

การสังเคราะห์โครงการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่1

โดย

ร้อยตำรวจโทหญิงนวลตา อาภาศัพท์กุล

รายงานฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ ภาคใต้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2552

คำนำ

โครงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นโครงการที่เกิดจากการมองปัญหาความไม่เสมอภาคในการบริโภค และความไม่เข้าใจในบทบาทของทั้งผู้บริโภค ผู้ผลิต และองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โครงการนี้ได้รับการบรรจุเป็นแผนงานสุขภาพจังหวัดสงขลา ด้วย เนื่องจากผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภคมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้น การสร้างความเข้าใจให้ผู้บริโภคเข้าใจสิทธิของตนเองจึงมีความสำคัญ เช่นเดียวกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งยังไม่มี ความชัดเจน การสังเคราะห์โครงการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ มองภาพโดยรวมถึงกระบวนการที่โครงการดำเนินอยู่ การนำไปใช้ประโยชน์และแนวทางที่ต้องดำเนินต่อไป รวมถึงการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้น

ผู้สังเคราะห์หวังว่า การสังเคราะห์จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีทั้งฝ่ายผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ/ผู้ผลิต เพื่อสังคมจะได้อยู่อย่างมีความสุข ไม่มีการเอาัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน

ร้อยตำรวจโทหญิงนวลตา อาภาศัพท์กุล

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการสังเคราะห์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการสังเคราะห์แผนงานสุขภาพที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการสังเคราะห์นี้จะสำเร็จไม่ได้ถ้าไม่ได้รับการอนุเคราะห์จากหลายฝ่ายผู้สังเคราะห์ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้อิทธิพลการทำงานชิ้นนี้ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านในการให้ข้อมูล

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการหาข้อมูล และช่วยพิสูจน์อักษร

ร้อยตำรวจโทหญิงนวลตา อาภาศัพท์กุล

สารบัญ

คำนำ	i
กิตติกรรมประกาศ	ii
สารบัญ	iii
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	iv
ความเป็นอยู่ของการดำเนินงานโครงการ	1
กระบวนการดำเนินงาน	4
การวางแผนการดำเนินงาน นำไปสู่การปฏิบัติ	5
ผลจากการลงนามความร่วมมือ	9
ปัญหาอุปสรรค	11
การผลักดันสู่นโยบาย	12
ข้อดีของการดำเนินงานโครงการ	12
ข้อจำกัดของการดำเนินงานโครงการ	13
บทสังเคราะห์	15
การจัดการงานวิจัยในบทบาทของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	19
การจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นจากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค	20
ข้อเสนอแนะต่อผู้ดำเนินการ	21
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	22
บทบาทของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	23
บรรณานุกรม	25

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอีกแผนงานหนึ่งของ สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีมีการพัฒนา มีการแข่งขันกันเชิงธุรกิจที่มุ่งหวังกำไร ขณะเดียวกันในระบบการตลาด กลไกการบริโภคเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เศรษฐกิจดีขึ้น ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกสินค้ามากขึ้นทั้งเครื่องอุปโภค บริโภค อาหารอาหารเสริม รวมทั้งสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ในกลไกการค้าผู้ประกอบการต้องมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ต่อสินค้าที่คนผลิตหรือขาย แต่ก็มีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นกับผู้บริโภคทั้งในกระบวนการผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน วัตถุดิบที่ไม่มีคุณภาพ โครงการคุ้มครองผู้บริโภคนี้มุ่งเน้น

1. เพื่อเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวเป็น กลุ่มองค์กร และเครือข่ายผู้บริโภค และการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคกลุ่มและองค์กรผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเข้มแข็งโดยการมีปฏิบัติการในพื้นที่
2. เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ ทั้งกลไกการเฝ้าระวัง กลไกการพิทักษ์สิทธิ กลไกการร้องเรียน กลไกการไกล่เกลี่ย และกลไกชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ โดยใช้กระบวนการทางวิชาการ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคและการประสานงานภาคีที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อเชื่อมโยงพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำชุดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนในเชิงประเด็นและพื้นที่ อันจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

กระบวนการดำเนินงาน

เนื่องจากสถานการณ์ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ยังไม่มีความชัดเจน การประเมินสถานการณ์จึงมีความจำเป็นในการเริ่มต้นของโครงการทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบขนาดและความรุนแรงของปัญหาที่ส่วนหนึ่งของข้อมูลมาจากการศึกษาของ จุฬา สังชาติและคณะ เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์อาหารและยา พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ การขาดนโยบายและแผนการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้ร้องเรียน ช่องทางและกระบวนการร้องเรียนยากแก่การเข้าถึง การขาดทักษะที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค และขาดการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้สังเคราะห์แนวทางแก้ไขว่าควรปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานของอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด โดยการเพิ่มการมีส่วนร่วมในส่วนของภาคประชาชน นักวิชาการ สื่อมวลชน และผู้ประกอบการ เพื่อการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานในระดับจังหวัด ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคขึ้นอันมีลักษณะเป็นหน่วยงานอิสระ เป็นกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กร และมีบทบาทหลักในการเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสงขลาและภาคใต้อันจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคและภาคส่วนต่าง ๆ ขับเคลื่อนเครือข่ายให้ดำเนินกิจกรรมด้านคุ้มครอง และยังมีบทบาทในการเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคในการคุ้มครองตนเองและผู้อื่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งสมัชชาผู้บริโภคซึ่งเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่องของผู้บริโภค หรือแม้แต่การจัดตั้งสภาผู้บริโภคจำลองขึ้น เพื่อเป็นเวทีสำหรับจัดการและแก้ปัญหาผู้บริโภค หรือแม้แต่การมีส่วนร่วมที่จะนำเสนอนโยบาย ยุทธศาสตร์เพื่อการกำหนดเป็นกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคต่อไป

การต่อยอดการศึกษาดำเนินการโดย โครงการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีมุมมองว่า การมองไปยังผู้ปฏิบัติการอาจจะไม่เพียงพอจึงดำเนินการศึกษาที่ตัวของผู้บริโภค โดยมีพื้นที่นำร่อง 3 จังหวัด ประกอบด้วย สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ผู้ดำเนินงานพิจารณาจากการมีเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนและภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 750 ราย ผลของการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยประสบกับปัญหาในเรื่องอาหารและยา เครื่องสำอาง รวมทั้งอาหาร การได้รับความไม่ยุติธรรมในเรื่องการชั่ง และการแก้ปัญหาคือ เลิกใช้ผลิตภัณฑ์นั้น มีการแจ้ง/ร้องเรียนไม่มากนัก โดยปัญหาที่พบคือการไม่ทราบเรื่องการร้องเรียน ขาดข้อมูล ซึ่งก็สัมพันธ์กับข้อค้นพบของ จุฑา สังขชาติและคณะ ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนทางด้านลบ

จากผลการศึกษา นำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานที่เน้นในเรื่อง

1.การจัดทำแผนที่กระบวนการการคุ้มครอง ผู้บริโภคภาคใต้ (Consumer Protection System mapping)

- 1.1 การรวบรวมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะในจังหวัดเป้าหมาย
- 1.2 การจัดทำแผนที่กลุ่ม องค์กร หรือ เครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในภาคใต้
- 1.3 การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ โดยเฉพาะในจังหวัดเป้าหมาย

2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

- 2.1 การจัดระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่
 - 2.1.1 การพัฒนาระบบเครือข่ายการทำงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน ผู้บริโภค
 - 2.1.2 การสังเคราะห์ข้อมูลความรู้จากกรณีศึกษาที่เป็น Best Practices
 - 2.1.3 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2.2 การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะ
 - 2.2.1 การวิจัยเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย
 - 2.2.2 เวทีสาธารณะเชิงวิชาการเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย

3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

- 3.1 การเสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยสนับสนุนกิจกรรมเครือข่ายเป็นปฏิบัติการตามประเด็นของพื้นที่ในจังหวัดเป้าหมาย
- 3.2 การเสริมศักยภาพผู้บริโภค โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะ ในเรื่องกระบวนการทัศน์ของระบบคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ กระบวนการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค
- 3.3 การจัดสมัชชาผู้บริโภคภาคใต้ เพื่อการรวมพลังความคิดและสร้างการเคลื่อนไหวในกระบวนการนโยบายสาธารณะ

4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

- 4.1 การจัดตั้งสภาผู้บริโภคเพื่อจำลองรูปแบบองค์การอิสระผู้บริโภคในพื้นที่
- 4.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค

5. การสื่อสารสาธารณะ

5.1 เว็บไซต์ (Web site)

5.2 วารสาร / จดหมายข่าว

5.3 สนับสนุนสื่อวิทยุ

5.4 เวทีสัมมนาสื่อกับการคุ้มครองผู้บริโภค

6. การสนับสนุนการจัดทำเอกสารเผยแพร่ชุด บทเรียนฐานพลังเครือข่ายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีคุณ ถนอม

ขุนเพชร และ คุณวัฒน์ชัย มะโนมะยา เป็นบรรณาธิการ ประกอบด้วยเรื่องเล่าและกรณีศึกษา 15 เรื่อง เนื้อหาเป็นเรื่องของประสบการณ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อม จาก 3 พื้นที่ คือ จังหวัดสตูล สงขลา และ สุราษฎร์ธานี สารของเอกสารคือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และ กลวิธีในการแก้ปัญหา ขณะเดียวกันก็ทำให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรในปัจจุบันที่มีบทบาทในการรับผิดชอบต่องานคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของกลุ่มที่สูญเสียผลประโยชน์จากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ บทเรียนของการไม่ศึกษาเอกสารให้รอบคอบ หรือ สิ่งที่กระทบต่อชุมชนในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคจนถึงสาธาณูปโภค เรื่องต่าง ๆ ประกอบด้วยบทเรียน สามพลังเครือข่าย เพื่อผู้บริโภค ประกอบด้วย เนื้อหาที่คัดสรรมาจากประสบการณ์ตรงของผู้ที่ประสบเหตุการณ์อันสืบเนื่องมาจากการบริโภคทั้งเครื่องอุปโภคและบริโภค และ กระบวนการจัดการที่มีทั้งสามารถจัดการให้เสร็จสิ้นกระบวนการ และอยู่ระหว่างการดำเนินการทางกฎหมาย โดยมี ประเด็นที่น่าสนใจ

1

6

ประเด็น

กระบวนการนำไปใช้

ภายหลังจากที่มีการค้นหาปัญหา และร่วมกันวางแผนหาวิธีการแก้ไขปัญหา โดยการให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ประกอบด้วยภาคประชาชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ รวมทั้งผู้ที่มามีบทบาทในการบริหารจัดการปัญหาในพื้นที่ นั่นคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจส่วนหนึ่งในการออกกฎหมายท้องถิ่น และจัดทำให้เป็นนโยบายสาธารณะในท้องถิ่น และนักวิชาการ การให้ความรู้เป็นการเติมเต็มด้านข่าวสารข้อมูล รวมถึงการส่งเสริมความเข้มแข็งโดยการสร้างเครือข่าย การสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้อง และการเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนเหล่านี้ เป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีในการแก้ปัญหา ที่นำไปสู่ การนำประโยชน์จากโครงการนี้ไปใช้ ที่ประกอบด้วย การจัดทำเครือข่ายในจังหวัดนำร่องทั้ง 3 แห่ง และแผนการขยายแนวคิด

