มครองผู้บริโภค วันที่ 21-22 กรกฎาคม 2551



3.3 สมาชิกผู้บริโภครวมภาคใต้ เพื่อการรวมพลังความคิดและสร้างการเคลื่อนไหวในกระบวนการนโยบายสาธารณะ

3.3.1 สนับสนุนกิจกรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายผู้บริโภค โดยจะจัดให้มี “สมาชิกผู้บริโภคนฉลาดซื้อ”

| | | |
|------------------------|----|--------------|
| อบต. ควนรัฐ | 4 | กันยายน 2551 |
| เครือข่าย อสม. จ.สงขลา | 8 | กันยายน 2551 |
| อบต. ท่าข้าม | 12 | กันยายน 2551 |
| เทศบาลตำบลปริง | 13 | กันยายน 2551 |
| เครือข่ายเกษตร | 27 | กันยายน 2551 |



สมาชิกผู้บริโภคราคาใต้

ร่วมทำงานในกระบวนการสมาชิกสุขภาพกับ
สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) เครือข่าย
ผู้บริโภคจังหวัดสงขลาเป็นแกนหลักในการดำเนินการจัด
สมาชิกผู้บริโภค ราคาใต้ โดย สช.ให้การสนับสนุนเพิ่มเติม
เป็นจำนวนเงิน 300,000 บาท

4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 การจัดตั้งสภาผู้บริโภคเพื่อจำลองรูปแบบ
องค์การอิสระผู้บริโภคในพื้นที่

4.2 การตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

4.1 การจัดตั้งสภาผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระ ผู้บริโภครในพื้นที่

หลักคิด :

- ท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพจัดสภาผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระ
- เครื่องข่ายผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระ มีคณะทำงานเป็นแกนนำชุมชน และเกิดอาสาสมัครผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระ (บางพื้นที่ใช้ อสม.เป็นแกนในเบื้องต้น)
- เกิดองค์การอิสระผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระ โดยท้องถิ่นสนับสนุน มีเครือข่ายผู้บริโภครูปแบบองค์การอิสระในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ ตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิในชุมชน
- พื้นที่นำร่องได้แก่
 - ☺ อบต.ท่าข้าม
 - ☺ อบต.ควนรู
 - ☺ เทศบาลปริง
 - ☺ เครือข่าย อสม.
 - ☺ เครือข่ายเกษตร



4.2 การตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

4.2.1 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา



ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



อบต.ท่าข้าม



อบต.ควนรู



เทศบาลตำบลปริก

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ที่
สำนักงาน สวรส.ภาคใต้ มอ. (สาขาหาดใหญ่ใน) อ.เพชรเกษม
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

โดย ได้รับความร่วมมือ จากคณะอนุกรรมการ สคบ.
จังหวัด ในการประสานงาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง โดย ปัจจุบันได้มีผู้มาร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง ทั้ง
ผ่านทางเว็บไซต์ และการมาร้องเรียนโดยตรงที่ศูนย์พิทักษ์
สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| เรื่องร้องเรียน | ช่องทางร้องเรียน | การดำเนินการ | ผลสรุป |
|---|-----------------------------------|--|---|
| 1. ไม่ได้รับความเป็นธรรม เรื่องการใช้บัตรเครดิต | ผ่านศูนย์พิทักษ์สิทธิ | ประสานธนาคารชาติ และธนาคารต้นเรื่อง | อยู่ระหว่างการพิสูจน์หลักฐาน ข้อเท็จจริง |
| 2. สถานพยาบาลเถื่อน | ผ่านเว็บไซต์ consumersouth.org | ประสานไปยัง สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสงขลา | สสจ.สงขลา ดำเนินการ ตรวจสอบ |
| 3. กดเงินจาก ATM แล้วได้เงินไม่ครบจำนวน | ผ่านเว็บไซต์ consumersouth.org | ประสานไปยังธนาคารต้นสังกัดที่เกิดเหตุ | ธนาคารต้นสังกัดทำการไต่ถามกับผู้ได้รับความเสียหาย |
| 4. ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนของ สหกรณ์เดินรถ สงขลา | ผ่านศูนย์พิทักษ์สิทธิ | ประสานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาทำการไต่ถามเกี่ยวกับ ศูนย์พิทักษ์ | ฝ่ายผู้ร้องเรียนตัดสินใจทำการถอนหุ้นคืนจากสหกรณ์ |
| 5. ได้รับความเสียหายจากกรณีการโดยสารรถสาธารณะ | ผ่านศูนย์พิทักษ์สิทธิ | ได้ติดต่อสอบถามความคืบหน้าคดีและเพื่อให้คำปรึกษาในแง่ข้อกฎหมายเพื่อรับการชดเชยค่าเสียหาย | อยู่ระหว่างดำเนินการ |