ในการสร้างความยั่งยืนให้แก่การแก้ไขปัญหา โดยการลงนามความร่วมมือระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชน และ ฝ่ายวิชาการเกิดผลผลิตที่สร้างความยั่งยืนให้แก่การแก้ปัญหาคุ้มครองผู้บริโภคทั้งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อมีการร้องเรียน สร้างเป็นเครือข่ายในจังหวัด และพยายามที่จะสร้างเครือข่ายระหว่างจังหวัดให้เป็นระดับภาค และขยายต่อไปในระดับประเทศ ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ที่ได้มาจากการดำเนินงานและสร้างความยั่งยืนให้งานคุ้มครองผู้บริโภคคงอยู่ในพื้นที่ องค์กรประกอบขององค์กรที่ร่วมในการจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ใน 3 จังหวัดนำร่องมีดังนี้

ก. จังหวัดสุราษฎร์ธานีประกอบด้วย

- 1.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 3.สำนักงานการค้าภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 4.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 5.ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 6.สื่อมวลชน F.M. 94.75 MHz สุราษฎร์ธานี
- 7.สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 8.ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

ข. จังหวัดสตูล

- 1.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล(สสจ.สตูล)
- 2.คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล (สคบ.สตูล)
- 3.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสตูล
- 4.สำนักงานขนส่งจังหวัดสตูล
- 5.สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสตูล
- 6.สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
- 7.สำนักงานที่ดินจังหวัดสตูล
- 8.สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
- 9.ตำรวจภูธร จังหวัดสตูล
- 10.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสตูล
- 11.เครือข่ายพลังผู้บริโภคจังหวัดสตูล

ค. สงขลา

- 1.คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
- 2.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา(สสจ. สงขลา)
- 3.ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
- 4.การค้าภายในจังหวัดสงขลา
5. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา
6. หน่วยขึ้น ตวง วัด
- 7.สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
- 8.เทศบาลนครหาดใหญ่
- 9.สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา
- 10.กลุ่มผู้บริโภคเพื่อชีวิต
- 11.วิทยุอม. FM88 MHz มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- 12.กลุ่มพิทักษ์สิทธิไทรงาม
13. กลุ่มพิทักษ์สิทธิบ้านพรุ
- 14.เครือข่าย อย.น้อย แหลมทอง สงขลา
- 15.กลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง
- 16.หนังสือพิมพ์โพกัสภาคใต้

นอกจากนี้ยังการเกิดศูนย์ประสานงานในพื้นที่ จากผลการดำเนินงานโครงการในปีแรก มีการตั้งศูนย์ประสานงานเป็นส่วนหนึ่งของผลผลิต และเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษา และช่วยเหลือผู้บริโภค โดยใช้ชื่อ “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” ซึ่งมีทั้งสิ้น 4 แห่ง ดังนี้

- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสตูล
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริง
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

การให้ความรู้และเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวโดยได้รับความร่วมมือจากชุมชน ให้มีการกระจายข่าวความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงความรู้เรื่องอาหาร ยา กฎหมาย ฯลฯ และยังคงดำเนินต่อไป โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชน ประกอบด้วย

1. สมัชชาออนแอร์ ทางสถานีวิทยุ เอฟเอ็ม 88.0 MHz
2. วิทยุชุมชน
 - วิทยุชุมชนเทศบาลตำบลปริง
 - วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู
 - วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
 - Website consumersouth.org

เครือข่ายที่เกิดขึ้น

1 เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในภาคใต้ ประกอบไปด้วย

- กลุ่มพิทักษ์สิทธิคุ้มครองผู้บริโภคบ้านพรุ
- กลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง
- โครงการบริโภคเพื่อชีวิต สงขลา
- โครงการบริโภคสร้างสรรค์ จ.สุราษฎร์ธานี
- ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล
- เครือข่าย อสม.ภาคใต้
- เครือข่าย อย.น้อยในพื้นที่ภาคใต้

- ชมรมส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
- กลุ่มไทรงาม

2 เครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

การผลักดันนโยบาย

สิ่งที่เป็เป้าหมายหลักของการจัดโครงการที่มีผลต่อชุมชน คือ ความพยายามที่จะสร้างให้เกิดการร่วมกันมองปัญหาทั้งฝ่ายวิชาการ พื้นที่และระดับปัจเจกบุคคล

การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการบูรณาการแผนการทำงานงบประมาณ บุคลากร ร่วมกันระหว่างภาครัฐ และภาคประชาชนมากยิ่งขึ้น

1 ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล (พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการ) ร่วมพัฒนาและจัดทำโครงการที่เอื้อประโยชน์ต่อพื้นที่จังหวัดของตนเอง โดยร่วมมือกับภาคประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อการดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภค เปิดโอกาสให้โครงการที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องในแง่ความเป็นอยู่ของชุมชน และสอดคล้องกับสภาพความต้องการของคนในชุมชน ทำให้มีการรวมตัวกันมีส่วนร่วมในการเสนอข้อเสนอด่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย และมีข้อเสนอตอนนโยบายที่เอื้อต่อการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

2 สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลาเห็นด้วยในหลักการในการดำเนินการของการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ภายได้ โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้ และรับเป็นหน่วยงานเชื่อมประสานการทำงานรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อวางแนวทางความร่วมมือในการดำเนินงานต่อไป

3 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เป้าหมายของโครงการ 3 จังหวัด คือ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเพิ่มช่องทางในการพิทักษ์สิทธิและแก้ไขปัญหาผู้บริโภคอย่างมีส่วนร่วม โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่าย และท้องถิ่น ในพื้นที่นั้นๆในการส่งต่อกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4 เทศบาลนครหาดใหญ่ ดำเนินการโครงการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

5 เทศบาลเมืองสตูล ดำเนินโครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เทศบาลเมืองสตูล เพื่อพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

6 ในจังหวัดสงขลาเกิดเป็นบันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคที่บูรณาการพลังจากภาคีทุกภาคส่วนในจังหวัดสงขลา โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปึก องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ ตลอดจนภาคีผู้บริโภคโดยเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข และสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท

ข้อดีของการดำเนินงานโครงการ

- 1.ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตนเอง
- 2.การประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการคุ้มครองผู้บริโภค เกิดความเอื้ออาทร ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกส่งเสริมจิตวิญญาณของคนในชุมชน
- 3.เกิดนโยบายสาธารณะในพื้นที่ ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- 4.เกิดเครือข่ายการทำงานของภาครัฐ ประชาสังคมและเอกชน
- 5.เกิดระบบการส่งต่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง มีระบบผู้ให้คำปรึกษาระดับต่าง ๆ ทั้งสิทธิทั่วไป และข้อวินิจฉัยทางกฎหมาย

ข้อจำกัดของการดำเนินงานโครงการ

- 1.การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ผลิตและผู้ขาย ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ผลิต/ผู้ขายเป็นคู่กรณีโดยตรงการทำความเข้าใจถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการคุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องสร้างความรู้สึที่ดีต่อกัน
- 2.ความขาดแคลนของผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงที่ ต้องมีความรู้ทั้งด้านกฎหมาย การเจรจาต่อรอง รวมทั้งการส่งต่อการให้คำปรึกษาหรือดำเนินการขั้นต่อไป เช่น การฟ้องร้อง เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต้องเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินงาน
- 3.การขยายเครือข่าย การกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค การรักษาสหสิทธิของตนเอง และการร่วมกันปกป้องสิทธิให้กับผู้บริโภคอื่น ๆ การสร้างกลุ่ม
4. เกิดความแตกแยกในสังคมเนื่องจากต่างฝ่ายต่างต้องรักษาสหสิทธิของตนเอง ซึ่งจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องมกลุ่มที่ทำหน้าที่ใกล้เคียง และต่อรอง

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

- 1.ควรสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการให้คำปรึกษา และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- 2.พัฒนารูปแบบของการทำงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ระบบการส่งต่อการดูแล การพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย และการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- 3.พัฒนาฐานข้อมูลทั้งด้านความรู้ และองค์กรเครือข่าย ในการพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภค
- 4.ส่งเสริมกิจกรรมที่กระตุ้นจิตสำนึกของชุมชนเพื่อการคุ้มครองสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองเมื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค
- 5.ส่งเสริมงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนางานวิจัยในกลุ่มนักวิชาการ
- 6.ผลักดันนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ให้บรรจุเป็นนโยบายระดับพื้นที่

7. ส่งเสริมการพัฒนาระบบส่งต่อการแก้ไขปัญา เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค กับ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งก็มีทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคเช่นกันที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะต้องมืองค์กรที่รับเรื่องเฉพาะ เช่น การบริการ ที่รวมทุกเรื่องของการบริการ เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น งานดังกล่าวควรเป็นเรื่องของการบูรณาการหน่วยงาน ซึ่งในพื้นที่ศึกษาก็เริ่มดำเนินการอยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่ขาดการส่งเสริมในเชิงวิชาการและการวิจัย ให้เกิดเป็นนโยบายสาธารณะในท้องถิ่น

8. ผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ไปสู่การนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านเวทีสมัชชาสุขภาพ สื่อมวลชน นักเรียน และประชาชนทั่วไป

9. เนื่องจากปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค (ส่วนใหญ่เป็นประชาชน) และผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการแต่ละประเด็นจึงต้องอาศัยผู้รู้ในศาสตร์แต่ละสาขาดังนั้น การทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายจะทำให้ผู้บริโภคที่เสียประโยชน์หรือ "ถูกเอารัดเอาเปรียบ" ได้มีโอกาสใช้ช่องทางต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิของตนเอง จึงจำเป็นต้องมีการรวบรวมองค์ความรู้ และผู้รู้เพื่อเป็นที่ปรึกษาในการจัดการปัญหา ทั้งในระบบฉุกเฉินและภาวะปกติ

10. พัฒนาศักยภาพของผู้รับคำร้องในการเป็นผู้มีความสามารถในการไกล่เกลี่ย และให้คำปรึกษา และจัดลำดับการแก้ไขปัญหา โดยมีทีมที่ปรึกษา

11. เปิดช่องทางในการส่งต่อการดูแลไปยังองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมาย เพราะประเด็นกฎหมายเป็นประเด็นในด้านการคุ้มครองสิทธิ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ควรสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการให้คำปรึกษา และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

2. พัฒนารูปแบบของการทำงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ระบบการส่งต่อการดูแล การพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย และการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

3. พัฒนาฐานข้อมูลทั้งด้านความรู้ และองค์กรเครือข่าย ในการพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภค

4. ส่งเสริมกิจกรรมที่กระตุ้นจิตสำนึกของชุมชนเพื่อการคุ้มครองสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองเมื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค

5. ส่งเสริมงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนางานวิจัยในกลุ่มนักวิชาการ

6. ผลักดันนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ให้บรรจุเป็นนโยบายระดับพื้นที่

7. ส่งเสริมการพัฒนาระบบส่งต่อการแก้ไขปัญา เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค กับ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งก็มีทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคเช่นกันที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะต้องมืองค์กรที่รับเรื่องเฉพาะ เช่น การบริการ ที่รวมทุกเรื่องของการบริการ เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น งานดังกล่าวควรเป็นเรื่องของการบูรณาการหน่วยงาน ซึ่งในพื้นที่ศึกษาก็เริ่มดำเนินการอยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่ขาดการส่งเสริมในเชิงวิชาการและการวิจัย ให้เกิดเป็นนโยบายสาธารณะในท้องถิ่น

8. ผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านเวทีสมัชชาสุขภาพ สื่อมวลชน นักเรียน และประชาชนทั่วไป

9. เนื่องจากปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค (ส่วนใหญ่เป็นประชาชน) และผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการแต่ละประเด็นจึงต้องอาศัยผู้รู้ในศาสตร์แต่ละสาขาดังนั้น การทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายจะทำให้ผู้บริโภคที่เสียประโยชน์หรือ "ถูกเอารัดเอาเปรียบ" ได้มีโอกาสใช้ช่องทางต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิของตนเอง จึงจำเป็นต้องมีการรวบรวมองค์ความรู้ และผู้รู้เพื่อเป็นที่ปรึกษาในการจัดการปัญหา ทั้งในระบบฉุกเฉินและภาวะปกติ

10. พัฒนาศักยภาพของผู้รับคำร้องในการเป็นผู้มีความสามารถในการไกล่เกลี่ย และให้คำปรึกษา และจัดลำดับการแก้ไขปัญหา โดยมีทีมที่ปรึกษา

11. เปิดช่องทางในการส่งต่อการดูแลไปยังองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมาย เพราะประเด็นกฎหมายเป็นประเด็นในด้านการคุ้มครองสิทธิ

การสังเคราะห์องค์ความรู้จากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค

งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานที่หลายฝ่ายมองว่าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูงเนื่องจากมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของหลายฝ่าย ทั้ง ๆ ที่เป็นปัญหาสำหรับทุกคนเนื่องจากทุกคนต้องมีการบริโภคไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม กล่าวได้ว่า การบริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของคน ซึ่งหากจะย้อนไปในอดีตจะพบว่า การพยายามที่จะรักษาสิทธิของผู้บริโภคมักจะมีไม่มากอาจเนื่องจากคนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล ไม่ทราบว่ากฎหมายรัฐธรรมนูญได้กำหนดสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งไม่ทราบว่าเมื่อมีปัญหาจะต้องมีกระบวนการอะไรบ้าง หน่วยงานหรือองค์กรใดที่สามารถให้ความช่วยเหลือ หลายคนอาจคิดว่าได้ไม่คุ้มเสีย การขึ้นโรง(พัก)ขึ้นศาลหรือการแจ้งความที่สถานีตำรวจเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียเวลาในการประกอบอาชีพและไม่ทราบว่าจะมีผลกระทบอะไรเกิดขึ้นภายหลังทางแก้ไขจึงเป็นเพียงเลิกใช้สินค้านั้น ๆ ปล่อยให้ทุกอย่างเงียบไปเอง ฉะนั้นบนความไม่เข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคและขาดข้อมูลเหล่านี้เองจึงทำให้การแก้ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างเชื่องช้า

ปัจจุบันมีองค์กรและหน่วยงานของรัฐที่ร่วมกันทำหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้เสียหายโดยการรณรงค์ให้ประชาชนได้ใช้สิทธิในการปกป้องตนเองมากขึ้น กระตุ้นให้ประชาชนทั่วไปตื่นตัวในการรักษาสิทธิของตนเอง ภาคใต้ เป็นภาคหนึ่งที่ยังมีการตื่นตัวในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคน้อยมาก การตื่นตัวของประชาชนในภาคใต้เริ่มมีมากขึ้นภายหลังจากที่มีกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชนได้พยายามศึกษา การพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์อาหารและยา โดยดำเนินการในปี 2549 ทำให้เกิดกระแสความสนใจต่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประเด็นดังกล่าวได้รับการหยิบยกมาเป็นประเด็นที่ต้องมีการจัดทำโครงการเพื่อการกระตุ้นให้คนหันมาปกป้องและรักษาสิทธิของตนเองและร่วมกันพิจารณาว่า เรื่องดังกล่าวไม่ใช่เรื่องของปัจเจกบุคคลแต่เป็นเรื่องที่ส่วนรวมจะต้องให้ความสำคัญและรวมกลุ่มหรือเป็นเครือข่ายที่จะช่วยเหลือกัน หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายจะต้องมีบทบาทหน้าที่อะไรบ้างและเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่โดดเดี่ยว

ในความเป็นจริง การคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการพัฒนามาก่อนแต่เป็นไปอย่างช้า ๆ และอยู่ภายใต้การจัดการของรัฐ หน่วยงานที่หลายฝ่ายรู้จักคือ สำนักงานอาหารและยา และกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ดังนั้นรูปแบบของการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมุ่งเน้นในเรื่องยาและอาหารไม่ได้รวมประเทศในเรื่องการคุ้มครองในด้านการบริการ ด้านการซื้อขายของสิ่งหยาบทรพย์ และการประกอบกิจการร่วมหรือการบริการขายตรง แร่ธาตุ ใช้ เป็นต้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับพ.ศ.2550 ให้ความสำคัญกับระบบคุ้มครองผู้บริโภคโดยกำหนดไว้ในมาตรา 61 ซึ่งบัญญัติว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่ เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้โดยให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์กรอิสระดังกล่าวด้วย”

แนวคิดในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นมาจากการมองสุขภาพของประชาชนแบบองค์รวม การพยายามรวมกลุ่มเพื่อวางแผนสุขภาพให้แก่ประชาชนในจังหวัดสงขลาที่ทำงานเป็นเครือข่ายสุขภาพหลาย ๆ

ประเด็น ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมักมองในประเด็นปัญหาส่วนบุคคลมากกว่าปัญหาที่ต้องการการรวมพลังเพื่อแก้ไข การกระตุ้นให้ประชาชนหรือผู้บริโภคหันกลับมารักษาสติของตนเองจึงเป็นสิ่งที่ดูเหมือนง่าย แต่กระบวนการทำค่อนข้างยากเนื่องจากต้องมีความเกี่ยวข้องกับทั้งผู้ผลิต ผู้บริโภค กฎหมาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

จากหลากหลายข้อเสนอแนะและกรอบแนวคิดทางกฎหมายที่สอดคล้องกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ดำเนินโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ขึ้น เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาระบบเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ให้มีความเข้มแข็ง ขับเคลื่อนองค์กรผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชนให้ประสานสอดคล้องกันเป็นรูปแบบเดียวกัน สร้างฐานความรู้ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ตอบสนองต่อความต้องการและมีประโยชน์กับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของภาคใต้ ประสานกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดระบบเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบบูรณาการ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในปัจจุบัน การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นหนึ่งในแผนสุขภาพจังหวัดสงขลาที่มีการทำงานร่วมกับแผนงานอื่น ๆ อีก 13 แผนงาน และมีการประชุมร่วมกันเพื่อให้คนได้มองสุขภาพในทุกมิติ

หากจะศึกษาความเป็นมาของงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ จะพบว่า การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคเริ่มจากการพัฒนาเครือข่ายย่อย ๆ ทั้งจากการสร้างกลไกการสื่อสารสาธารณะ อย.น้อย และสิทธิประโยชน์ทางด้านสิทธิมนุษยชน แต่ยังไม่มีการบูรณาการการทำงาน จนกระทั่งมีการศึกษาวิจัยโดย จุฑา สังขชาติและคณะ(2549) เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์อาหารและยา พบว่าปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสรุปประเด็นที่พบว่า การขาดนโยบายและแผนการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้ร้องเรียนช่องทางและกระบวนการร้องเรียนยากแก่การเข้าถึง การขาดทักษะที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค และขาดการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งได้สังเคราะห์แนวทางแก้ไขว่า ควรปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานของอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด โดยการเพิ่มการมีส่วนร่วมในส่วนของภาคประชาชน นักวิชาการ สื่อมวลชน และผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานในระดับจังหวัด และควรจัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคขึ้นอันมีลักษณะเป็นหน่วยงานอิสระเป็นกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค จากผลการศึกษาี้กระตุ้นให้หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรภาคประชาชนหันมาสนใจประเด็นนี้มากขึ้นและเกิดเป็น โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้ เป็นความร่วมมือระหว่าง สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร่วมกับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้ และแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2551 ถึง 31 ตุลาคม 2552 และขยายแนวคิดไปยังจังหวัดที่มีกลุ่มคน/เครือข่ายที่สนใจงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีฐานการทำงานทั้งภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน(NGO) ระยะแรกมีจังหวัดนำร่อง 3 จังหวัด คือ สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ประเด็นที่เป็นหัวใจของการทำงาน คือ สภาพของเครือข่ายที่มีความหลากหลายทั้งกลุ่มคนและประเด็นที่เป็นปัญหาที่ควรได้รับการดูแลแก้ไข แต่ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับพื้นที่ซึ่งประเด็นนี้คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประเด็นร่วมที่เกิดขึ้นคือ การมีศูนย์ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียน ขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานในจุดนี้ก็ต้องมีความรู้และสามารถส่งต่อกระบวนการแก้ปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อลดแรงปะทะ มีเวทีสาธารณะในการรับฟังความคิดเห็นทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขาย และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องมีผู้รับผิดชอบหลักและเป็นองค์กรอิสระ

ปัจจุบันงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ขยายออกไปยังพื้นที่อื่น ๆ ได้แก่ นครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง โดยการทำงานเป็นเครือข่าย ความร่วมมือของภาครัฐ และองค์กรพัฒนาเอกชน โดยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนการทำงานตามสถานการณ์ของพื้นที่ โดยมีองค์กรทางวิชาการคือ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส) ให้การสนับสนุน และหน่วยงานภายใต้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งมีผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้ให้ความร่วมมือ

หลักทั่วไปของการบังคับใช้กฎหมาย คือ เมื่อมีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ เป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับนั้น ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับเรื่องอาหาร ผู้บริโภคสามารถไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะเรื่องสินค้าอาหารเท่านั้น แต่ถ้ากรณีไม่มีกฎหมายใด หรือหน่วยงานใดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้ความคุ้มครองในผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป เมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจเนื่องจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายโดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว จะเรียกให้คู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทและชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งหากไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายฉบับเดียวที่มีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าและการรับบริการโดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการดำเนินคดี

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา หลายฝ่ายทำงานด้วยความเชื่อและศรัทธาว่า ผู้บริโภคในทุกระดับจะได้รับการดูแลทั้งด้านสิทธิได้รับการคุ้มครองและความยุติธรรมในฐานะผู้บริโภค ซึ่งอาจจะเป็นงานที่ยากและท้าทายเนื่องจากเป็นสิ่งที่กระทบผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม อย่างไรก็ตามเป็นสิ่งจำเป็นที่งานด้านคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องดำเนินต่อไป อาจจะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป การหาเพื่อนร่วมคิด เพื่อนร่วมทาง และการกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาให้ความสนใจกับการปกป้องสิทธิของตนเอง และสิทธิของผู้บริโภคอื่นในสังคม บทบาทของรัฐที่สำคัญคือ การเข้าไปมีส่วนในการจัดกระบวนการที่ทำให้เกิดความยุติธรรมทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิต โดยพัฒนาองค์ประกอบหลัก คือ ความเข้มแข็งของภาคประชาสังคม การใช้การสื่อสารสาธารณะ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวเป็น กลุ่มองค์กรและเครือข่ายผู้บริโภค และการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคกลุ่มและองค์กรผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้มแข็งโดยการมีปฏิบัติการในพื้นที่ 2) พัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ ทั้งกลไกการเฝ้าระวัง กลไกการพิทักษ์สิทธิ กลไกการร้องเรียน กลไกการไกล่เกลี่ย และกลไกชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ โดยใช้กระบวนการทางวิชาการ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคและการประสานงานภาคีที่เกี่ยวข้อง และ 3) เชื่อมโยงพัฒนาและสนับสนุนการจัดทำชุดความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านกระบวนการดำเนินงาน สรุปได้ว่า เนื่องจากความหลากหลายทั้งด้านปัญหาและผู้รับผิดชอบ และความแตกต่างของพื้นที่ การทำงานจึงต้องใช้ระบบเครือข่าย โดยการกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสะดวกต่อการดำเนินงาน ในการดำเนินงานนอกจากจะมีการจัดตั้งคณะทำงานที่มีโครงสร้างชัดเจนที่ประกอบด้วย นักวิชาการ องค์กรพัฒนาเอกชน และภาครัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มบริหารเครือข่ายแล้ว ยังมีแผนงานในการดำเนินงานสู่ชุมชน ภาคประชาชน โดยผ่านการทำงานของกรรมาธิการยกร่างรัฐธรรมนูญผ่านโครงสร้างผู้ประสานงานเครือข่ายที่ชัดเจน โดยกลุ่มประสานงานเครือข่ายจะทำงานร่วมกับองค์กรเอกชนที่ประกอบด้วย สื่อมวลชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการ ด้านภาครัฐ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของแต่ละจังหวัด รวมถึงศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีส่วนในการวิเคราะห์สาร/ตัวอย่างด้วย รูปแบบการทำงานเป็นเครือข่ายที่มีกลุ่มประสานงานเป็นศูนย์กลาง

การวางแผนงานประกอบด้วย

1.การจัดทำแผนที่กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ (Consumer Protection System mapping)

- 1.1 การรวบรวมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยเฉพาะในจังหวัดเป้าหมาย
- 1.2 การจัดทำแผนที่กลุ่ม องค์กร หรือ เครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในภาคใต้
- 1.3 การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ โดยเฉพาะในจังหวัดเป้าหมาย

2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

- 2.1 การจัดระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่
 - 2.1.1 การพัฒนาระบบเครือข่ายการทำงาน ภาครัฐ ภาคประชาชน ผู้บริโภค
 - 2.1.2 การสังเคราะห์ข้อมูลความรู้จากกรณีศึกษาที่เป็น Best Practices
 - 2.2.3 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค

2.2 การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะ

- 2.2.1 การวิจัยเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย
- 2.2.2 เวทีสาธารณะเชิงวิชาการเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย

3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

- 3.1 การเสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้ โดยสนับสนุนกิจกรรมเครือข่ายเป็นปฏิบัติการตามประเด็นของพื้นที่ในจังหวัดเป้าหมาย
- 3.2 การเสริมศักยภาพผู้บริโภค โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะ ในเรื่องกระบวนการทศน์ของระบบคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ กระบวนการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค
- 3.3 การจัดสมัชชาผู้บริโภคภาคใต้ เพื่อการรวมพลังความคิดและสร้างการเคลื่อนไหวในกระบวนการนโยบายสาธารณะ

4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

- 4.1 การจัดตั้งสภาผู้บริโภคเพื่อจำลองรูปแบบองค์การอิสระผู้บริโภคในพื้นที่
- 4.2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค

5. การสื่อสารสาธารณะ

- 5.1 เว็บไซต์ (Web site)
- 5.2 วารสาร / จดหมายข่าว

5.3 สนับสนุนสื่อวิทยุ

5.4 เวทีสัมมนาสื่อกับการคุ้มครองผู้บริโภค

การวางแผนการดำเนินงาน นำไปสู่การปฏิบัติดังนี้

ก. จัดทำแผนที่กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค(Consumer Protection system mapping)

1.การศึกษาสถานการณ์ นับเป็นหัวใจของการทำงานในเชิงปฏิบัติการ ทั้งนี้จากการศึกษาของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นแนวทางแรกที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้หลายภาคส่วนเริ่มเห็นปัญหาที่เด่นชัดขึ้น แต่เนื่องจากที่ผ่านมา ยังขาดข้อมูลภาคประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้นจึงดำเนินการศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อนำไปสู่แนวทางในการวางแผนแก้ไขและดำเนินงานต่อไป โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 750 ราย

1.1จังหวัดสงขลา 350 ชุด โดยแบ่งเป็น อ.หาดใหญ่ 115 ชุด อ.เมือง 115 ชุด อ.ระโนด 65 ชุด

อ.จะนะ 65 ชุด

1.2.จังหวัดสตูล 150 ชุด แบ่งเป็น อ.เมือง 50 ชุด อ.ละงู 50 ชุด อ.มะนัง 25 ชุด อ.ทุ่งหว้า 25 ชุด

1.3. จังหวัดสุราษฎร์ธานี 250 ชุด แบ่งเป็น อ.เมือง 85 ชุด สมุย 85 ชุด อ.นาสาร 40 ชุด

อ.ดอนสัก 40 ชุด

ผลที่ได้จากการสำรวจ พบว่า

1.พฤติกรรมกรรการบริโภคของประชาชนในพื้นที่เขตเมือง และชนบท มีพฤติกรรมกรรการบริโภคที่ไม่แตกต่างในการบริโภคหรือเลือกซื้อสินค้า

2.ปัญหาการรับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านยา บทบาทสื่อมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการซื้อยามาบริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ากังวลในการบริโภคผลิตภัณฑ์ยา

3.สถานการณ์ปัญหาเรื่องอาหารริมทางทำเป็นอันดับต้นๆ ทั้งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สตูล และสงขลา เป็นปัญหาด้านคุณภาพ และความสะอาด ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค

4.ปัญหาเรื่องสินค้าหนีภาษี เช่น เครื่องปรุง และผลไม้

5.ปัญหาเรื่องการเรียนรู้ ผู้บริโภคยังมีการเรียนน้อย ส่วนใหญ่เมื่อเจอปัญหามักเพิกเฉย ไม่ดำเนินการตามสิทธิหน้าที่ของตนเอง

2.การจัดทำแผนที่กลุ่ม องค์กรหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในภาคใต้

จากผลสรุปดังกล่าวนำไปสู่ความพยายามที่จะจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นำไปสู่การจัดรูปแบบการทำงานในจังหวัดน่านองทั้ง 3 จังหวัด คือ สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี ดังนี้

จังหวัดสงขลา ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุข จ.สงขลา คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จ.สงขลา เครือข่ายโครงการบริโภคเข้มแข็ง โครงการบริโภคเพื่อชีวิต เครือข่าย อย.น้อยแหลมทอง กลุ่มไทรวงาม กลุ่มพิทักษ์สิทธิบ้านพรุ สถานีวิทยุอม. FM 88.0MHz ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปริง อบต.ควนรู และท่าข้าม เครือข่าย อสม.จังหวัดสงขลา

จังหวัดสตูล ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุข จ.สตูล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจ.สตูล เครือข่ายโครงการบริโภคจังหวัดสตูล สนง.ส่งเสริมพระพุทธศาสนาจ.สตูล สถานีวิทยุ FM 93.25MHz สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล เทศบาลเมืองสตูล

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุข จ.สุราษฎร์ธานี คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จ.สุราษฎร์ธานี เครือข่ายโครงการบริโภคสร้างสรรค์ ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารสุราษฎร์ธานี สถานีวิทยุ FM 94.75MHz ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

3. เครือข่ายวิชาการ โดยมีหน่วยงานสาธารณสุข และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จัดทำข้อมูลเชิงวิชาการผ่านเว็บไซต์ www.consumersouth.org

ข. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1.การจัดระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่

1.1 เน้นการทำงานขององค์กรภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเครือข่ายภาครัฐและเครือข่ายวิชาการ

1.2.จัดทำเอกสารเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภค ได้มีประสบการณ์ โดยมีกรณีศึกษา 10 กรณีตัวอย่าง โดยนำประสบการณ์จากการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้บริโภค กระบวนการแก้ไขปัญหา เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นเครื่องมือในการจุดประกายความคิดของผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้บริโภค ผู้ประกอบการและเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน มีการเผยแพร่ไปยังประชาชนทั่วไป

1.3.การจัดทำฐานข้อมูลและการสื่อสารด้านวิชาการ โดยการรวบรวมฐานข้อมูลเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภค การรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์ด้านคุ้มครองผู้บริโภคในภาคใต้ ผ่านเว็บไซต์ <http://www.consumersouth.org> ซึ่งเป็นการเปิดช่องทางในการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง

2.การพัฒนาการสื่อสารสาธารณะเพื่อกระตุ้นนโยบายและวิชาการ

2.1.จัดการสื่อสารผ่านรายการวิทยุ ที่มีประชาชนให้ความสนใจและเข้าถึงได้มากกว่าสื่อโทรทัศน์ ประชาชนสามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นได้

2.2 ผ่านเวทีวิชาการ

ค. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้

1.การเสริมสร้างกระบวนการเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้โดยสนับสนุนกิจกรรมเครือข่ายเป็นปฏิบัติการตามประเด็นของพื้นที่ในจังหวัดเป้าหมายมีการสนับสนุน โครงการจังหวัดละ 100,000 บาท

2.การเสริมศักยภาพผู้บริโภค โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกทักษะ ในเรื่องกระบวนการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ กระบวนการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค การเข้าถึงระบบภายใต้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การบันทึกข้อร้องเรียน ความรู้เรื่องกฎหมาย และเครือข่ายที่สำคัญ การส่งต่อปัญหา เป็นต้น

3.การจัดสมัชชาผู้บริโภคภาคใต้เพื่อการรวมพลังความคิดและสร้างการเคลื่อนไหวในกระบวนการนโยบายสาธารณะ โดยพัฒนาให้เกิดเป็นสมัชชาผู้บริโภคมีการสนับสนุนจาก สช เป็นเงิน 300,000 บาท

ง. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

1.การจัดตั้งสภาผู้บริโภค ในท้องถิ่น

2.จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายวิชาการ สื่อ และฝ่ายประสานงาน โดยเป็นความร่วมมือระหว่าง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โรงพยาบาลภาครัฐ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล โดยจัดตั้งที่จังหวัดสงขลาและเป็นต้นแบบให้แก่จังหวัดอื่น ๆ

จ. การสื่อสารสาธารณะ

1.เว็บไซต์ (website) สืบเนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูล ข่าวสารปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ นับว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและเข้าถึงง่ายขึ้น คือ <http://www.consumersouth.org>

2.จัดทำเอกสารเผยแพร่ ไม่ว่าจะเป็น กรณีศึกษาทั้ง 10 กรณี หรือข้อมูลความรู้อื่น ๆ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้ความรู้แก่ประชาชน โดยจะเริ่มในปีที่ 2

3.รายการวิทยุ ผ่านวิทยุชุมชน

-จังหวัดสงขลา รายการสภาผู้บริโภค เอฟเอ็ม 101.75 MHz และ FM 88.0 MHz มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเด็นคุ้มครองผู้บริโภค ทุกสัปดาห์ที่ 3 ของ ทุกเดือน เวลา 10.00-12.00 น.

-จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่าน เอฟเอ็ม 94.75 MHz รายการเพื่อผู้บริโภค ทั้งสิ้น 20 ครั้ง

- จังหวัดสตูล เอฟเอ็ม 98.40 รายการ hit station วันเสาร์ อาทิตย์ เวลา 13.00 - 15.00 น. และเอฟเอ็ม 102.75 รายการคุ้มครองผู้บริโภค ทุกวันพุธ-พฤหัสบดี 13.00-14.00 น.ท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของพื้นที่

4.เวทีสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

5.ช่องทางอื่น ๆ นอกจากสื่อวิทยุแล้ว ยังมี

-สื่อทางเว็บไซต์ก็มีส่วนกระตุ้นมากเช่นกันมีการเพิ่มช่องทางอีก 1 เว็บไซต์ คือ เว็บไซต์ของสำนักข่าวทีนิวส์ <http://www.tnewsnetwork.com> เป็นสื่อกลางข้อมูลของผู้บริโภค

-การใช้อีเมล เป็นอีกช่องทางที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการโทรศัพท์ และผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

- ผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
- ผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล
- ผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ผ่านสำนักงานขนส่งจังหวัด
- ผ่านสำนักงานพาณิชย์จังหวัด
- ผ่านสหภาพนายควม

จ.เครือข่าย นักวิชาการด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

- | | |
|---------------|-------------|
| - ดร.วิชัย | กาญจนสุวรรณ |
| - ดร.เจียงชัย | ตันสกุล |
| - จรูญ | หยุดทอง |
| - ดร.ศิริพา | อุดมอักษร |
| - อ.ชโลม | เกตุจินดา |
| - ดร.พงศ์เทพ | สุธีรวุฒิ |
| - ภก.สมชาย | ละอองพันธ์ |
| - อ.จำนง | แรกพินิจ |

ข.เครือข่าย ภาคประชาสังคม ประกอบด้วย

- องค์การพัฒนาเอกชน ในพื้นที่ภาคใต้
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย
 - องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู
 - องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
 - เทศบาลตำบลปริก
- เครือข่าย อสม.
- เครือข่ายสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท

ซ. เครือข่ายสื่อ ประกอบด้วย

- สื่อวิทยุชุมชน จ.สงขลา ,จ.สตูล และ จ.สุราษฎร์ธานี
- วิทยุ มอ.เอฟเอ็ม 88 เมกะเฮิร์ต
- เครือข่ายหนังสือพิมพ์โพกัสภาคใต้

การสนับสนุนการจัดทำเอกสารเผยแพร่ชุด บทเรียนสานพลังเครือข่ายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดยม.คุณ ถนอม ขุนเพชร และ คุณ วัฒนชัย มะโนมะยา เป็นบรรณาธิการ ประกอบด้วยเรื่องเล่าและกรณีศึกษา 15 เรื่อง เนื้อหาเป็นเรื่องของประสบการณ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อม จาก 3 พื้นที่ คือ จังหวัดสตูล สงขลา และ สุราษฎร์ธานี สารของเอกสารคือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และ กลวิธีในการแก้ปัญหา ขณะเดียวกันก็ทำให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรในปัจจุบันที่มีบทบาทในการรับผิดชอบต่องานคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของกลุ่มที่สูญเสียผลประโยชน์จากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ บทเรียนของการไม่ศึกษาเอกสารให้รอบคอบ หรือ สิ่งที่กระทบต่อชุมชนในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริโภค รวมถึงสถานการณ์เรื่องต่าง ๆ ประกอบด้วย

บทเรียน สานพลังเครือข่าย เพื่อผู้บริโภค ประกอบด้วย เนื้อหาที่คัดสรรมาจากประสบการณ์ตรงของผู้ที่ประสบเหตุการณ์อันสืบเนื่องมาจากการบริโภคทั้งเครื่องอุปโภคและบริโภค และกระบวนการจัดการที่มีทั้งสามารถจัดการให้เสร็จสิ้นกระบวนการ และอยู่ระหว่างการดำเนินการทางกฎหมาย โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ 16 ประเด็นดังนี้

1. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสตูล....ผู้เพื่อคนตัวเล็ก ๆ
2. บริโภคปลอดภัย “ไหวตัวทัน” ศูนย์เรียนรู้คุณธรรมเศรษฐกิจพอเพียง
3. “แลบ้านแลเมือง” เรื่องบริโภคสดจากสถานีวิทยุกระจายเสียง มอ FM 88 MHz
4. เมื่อชาวระยอง “อ่อนหวาน” บันเหตผลทางสุขภาพ
5. น้ำพริกกุ้งเสียบลดเชื้อ ผลงานศูนย์วิทยาศาสตร์สุราษฎร์ธานี
6. เวที “นักร้อง” ระดับชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดสงขลา
7. เลห์แสบโครงการบ้านบทเรียนเจรจาไกล่เกลี่ย
8. ยาเทวดา ปรีศนา? ป้าแดด-ควนกาหลง
9. มาตรฐานร้านก๋วยเตี๋ยว มาตรฐานสุขภาพเมืองคนดี
10. เวทีเสวนา -ท้องถิ่นห่วงใย ใส่ใจผู้บริโภค”

- การบูรณาการระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมต่อเติมเสริมประสาน

ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค

- 11.บริโภคอย่างไรให้ฉลาดไม่ขาดทุน
- 12.รายงานกิจกรรมท้องถิ่น เวทีสมาชิกผู้บริโภคฉลาดซื้อ (คนควรรู้ รู้ทันเขาจริงหรือ)
- 13.ท้องถิ่นห่วงใยใส่ใจผู้บริโภค
- 14.โภชนาการพลาสติกกร่อน ๆ กับอสม คิดเอง สมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จังหวัดสงขลา
- 15.องค์กร/หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 16.องค์กร/หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการลงนามความร่วมมือ

1.ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ชุมชน และ ฝ่ายวิชาการเกิดผลผลิตที่สร้างความยั่งยืนให้แก่การแก้ปัญหาคุ้มครองผู้บริโภคทั้งระบบบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อมีการร้องเรียน สร้างเป็นเครือข่ายในจังหวัด และพยายามที่จะสร้างเครือข่ายระหว่างจังหวัดให้เป็นระดับภาค และขยายต่อไปในระดับประเทศ ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ที่ได้มาจากการดำเนินงานและสร้างความยั่งยืนให้งานคุ้มครองผู้บริโภคคงอยู่ในพื้นที่ องค์กรประกอบขององค์กรที่ร่วมในการจัดการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ใน 3 จังหวัดนำร่องมีดังนี้

ก. จังหวัดสุราษฎร์ธานีประกอบด้วย

- 1.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 3.สำนักงานการค้าภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 4.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 5.ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 6.สื่อมวลชน F.M. 94.75 MHz สุราษฎร์ธานี
- 7.สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 8.ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สุราษฎร์ธานี

ข. จังหวัดสตูล

- 1.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล(สสจ.สตูล)
- 2.คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล (สคบ.สตูล)
- 3.สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสตูล
- 4.สำนักงานขนส่งจังหวัดสตูล
- 5.สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสตูล
- 6.สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
- 7.สำนักงานที่ดินจังหวัดสตูล
- 8.สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสตูล
- 9.ตำรวจภูธร จังหวัดสตูล
- 10.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสตูล
- 11.เครือข่ายพลังผู้บริโภคจังหวัดสตูล

ค.สงขลา

- 1.คณะกรรมการ คุ่มครองผู้บริโภควัดสงขลา
- 2.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา(สสจ. สงขลา)
- 3.ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์สงขลา
- 4.การค้าภายในจังหวัดสงขลา
5. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา
6. หน่วยซึ่ง ตวง วัด
- 7.สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
- 8.เทศบาลนครหาดใหญ่
- 9.สำนักงานอัยการจังหวัดสงขลา
- 10.กลุ่มผู้บริโภคเพื่อชีวิต
- 11.วิทยุอม. FM88 MHz มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 12.กลุ่มพิทักษ์สิทธิ ไทรงาม
13. กลุ่มพิทักษ์สิทธิบ้านพรุ
- 14.เครือข่าย อย.น้อย แหลมทอง สงขลา
- 15.กลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง
- 16.หนังสือพิมพ์โพกัสภาคใต้

2.การเกิดศูนย์ประสานงานในพื้นที่ จากผลการดำเนินงานโครงการในปีแรก มีการตั้งศูนย์ประสานงานเป็นส่วนหนึ่งของผลผลิต และเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษา และช่วยเหลือผู้บริโภค โดยใช้ชื่อ “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” ซึ่งมีทั้งสิ้น 4 แห่ง ดังนี้

- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสงขลา
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคสตูล
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริง
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู
- ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

3. การให้ความรู้และเพิ่มช่องทางการกระจายข่าวโดยได้รับความร่วมมือจากชุมชน ให้มีการกระจายข่าวความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงความรู้เรื่องอาหาร ยา กฎหมาย ฯลฯ และยังดำเนินต่อไป โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชน ประกอบด้วย

1.สมัชชาออนแอร์ ทางสถานีวิทยุ เอฟเอ็ม 88.0 MHz

2.วิทยุชุมชน

- วิทยุชุมชนเทศบาลตำบลปริง
- วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลควนรู
- วิทยุชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

- Website consumersouth.org

4..เครือข่ายที่เกิดขึ้น

4.1 เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในภาคใต้ ประกอบไปด้วย

- กลุ่มพิทักษ์สิทธิคุ้มครองผู้บริโภคบ้านพรุ
- กลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง
- โครงการบริโภคเพื่อชีวิต สงขลา
- โครงการบริโภคสร้างสรรค์ จ.สุราษฎร์ธานี
- ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล
- เครือข่าย อสม.ภาคใต้
- เครือข่าย อย.น้อยในพื้นที่ภาคใต้
- ชมรมส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
- กลุ่มไทรงาม

4.2 เครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย

- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล

5. โครงการต่อเนื่องในระยะที่ 2 การลงนามความร่วมมือกับองค์กรทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาควิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน โดยเข้าอยู่ในแผนปฏิบัติการของ 2 พื้นที่ ประกอบด้วยจังหวัด สตูลและ สงขลา และมีโครงการ ดังนี้

จังหวัดสงขลาโดยเทศบาลอำเภอหาดใหญ่ เน้นการเผยแพร่ข้อมูล การผลิตสื่อ และผักปลอดสารพิษ