| เรื่องร้องเรียน | ช่องทางร้องเรียน | การดำเนินการ | ผลสรุป |
|--|--|---|---|
| 6.รถโดยสารสาธารณะบริการไม่สุภาพ | ผ่านเว็บไซต์ consumersouth.org | ประสานไปยัง สนง.ขนส่ง จังหวัด | สนง.ขนส่งจังหวัดสงขลา เปรียบเทียบปรับ และ ตัดเดือน รตสาธารณะคัน ดังกล่าว |
| 7. ได้รับความเสียหายจากบริการทาง การแพทย์ | โทรศัพท์มายังผู้ประสาน งานศูนย์พิทักษ์สิทธิ | แนะนำให้ประสานกับ สปสข.เขตพื้นที่สงขลา เพื่อ ดำเนินการร้องเรียนในกรณี ดังกล่าว | อยู่ระหว่างดำเนินการ และ สื่อ ทางช่อง 11 มีการจัด รายการเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้ามา พูดคุยถึงกรณีที่เกิดขึ้น |
| 8. ไม่ได้รับความเป็นธรรมเรื่อง ธนาคารยึดค้ำมัดจำการซื้อบ้านมือสอง ผ่านธนาคาร | ผ่านศูนย์พิทักษ์สิทธิ | ประสาน สคบ.สงขลา และ ธนาคารต้นสังกัด | นัดหมายทำการไกล่เกลี่ย ระหว่างผู้เสียหาย และ ธนาคารคู่กรณี |
| 9. การให้บริการที่ไม่สุภาพของ สนง. ประกันสังคม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา | ผ่านเว็บไซต์ consumersouth.org | ประสาน สนง.ประกันสังคม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา | สนง.ประกันสังคม ตอบรับ ตัดเดือนพนักงานให้บริการ ที่ดีขึ้น |

สรุปภาพรวมการร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ปี 2551 | | ปี 2552 | |
|------------------------------------|---------|--------|---------|---|
| | ทั้งหมด | ยุติ | ทั้งหมด | ยุติ |
| รถโดยสารสาธารณะ | 3 | 1 | 6 | 4  |
| บริการหน่วยงานรัฐ/เอกชน | 0/0 | 0/0 | 4/1 | 2/1 |
| อาหาร/เครื่องมือแพทย์/เครื่องสำอาง | 0 | 0 | 1/1/1 | 0/0/1 |
| สถานพยาบาล | 2 | 1 | 2 | 0 |
| โทรศัพท์/ไฟฟ้า/รถยนต์ | 0/1/0 | 0/1/0 | 2/0/3 | 2/0/3  |
| สิ่งแวดล้อม | 0 | 0 | 2 | 2 |
| บัตรเครดิต | 2 | 1 | 0 | 0 |
| บ้าน | 1 | 1 | 4 | 2  |
| อื่นๆ | 0 | 0 | 9 | 9 |
| ขอคำปรึกษา | 4 | 4 | 7 | 7 |
| รวมทั้งหมด | 13 | 9(69%) | 43 | 33(76%) |

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสงขลา



4.2.2 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดสตูล ตั้งอยู่ที่ อ.ละงู จ.สตูล



4.2.3 การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิในพื้นที่พัฒนาระบบเครือข่าย

- อบต.ควนรู
- อบต.ท่าข้าม
- เทศบาลปรีก
- เทศบาลนครหาดใหญ่
- เทศบาลเมืองสตูล

หมายเหตุ จากการประชุมร่วมกันทุกแห่งยินดีให้ความร่วมมือและเป็น
เจ้าภาพ ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินงานในเบื้องต้น

5. การสื่อสารสาธารณะ

5.1 เว็บไซต์ (Website)

5.2 วารสาร / จดหมายข่าว (ยังไม่ดำเนินการ)

5.3 สนับสนุนสื่อวิทยุ

5.4 เวทีสัมมนาสื่อกับการคุ้มครองผู้บริโภค





CONSUMER

SOUTH

เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้



หน้าแรก แจ้งเหตุ-ร้องทุกข์ ปฏิทินกิจกรรม บล็อก ข่าวสาร บทความ กระดานสนทนา รายละเอียดองค์กร