จังหวัดสตูล โครงการคุ้มครองด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเน้นการให้ความรู้ การรักษาสีผิว และการเลือกบริโภค

การผลักดันสู่นโยบาย

สิ่งที่เป็เป้าหมายหลักของการจัดโครงการที่มีผลต่อชุมชน คือ ความพยายามที่จะสร้างให้เกิดการ ร่วมกันมองปัญหาทั้งฝ่ายวิชาการ พื้นที่และระดับปัจเจกบุคคล

การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ทำให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างภาคีเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการบูรณาการแผนการทำงานงบประมาณ บุคคลากร ร่วมกันระหว่างภาครัฐ และภาคประชาชนมากยิ่งขึ้น

1. ฝ่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดสงขลา และจังหวัดสตูล (พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการ) ร่วมพัฒนาและจัดทำโครงการที่เอื้อประโยชน์ต่อพื้นที่จังหวัดของตนเอง โดยร่วมมือกับภาคประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อการ ดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภค เปิดโอกาสให้โครงการที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องในแง่ความเป็นอยู่ของ ชุมชน และสอดคล้องกับสภาพความต้องการของคนในชุมชน ทำให้มีการรวมตัวกันมีส่วนร่วมในการเสนอ

ข้อเสนอต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย และมีข้อเสนอตอนนโยบายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

2. สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลาเห็นด้วยในหลักการในการดำเนินการของการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ภายใต้ โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้ และรับเป็นหน่วยงานเชื่อมประสานการทำงานรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อวางแผนทางความร่วมมือในการดำเนินงานต่อไป

3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เป้าหมายของโครงการ 3 จังหวัด คือ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเพิ่มช่องทางในการพิทักษ์สิทธิและแก้ไขปัญหาปัญหาผู้บริโภคอย่างมีส่วนร่วม โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่าย และท้องถิ่น ในพื้นที่นั้นๆ ในการส่งต่อกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. เทศบาลนครหาดใหญ่ ดำเนินการโครงการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

5. เทศบาลเมืองสตูล ดำเนินโครงการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เทศบาลเมืองสตูล เพื่อพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

6. ในจังหวัดสงขลาเกิดเป็นบันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคที่บูรณาการพลังจากภาคีทุกภาคส่วนในจังหวัดสงขลา โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปริง องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลควนรู และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ ตลอดจนภาคีผู้บริโภคโดยเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข และสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท

ข้อดีของการดำเนินงานโครงการ

- 1.ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตนเอง
- 2.การประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความเอื้ออาทร ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกส่งเสริมจิตวิญญาณของคนในชุมชน
- 3.เกิดนโยบายสาธารณะในพื้นที่ ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- 4.เกิดเครือข่ายการทำงานระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคมและองค์กรที่เกี่ยวข้องที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อจำกัดของการดำเนินงานโครงการ

- 1.การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ผลิตและผู้ขาย ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ผลิต/ผู้ขายเป็นคู่กรณีโดยตรงการทำความเข้าใจถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการคุ้มครองผู้บริโภคจึงต้องสร้างความรู้สึที่ดีต่อกัน
- 2.ความขาดแคลนของผู้ที่ทำหน้าที่ไกลเกลี่ยที่ต้องมีความรู้ทั้งด้านกฎหมาย การเจรจาต่อรอง รวมทั้งการส่งต่อการให้คำปรึกษาหรือดำเนินการขั้นต่อไป เช่น การฟ้องร้อง เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต้องเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินงาน
- 3.การขยายเครือข่าย การกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค การรักษาสติของตนเอง และการร่วมกันปกป้องสิทธิให้กับผู้บริโภคอื่น ๆ การสร้างกลุ่ม

4.เกิดความแตกแยกในสังคมเนื่องจากต่างฝ่ายต่างต้องรักษาสิทธิของตนเอง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกลุ่มที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และต่อรอง

ปัญหาอุปสรรค

ผลจากความพยายามที่จะดำเนินแผนงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคคือ

1.การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการปรับเปลี่ยนผู้ประสานงาน ในแผนงานขับเคลื่อนสังคม ทำให้เกิดความล่าช้า และแผนงานบางส่วนถูกปรับเปลี่ยนไปดำเนินการในปีต่อไป

2.ประชาชน ชุมชน เครือข่าย หรือแม้แต่หน่วยงานภาครัฐบางส่วน ยังขาดข้อมูลความรู้ในเรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง จึงทำให้การทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคได้ไม่เต็มที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจึงควรให้ความรู้ หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากกว่าที่เป็นอยู่

3.เครือข่ายบางส่วนสามารถปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบเชิงรุกในพื้นที่หรือชุมชนได้ แต่ไม่สามารถ เขียนรายงานเป็นผลการดำเนินกิจกรรมได้



บทสังเคราะห์

ก่อนอื่นต้องเข้าใจว่า ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหลักเลียงไม่ได้กับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้เสียผลประโยชน์และผู้ที่ยพยายามรักษาผลประโยชน์ของตนเองไว้ การศึกษาแนวคิดของความขัดแย้งจะช่วยทำให้เข้าใจกระบวนการและหาทางแก้ไขได้มากขึ้น มีนักสังคมศาสตร์และนักทฤษฎีหลายคนศึกษาเรื่องนี้ ดังที่จะยกแนวคิดของบางท่านมาดังนี้

แนวคิดของ คาร์ล มากซ์ (Karl Marx) คาร์ล มากซ์ เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน เป็นกฎพื้นฐานของชีวิต เป็นสภาพปกติของสังคม โดยความขัดแย้งเริ่มที่เศรษฐกิจซึ่งหลักเลียงได้ยากแล้วจะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคม และเชื่อในการใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนสังคม การวิเคราะห์ของคาร์ล มากซ์ใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สังคม โดยอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาความขัดแย้งทางเศรษฐกิจ ทฤษฎีความขัดแย้งของคาร์ล มากซ์ได้อธิบายว่าสังคมเป็นอย่างไร และมีแนวทางในการเปลี่ยนสังคมอย่างไร (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542)

แนวคิดของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) แมกซ์ เวเบอร์ มีแนวคิดว่า ความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลเกิดได้ทุกที่ โดยเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการบรรลุเป้าหมายและเกิดปะทะกับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งความขัดแย้งเป็นผลมาจากการที่มีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการแข่งขันกัน (Competition) เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งด้วย (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542)

แนวคิดของ ยอร์จ ซิมเมล (Georg Simmel) ยอร์จ ซิมเมล มีแนวความคิดว่าความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์แบบหนึ่ง (sociation) ที่เกิดขึ้นในกลุ่มสมาชิกที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน โดยเชื่อว่าความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายแสดงให้เห็นลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย โดยเป็นผลจากการที่มีความรู้สึกเข้าข้างตนเองมากกว่าเข้าข้างฝ่ายอื่น ความขัดแย้งมีอยู่ทุกองค์การซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคม ผลของความขัดแย้งคือจะเกิดความกลมเกลียวภายในกลุ่ม แต่ความกลมเกลียวภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มก็จะเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งด้วย (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542)

แนวคิดของ มอสคา (Mosca) มอสคา เชื่อว่าความขัดแย้งในสังคม เป็นสิ่งปกติ เกิดโดยธรรมชาติหลักเลียงไม่ได้ ความขัดแย้งทำให้เกิดความก้าวหน้าระเบียบ และเสรีภาพ ซึ่งมีความแตกต่างไปจาก คาร์ล มากซ์ คือ มอสคา เห็นว่าความขัดแย้งจะเกิดหลังจากที่คนรุ่นหลังมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจบรรลุผลแล้ว จากนั้นคนจะดิ้นรนเพื่ออำนาจภายหลัง ซึ่งจะนำมาสู่ความขัดแย้ง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542)

แนวคิดของ โคเซอร์ (Coser) โคเซอร์ ได้ขยายแนวคิดของซิมเมลให้กว้างขวางออกไปอีก โดยพัฒนาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการบูรณาการทางสังคมขึ้น 16 ข้อคือ

1. ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นนำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์และการสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม
2. ความขัดแย้งในบางครั้งช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มได้ โดยยอมให้ระบายความกดดันออกไปบ้าง
3. ความขัดแย้งจริงมีจุดประสงค์ ความขัดแย้งไม่จริงมุ่งลดความตึงเครียด
4. ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมรูปแบบหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นได้ในสภาพที่มีปฏิสัมพันธ์กัน
5. ความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดจะมีความขัดแย้งเช่นเดียวกับมีสันติภาพ
6. ความสัมพันธ์มีมากอารมณ์พฤติกรรมจะมากขึ้นตามไปด้วย
7. ความขัดแย้งบางครั้งนำไปสู่การขจัดเหตุของความขัดแย้งออกไปและยืนยันความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายใหม่
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่แข็งแรงอาจถดถอยจากความขัดแย้ง และในความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งบ่อยครั้งที่แสดงถึงความขัดแย้ง

9. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะทำให้เกิด ความกลืนเกลียว การรวมอำนาจ การเคลื่อนย้ายทรัพยากร
10. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกยิ่งเพิ่มมากขึ้น ความอดทนต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนภายในจะลดลง
11. ความต้องการที่จะมีความสามัคคีภายในกลุ่ม บ่อยครั้งจะนำกลุ่มไปขัดแย้งกับกลุ่มอื่น
12. การแสดงสัญลักษณ์ของกลุ่มยิ่งมากเท่าใดความเป็นศัตรูกับกลุ่มอื่นย่อมเพิ่มมากขึ้น
13. ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่างๆจะนำไปสู่ การขยายความสัมพันธ์ การสร้างบรรทัดฐานอย่างใหม่และยืนยัน บรรทัดฐานเดิม รวมถึงการเพิ่มการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม
14. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบางครั้งเป็นการกระทำที่ปรารถนาให้อีกกลุ่มรวมตัวกัน
15. ความขัดแย้งเป็นการทดสอบอำนาจ
16. ความขัดแย้งนำไปสู่กระบวนการรวมตัวกัน และแสวงหาพันธมิตร

จากแนวคิดข้างต้นเมื่อหันมาพิจารณาปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจะพบว่า การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทำงานโดยผู้ทำงานต้องตั้งอยู่บนความถูกต้อง ยุติธรรม เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่มีเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง กระบวนการที่ค่อยเป็นค่อยไปถึงแม้จะทำให้การขยายการทำงานล่าช้าแต่ก็ลดแรงปะทะที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เสียผลประโยชน์และผู้ให้ประโยชน์จากเรื่องนั้น ๆ ความเชื่อมโยงของการคุ้มครองผู้บริโภคคือ บุคคล ผลประโยชน์ และสิ่งแวดล้อม ที่ขาดสมดุล ความพยายามที่จะจัดสมดุลที่มีองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนในการจัดการโดยรวมกลุ่มของคนและชี้ให้เห็นปัญหา ร่วมกันหาทางแก้ไข ก็จะทำให้สภาพปัญหามีทิศทางที่ดีขึ้น แต่การจะจัดกระบวนการที่คนจำเป็นต้องประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นว่า ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร กระทั่งใคร ใครได้ประโยชน์ ใครเป็นผู้สูญเสีย กระบวนการอะไรที่ช่วยรักษาสมดุลไว้ได้ และนี่คือ ความพยายามที่จะให้ชุมชนเกิดการร่วมคิดร่วมทำ

หากจะพิจารณาองค์ประกอบของปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น จะพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีองค์ประกอบคือ 1. ผู้บริโภค 2. ผู้ผลิต/ผู้ขาย 3. กลไกทางสังคม และ 4. มาตรการทางกฎหมาย แต่สิ่งที่ต้องระวังคือ การรักษาความสมดุลของกระบวนการนี้ ซึ่งก่อนอื่นต้องพิจารณาสถานการณ์ของปัญหา ก็จะพบว่า สถานการณ์ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกระแสที่เริ่มมีกลุ่มผู้บริโภครวมตัวกันเพื่อเรียกร้องสิทธิที่ตนเองถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ขายและผู้ผลิต ความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมรวมถึงการขาดการกำหนดบทบาทของภาครัฐที่ชัดเจนในการดูแลปัญหา การนำข้อกฎหมายมาเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดความยุติธรรมในสังคม

โครงการคุ้มครองผู้บริโภค ที่สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้การสนับสนุนนี้ เป็นโครงการที่นำหลักการในการจัดการความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการแก้ไขปัญหา และทำให้เกิดความสุขในชุมชน ส่งเสริม “สุขภาวะ” ของท้องถิ่น โดยเริ่มจากการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในภาคใต้ว่าประเด็นปัญหาสืบเนื่องมาจากอะไร กลไกที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนใช้ในการแก้ปัญหานั้นดำเนินการอย่างไร มีข้อจำกัดอะไรบ้าง ขณะเดียวกันก็มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ไขอันประกอบด้วย กลไกทางสังคม ศักยภาพชุมชน กฎหมาย และองค์ความรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเติมเต็มการแก้ไขปัญหาได้ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ภาคประชาสังคม และเครือข่ายวิชาการในพื้นที่ที่รวมถึงองค์กรทางด้านยุติธรรมอันประกอบด้วย สภานายความ อัยการ และศาล ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง มีการนำเอากฎหมายมาตีความประกอบในการแก้ไขปัญหา มีการเจรจาต่อรองเพื่อลดขั้นตอนโดยผ่านศูนย์ร้องเรียน/พิทักษ์สิทธิ

ด้านสถานการณ์ปัญหา พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องของการซื้อขายอาหาร ยา และเครื่องอุปโภคบริโภค การบริการของรัฐ การซื้อโกง ซึ่งมีทั้งปัญหาระหว่างบุคคล ปัญหาระหว่างบุคคลกับองค์กร และระหว่างองค์กรกับองค์กร กระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีทั้งการร้องเรียนที่ผู้เสียหายร้องเรียนต่อหน่วยงานที่พบบ่อคือ การแจ้งความ การร้องเรียนโดยตรงต่อหน่วยงาน การร้องเรียนผ่านสื่อหรือองค์กรเช่นหนังสือพิมพ์ รายการวิทยุ และโทรทัศน์ ซึ่งเป็นกระบวนการการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า กลไกทางสังคมในปัจจุบันอาจจะไม่เอื้อต่อการแก้ปัญหาเนื่องจากรูปแบบสังคมที่เปลี่ยนไป มีการจัดการแบบมิกติกา เงื่อนไขและกระบวนการที่ประชาชนทั่วไปอาจมองว่าซับซ้อนยุ่งยาก เสียเวลาหรือไม่คุ้มเสีย ทำให้ผลจากการสำรวจสถานการณ์ที่เก็บข้อมูล ใน 3 จังหวัด ประกอบด้วย สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อเกิดปัญหาใช้วิธีการเลิกใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แทนการเรียกร้อง ดังนั้นจึงพบกรณีของการร้องเรียนค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ส่วนหนึ่งคือไม่ทราบแหล่งที่จะร้องเรียน เพราะไม่ได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวแต่ต้องไปร้องเรียนหลายจุดซึ่งทำให้เสียเวลา ประเด็นดังกล่าวได้ถูกหยิบยกมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อการจัดการเชิงระบบ

การประเมินสถานการณ์ดังกล่าวยังได้ดำเนินการในส่วนของการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์กรของรัฐเป็นเป้าหมายแรกที่ประชาชนนึกถึงและขอความช่วยเหลือ โดยกลุ่มที่นึกถึงคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และคาดว่าเมื่อแจ้งความไปแล้วจะได้รับการจัดการหรือได้รับคำแนะนำให้ดำเนินการอย่างไรต่อไปแต่บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงการรับแจ้งความ การลงบันทึก และการไปดู/ไม่ไปดู สถานที่เกิดเหตุซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา และดำเนินการตามกฎหมายต่อผู้เสียหายหรือคู่กรณี ซึ่งบางกรณีต้องอาศัยหน่วยงานอื่น มาร่วมในการแก้ปัญหา และพบว่า จากการสำรวจในกลุ่มองค์กรที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาล ๔ อบต. และหน่วยงานอื่น ๆ ก็พบว่า ยังขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ขาดการส่งต่อเนื่องจากบางเหตุการณ์ต้องส่งไปยังหน่วยงานภายนอกขาดการติดตามเรื่องราวและข้อร้องเรียน

ประเด็นที่สำคัญทั้งในกลุ่มผู้บริโภคและหน่วยงานของรัฐ รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชนที่พยายามทำงานในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอาจสวนทางกันในบางประเด็นเนื่องจากการกระบวนการคิดและการทำงานที่แตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายเดียวกันก็คือ ความถูกต้องและการรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภค ขณะเดียวกันผู้ผลิตก็ต้องเคารพสิทธิของผู้บริโภคและมีความซื่อสัตย์ในการจำหน่าย/ผลิตสินค้า เพื่อให้กลไกตลาดอยู่ต่อไป และมองประโยชน์ส่วนรวม การที่จะทำให้ผู้ผลิต/ผู้ขายยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นดูเหมือนเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้ผลิต/ผู้ขายบางรายมองถึงการสูญเสียผลประโยชน์ แต่หากทุกฝ่ายมองความถูกต้องด้วยความเข้าใจและยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยมีคณะทำงานที่นอกจากจะทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วยังต้องมีบทบาทในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น และดำเนินการตามระบบต่อไป

โครงการนี้ได้เน้นประเด็นในการให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป โดยมีมองถึงปัญหาจากการประเมินสถานการณ์ว่า ทั้ง 3 พื้นที่ ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดประสบการณ์ ในการพิทักษ์สิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ขาดความรู้ทางกฎหมาย สิ่งที่สำคัญคือขาดเพื่อร่วมทางในการแก้ไข การให้ความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย การใช้สื่อวิทยุชุมชนเป็นหน่วยที่ช่วยกระจายข่าวสารข้อมูลในเรื่องอาหาร ยา และอาหารเสริม ต่าง ๆ การเลือกซื้ออาหารที่ปลอดภัย การเลือกซื้อเครื่องอุปโภคต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ ข้อกฎหมาย และกระบวนการการร้องเรียน สิทธิของผู้บริโภค ดังนั้นเป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนยังประกอบด้วยภาครัฐ

และองค์กรพัฒนาเอกชน ที่ปรับบทบาทของตนเองภายหลังจากเข้าร่วมโครงการโดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น มีการจัดทำสายด่วนเพื่อการให้คำปรึกษาและข้อร้องเรียน การจัดเวทีคุ้มครองผู้บริโภค การให้ความรู้ในการผลิตอาหารเองโดยเฉพาะการปลูกผักปลอดสารพิษ การลดรายจ่ายในบ้าน เป็นต้น เวทีดังกล่าวนอกจากเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนแล้วยังรับทราบปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้สนับสนุนโครงการในพื้นที่ทั้ง 3 จังหวัดเพื่อให้เกิดเครือข่ายและความเข้มแข็ง ซึ่งเป้าหมายประกอบด้วยประชาชนทั่วไปรวมทั้งเด็กและเยาวชน ในสถานศึกษา

ในการเชื่อมโยงองค์กรที่เกี่ยวข้อง โครงการนี้ได้จัดเวทีพูดคุยผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงาน อัยการ นักวิชาการ สมาคมพ่อค้า เจ้าหน้าที่ตำรวจ ขนส่งจังหวัด พาณิชย์จังหวัด เกษตรจังหวัด รวมถึงผู้ให้บริการอื่น ๆ เหล่านี้เป็นต้น ในการกระตุ้นให้เกิดกลไกการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาในข้อกฎหมาย การไกล่เกลี่ย หรือการต่อรอง และกระบวนการติดตาม ส่งต่อ ให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้มีการจัดองค์กรหรือกลุ่มที่จะมาร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ซึ่งมีความพร้อมและการจัดการในพื้นที่ที่แตกต่างกัน กระบวนการดังกล่าวอาจเป็นเพียงจุดเริ่มต้นสิ่งที่สำคัญคือ การมีผู้ประสานงานในพื้นที่ ที่จะประสานการทำงานดังกล่าว และการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง สปสช. สวรส. ฯลฯ องค์กรที่จะต้องมีบทบาทโดยตรงน่าจะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น เนื่องจากมีอำนาจในการจัดการปัญหาในพื้นที่โดยตรงและมีงบประมาณในการสนับสนุน

ประเด็นที่โครงการนี้ยังไม่ได้เน้นคือ บทบาทของผู้ผลิต/ผู้ขาย หรือเจ้าของกิจการ ที่เปรียบเสมือนเป็นคู่กรณีโดยตรง การลดแรงปะทะของความขัดแย้งอาจจะต้องมีกระบวนการที่ทำให้เกิดการยอมรับปัญหา มากกว่าการมองถึงผลประโยชน์ที่เสียไป กระบวนการไกล่เกลี่ยน่าจะเป็นทางออกที่ดีทางหนึ่งซึ่งโครงการอาจจะต้องผลิตนักไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น และสามารถมองปัญหาอย่างเป็นธรรมแก่คู่กรณี การสร้างความรู้สึกลดลดภัยให้แก่คู่กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญ นักวิชาการก็จะต้องมีส่วนในการพัฒนากระบวนการให้เกิดความสันติ และสามารถอยู่ร่วมกันได้ในสังคม

องค์กรสื่อเป็นอีกองค์กรที่มีความสำคัญในการกระตุ้นให้ประชาชนได้หันกลับมาพิทักษ์สิทธิของตนเองมากขึ้น แต่อยู่ภายใต้ความถูกต้อง กล่าวคือ ต้องรู้สิทธิ รักษาสิทธิ แต่ขณะเดียวกันต้องทราบว่า ตนเองมีหน้าที่อะไรบ้าง คุณธรรมและจริยธรรมทั้งในผู้ผลิตและผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ซึ่งอาจใช้การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวทีชาวบ้าน หรือสมัชชาคุ้มครองผู้บริโภค บทเรียนที่เกิดขึ้นและรวบรวมถ่ายทอดออกมาทั้งในรูปการเล่าสู่กันฟังและการตีพิมพ์ เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ใช้เพื่อบอกถึงปัญหาและกระบวนการแก้ไขที่ผ่านมา ซึ่งบางกรณียังอยู่ในระหว่างดำเนินการดำเนินงาน บางกรณียังเป็นเรื่องที่กำลังหาความรู้สึของผู้บริโภคที่มีความรู้สึกกว่าถูกเอารัดเอาเปรียบ การใช้สื่อจึงเป็นดาบสองคมที่ผู้ใช้จะต้องระมัดระวัง