ค้นหา

ทบทวนความจำกับ 5 ปีที่แสนชอกช้ำของผู้บริโภคภาคใหญ่



หนุ่มภาคใหญ่ร้องจ๊าก เจอจิ้งจอกอยู่ในกล่องนมเปรี้ยวยี่ห้อดัง เคยซื้อมาจากร้านชำข้างบ้าน ใช้หลอดเจาะ แต่ดูดไม่ขึ้น เหมือนมีอะไรติดที่หลอด สุดสงสัยนำหลักฐานเข้าแจ้งความ ตร.ผ่ากล่องออกดู ถึงกับตะลึงพบบึงจิ้งจอกตัวยาว เตรียมสอบสวนเอาผิดบริษัทผู้ผลิตเมื่อเวลา 00.05 น. วันที่ 23 พ.ค.2549 ขณะที่ ร.ต.อ.ภัทธรา

19 views | [read more »](#)

สคบ. สงขลา จับมือภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดมความเห็นแนวทางการจัดตั้ง สคบ. ภูมิภาค



วันที่ 15 ธันวาคม 2552 ณ ห้องประชุม CEO ศาลากลางจังหวัดสงขลา สคบ. จังหวัดสงขลา ได้ประสานความร่วมมือกับภาคี เครือข่ายซึ่งดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา อาทิ สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ , สมาคมคุ้มครองผู้บริโภค. เทศบาล

เรื่องมาใหม่

- ร้านอาหาร HAMID ภาคใหญ่ โกงราคา [\[ดู\]](#)
- ทบทวนความจำกับ 5 ปีที่แสนชอกช้ำของผู้บริโภคภาคใหญ่
- ท้องอิวาต์ระบาดหนัก อาหารทะเลตัวดี เชื่ออื้อ เหตุแรงงานถ่ายลงทะเล
- โดนถ่มหน้า "สิงห์-ลิโอ-ช้าง-อาชาสี" สธ.แจ้งจับ 65 คดีขัดกฎหมายน้ำเมา
- สคบ. สงขลา จับมือภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดมความเห็นแนวทางการจัดตั้ง สคบ. ภูมิภาค
- สคบ. ยกเครื่ององค์กร ลดเรื่องร้องเรียน
- เมื่อขยะเดินทางไกล
- ช้อรลงมาแล้วตัวรถไม่ตรงกับรุ่นปีที่ผลิต ต้องการคืนไฟแนนซ์ได้หรือไม่ทำอย่างไรครับ
- กรณีศึกษา เกือบพิการเพราะหลงเชื่ออาหารเสริม
- เยี่ยมชมและเป็นกำลังใจแก่เว็บ ออย.น้อย โรงเรียนระโนดวิทยา

Main menu

- หน้าแรก
- แนะนำองค์กร
- ยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค
- ข่าวสาร
- กิจกรรม
- งานวิจัย
- ฐานข้อมูล
- กรณีศึกษา - ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- กรณีศึกษา - ผู้บริโภคต่างประเทศ
- ร้อยแปดคำถาม???
- แจ้งเหตุ-ร้องทุกข์
- ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
- E-Books

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สายด่วน 1559 เทศบาลนคร

ding picture <http://www.consumersouth.org/upload/pics/pic4b0f5a8d6182e.jpg...>

Internet



CONSUMER

SOUTH



หน้าแรก แจ่งเหตุ-ร้องทุกข์ ปฏิทินกิจกรรม บล็อก ข่าวสาร บทความ กระดานสนทนา รายละเอียดองค์กร

ค้นหา

แจ่งเหตุ-ร้องทุกข์

Main menu

- ☛ หน้าแรก
- ☛ แนะนำองค์กร
- ☛ ยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค
- ☛ ข่าวสาร
- ☛ กิจกรรม
- ☛ งานวิจัย
- ☛ ฐานข้อมูล
- ☛ กรณีศึกษา - ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- ☛ กรณีศึกษา - ผู้บริโภคต่างประเทศ
- ☛ ร้อยแปดคำถาม???
- ☛ แจ่งเหตุ-ร้องทุกข์
- ☛ ดาวนั้โหลตแบบฟอร์ม
- ☛ E-Books

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สายด่วน 1559 เทศบาลนคร
หาดใหญ่

เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้

ช่องทางสื่อสารของ "เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคใต้"



Email : twoseadj@windowslive.com



Website : www.consumersouth.org

สามารถพิมพ์ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น แยกตามหมวดรายการต่าง ๆ



โทรศัพท์ : หมายเลข **0-7435-8409** , **086-6940954** (ทุกวันเวลา 09.00 น. - 16.30 น.)



โทรสาร : หมายเลข **0-7425-4483**



ทางไปรษณีย์ : สำนักงานผู้พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา



- Home navigation menu: หน้าแรก, แจ้งเหตุ-ร้องทุกข์, บล็อก, ข่าวสาร, บทความ, กระดานสนทนา, รายละเอียดองค์กร

Google search bar with 'ค้นหา' button and radio buttons for 'ConsumerSouth.Org' and 'Web'.

faq

Home > Category > faq > Sign in

มาทำความรู้จัก...ศาลผู้บริโภค

Submitted by twoseadj on October,02 2008 19.38



ศาลผู้บริโภคหรือศาลแพ่งคดีผู้บริโภค เป็นระบบวิธีพิจารณาคดีทางแพ่งของศาลยุติธรรมรูปแบบใหม่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551 เป็นต้นมา

ประชาชนในฐานะผู้บริโภคหรือผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าอันตรายต่าง ๆ สามารถใช้สิทธิฟ้องร้องต่อแพ่งคดีผู้บริโภคที่มีประจำอยู่ในศาลแขวง ศาลจังหวัด และศาลแพ่งทุกแห่ง โดยระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะเอื้อต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภค เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เที่ยงธรรม และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น

198 reads | add new comment | read more »

รายชื่อเครือข่ายผู้บริโภคภาคใต้จังหวัดสงขลา สตูลและสุราษฎร์ธานี

Submitted by Little Bear on September,19 2008 21.57

- Main menu: หน้าแรก, แนะนำองค์กร, ข่าวสาร, กิจกรรม, งานวิจัย, ฐานข้อมูล, กรณีศึกษา-ผลิตภัณฑ์สุขภาพ, ร้อยแปดคำถาม???, แจ้งเหตุ-ร้องทุกข์, ดาวโหลดแบบฟอร์ม

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน: สายด่วน 1552 เทศบาลนครหาดใหญ่, ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม

5.3 สนับสนุนสื่อวิทยุ

1. จัดรายการสมัชชาออนไลน์ สถานีวิทยุ FM 88.0 MHz มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเด็นคุ้มครองผู้บริโภค ทุกสัปดาห์ที่ 3 ของ ทุกเดือน เวลา 10.00-12.00 น. เป็นเวลา 2 ชั่วโมง
2. จัดรายการวิทยุชุมชนจังหวัดสงขลา เอฟเอ็ม 101.75 MHz รายการสภาผู้บริโภคทุกวันศุกร์ เวลา 11.00-12.00 น. (20 ครั้ง)
3. จัดรายการวิทยุชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เอฟเอ็ม 94.75 MHz รายการวิทยุเพื่อนผู้บริโภค ทุกวันอังคาร เวลา 17.00-18.00 น. (20 ครั้ง)
4. จัดรายการวิทยุชุมชนจังหวัดสตูล
 - เอฟเอ็ม 98.40 รายการ hit station วันเสาร์ อาทิตย์ เวลา 13.00 -15.00 น.
 - เอฟเอ็ม 102.75 รายการคุ้มครองผู้บริโภค ทุกวันพุธ - พฤหัสบดี 13.00-14.00 น.

สรุปผลงานเด่นของโครงการ

1. Mapping ระบบคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้
 - Mapping สถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้
 - Mapping องค์กร หน่วยงาน เครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้
2. แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้
3. ฐานข้อมูลทางวิชาการและข่าวสารคุ้มครองผู้บริโภค บนเว็บไซต์
www.consumersouth.org

4. กลไกการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ
เครือข่ายผู้บริโภค โดยมีการจัดทำบันทึกความร่วมมือ ร่วมกับ

- จังหวัดสงขลา
- สวรส.ภาคใต้ มอ.
- เทศบาลนครหาดใหญ่
- เทศบาลตำบลปริง
- องค์การบริหารส่วนตำบลควนธู
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
- เครือข่ายสมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- เครือข่ายสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท

5. ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสตูล
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริง
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลควนรัฐ
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

6. กลไกการสื่อสารสาธารณะเรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภค

- สมัชชาอนเนร์ ทางสถานีวิทยุ เอฟเอ็ม 88.0 MHz
- วิทยุชุมชน
 - วิทยุชุมชนเทศบาลตำบลปริก
 - วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลควนรัฐ
 - วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
 - Website consumersouth.org