อย่างไรก็ตามโครงการคุ้มครองผู้บริโภคนี้ก็สมารถตอบคำถามในเรื่องการจัดการความรู้ได้เกือบครบถ้วน กล่าวคือ ตามแนวคิดของ Y.Maholtra (อ้างใน วิจารณ์ พาณิช, 2552) ที่กล่าวว่า ความรู้อยู่ในผู้ใช้ไม่ใช่อยู่ในแหล่งรวมความรู้ โดยการจัดการความรู้เป็นการเดินทางไม่ใช่เป้าหมายปลายทางเพราะเป้าหมายปลายทางคือ การนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการดำเนินการนี้เป็นการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณค่ามหาศาลและเกิดมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนเกิดขึ้น

การจัดการงานวิจัยในบทบาทของสวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทบาทของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ การจัดการให้เกิดกระบวนการวิจัยโดยยึดพื้นที่เป็นศูนย์กลาง ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นับว่าเป็นงานที่เกิดขึ้นในช่วงหลัง (พ.ศ. 2550-2552) ของการทำงานของสวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้สร้างเครือข่ายคนทำงานทั้งด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรทางการแพทย์ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และนักวิชาการในพื้นที่และในภูมิภาคอื่น นับได้ว่า มีฐานรากที่ค่อนข้างมั่นคง โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นเป้าหมายเดิมของ สวรส. เครือข่ายที่เกิดขึ้นจากการสนับสนุนของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการทำงานที่เป็นทั้งงานเชิงประเด็น และ งานรณรงค์ รวมทั้งงานวิชาการ ในด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค เริ่มต้นจากการนำเอาปัญหาของความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากนั้น สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ขยายงานนี้ขึ้นโดยการสนับสนุนให้เกิดการศึกษาสถานการณ์ปัญหาที่สะท้อนจากพื้นที่ และเริ่มดำเนินการใน 3 จังหวัด คือ สตูล สุราษฎร์ธานี และ สงขลา โดยพิจารณาความพร้อม และ เครือข่ายคนทำงานที่มีอยู่ จากนั้นจึงจัดทำเวทีสุขภาพ ที่สอดคล้องกับสมัชชาสุขภาพ การส่งเสริมให้พื้นที่เกิดแนวคิด ส่งโครงการมาขอรับการสนับสนุนโดยมีการติดตามเป็นระยะ ๆ การพยายามถอดบทเรียนจากประสบการณ์ของผู้บริโภค เพื่อสะท้อนการแก้ปัญหาโดยทำเป็นกรณีศึกษา เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตื่นตัว ขณะเดียวกันก็สร้างความตระหนักให้เกิดแก่หน่วยงานของรัฐในบทบาทที่ต้องให้ความช่วยเหลือและความยุติธรรมแก่ทั้งฝ่ายผู้บริโภค ผู้ผลิต และผู้ที่ได้รับผลกระทบ เมื่อมองในเชิงปริมาณจะพบว่า เครือข่ายที่เกิดขึ้นมีทั้ง กลุ่ม/ชุมชน และ องค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนักวิชาการให้ความร่วมมือ จนเกิดมีฐานข้อมูลขององค์กรและหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ เกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และที่บอกถึงความสำเร็จของโครงการคือ การเกิดความร่วมมือขององค์กรด้านกฎหมาย ทั้งทนายความ และอัยการ ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภค

การวางแผนในการจัดการให้เกิดงานวิจัยจึงเป็นผลงานที่กล่าวได้ว่า มีประสิทธิภาพ และแสดงศักยภาพของการจัดการโดยทีมงานของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่เด่นชัดคือ

- การเกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เป้าหมายของโครงการ 3 จังหวัด คือ สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี
- เกิดการลงนามร่วมกันระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ภาคประชาสังคม และนักวิชาการ ในการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและเป็นนโยบายของพื้นที่
- เกิดเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่
- เกิดแหล่งความรู้ คือ เว็บไซต์ และการสื่อสาร แหล่งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ วิทยุ เอกสารสิ่งพิมพ์ ซึ่งทำให้เพิ่มโอกาสของการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น

แต่การจัดการงานวิจัยดังกล่าวจะยั่งยืนได้ก็ต้องมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้การสนับสนุน และขอรับการสนับสนุนจากองค์กรอื่น และกระตุ้นให้เกิดการทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค รวมถึงการทำเวทีสุขภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการขยายพื้นที่ให้เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันก็เน้นศักยภาพของกลุ่มเดิม พบได้จากการพยายามถอดบทเรียนและ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในปี 2552 สิ่งที่สำคัญคือ การสร้างความยั่งยืนที่เกิดจากคนในชุมชน โดยการผลักดันให้เกิดเป็นนโยบายท้องถิ่น

จะเห็นได้ว่า ถึงแม้แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นแผนการทำงานบนความขัดแย้งของมนุษย์ แต่ก็พบความลงตัวคือ ในแง่ของการเกิดปัญหาทำให้เกิดแรงสะท้อนของผู้ที่ถูกเอาเปรียบคือ เกิดการรวมตัวของคนเพื่อรักษาสิทธิ นำไปสู่การสร้างเอกลักษณ์และการสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม ช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มได้ โดยยอมให้ระบายนความกดดันออกไปบ้าง เกิดเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมรูปแบบหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นได้ในสภาพที่มีปฏิสัมพันธ์กันเช่นเดียวกับมีสันติภาพมากขึ้นตามไปด้วย นำไปสู่การจัดเหตุของความขัดแย้งออกไปและยืนยันความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายใหม่ทำให้เกิดความกลมเกลียว การรวมอำนาจของผู้เสียผลประโยชน์/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ นำไปสู่การขยายความสัมพันธ์ การสร้างบรรทัดฐานอย่างใหม่และยืนยันบรรทัดฐานเดิมรวมถึงการเพิ่มการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม เป็นการทดสอบอำนาจและแสวงหาพันธมิตรเพื่อต่อต้านฝ่ายที่ได้ผลประโยชน์ แต่อย่างไรก็ตามงานคุ้มครองผู้บริโภคต้องไม่ส่งเสริมการขัดแย้งในสังคม แต่หาทางออกให้คนในชุมชนที่ขัดแย้งให้หันหน้าเข้าหากัน ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมทุนทางสังคมให้เข้มแข็งขึ้น การปลูกจิตสำนึกให้ชุมชนเข้มแข็งเป็นความยั่งยืนมากกว่าการต่อต้านเพราะผู้มีอำนาจเหนือกว่าหรือผู้เสียผลประโยชน์จะหาทางโต้ตอบ ซึ่งในระยะยาวก็จะทำให้สังคม/ชุมชนล่มสลาย

การจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นจากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค

สวรศ ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีส่วนในการผลักดันการเกิดกิจกรรม โดยดำเนินงานจากฐานคิดของการจัดการความรู้ ที่เริ่มจากการศึกษาสถานการณ์ของปัญหาโดยการหาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ถึงแม้จะไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่ แต่ด้วยกระบวนการของการวิจัยก็สามารถบอกถึงขนาดของปัญหาได้ระดับหนึ่ง ประกอบกับการมีข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาของ จุฬา สังขชาติและคณะ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากสถิติการเรียนเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคทั้งต่อรัฐ หน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการหรือเป็นผู้ผลิต อันนำไปสู่การวางแผนทั้งระดับนโยบายและการวางยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยประเด็นที่สำคัญคือ การขาดข้อมูล การไม่ทราบหรือเข้าใจในสิทธิของตนเอง โดยส่วนใหญ่เข้าใจและทราบในการร้องเรียนภาครัฐ ส่วนภาคเอกชนยังมีการรักษาสิทธิของผู้บริโภคในกรณีระหว่างผู้บริโภคและเอกชนผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ดังนั้น ประเด็นในการดำเนินงานของแผนงานนี้จึงมุ่งที่ การให้ความรู้และการสร้างเครือข่าย การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ทั้งในรูปการใช้อินเตอร์เน็ต การสร้างสื่อสาธารณะ วิทยุทัศน์ และวิทยุ รวมถึงการกระตุ้นบทบาทของเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน นักวิชาการและประชาสังคม ทั้งนี้เพราะในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคต้องประกอบด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่ายอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

ผลของการดำเนินงานก่อให้เกิดโครงการ 5 ชุดโครงการ

1. การจัดทำแผนที่กระบวนการการคุ้มครอง ผู้บริโภคภาคใต้ (Consumer Protection System mapping)
2. การประสานสนับสนุนการศึกษาวิจัยและข้อมูลองค์ความรู้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. การเสริมสร้างกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในพื้นที่ภาคใต้
4. การพัฒนาและเสริมสร้างระบบการคุ้มครองผู้บริโภค
5. การพัฒนาการสื่อสารสาธารณะ

แต่ละโครงการก็ยังมีโครงการย่อยที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันก็ช่วยลดแรงปะทะทั้งฝ่ายเสียผลประโยชน์และฝ่ายที่ได้รับ

ผลประโยชน์จากการคุ้มครอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภค แต่ก็ไม่ได้เน้นเฉพาะเรื่องสิทธิของผู้บริโภคเท่านั้น แต่โครงการยังพยายามให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือโดยเฉพาะองค์กรทางกฎหมายที่พบว่าเข้ามามีส่วนในการจัดการกระบวนการมากขึ้น และเกิดการลงนามความร่วมมือ ซึ่งอาจจะเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่เป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องมีการดำเนินงานต่อเนื่อง หากเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำเป็นนโยบายของพื้นที่จะทำให้การดำเนินงานมีความกลมกลืนสอดคล้องกับกฎหมาย(พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้ที่ได้รับผลประโยชน์คือผู้บริโภค ซึ่งอาจมองได้ทั้งส่วนดีและข้อด้อย ที่กระทบต่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรภายนอก รวมทั้งองค์กรทางวิชาการอาจจะต้องมีบทบาทในการทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และมีอำนาจในการจัดการได้ระดับหนึ่ง ทั้งนี้หากไปติดอยู่กับระบบใดระบบหนึ่งปัญหาก็อาจจะวนกลับมาเหมือนเดิม จึงเป็นการดีที่กิจกรรมดังกล่าวได้รับการสนับสนุน ซึ่งความต่อเนื่องโดยการกระตุ้นสังคมผู้บริโภคที่เห็นได้ชัดคือ การใช้สื่อสาธารณะ วิทยู เพราะยังมีคนอีกจำนวนมากที่ยังเข้าไม่ถึงการเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ จึงกล่าวได้ว่า ในระยะที่ 1 เกิดกระบวนการการเรียนรู้ การเกิดองค์ความรู้และการจัดการความรู้ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะในบางประเด็นเช่น กรณีศึกษาที่คาดว่าจะ เป็น "ต้นแบบ" อาจจะเป็นกรณีศึกษาที่ต้องการการนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ รวมทั้งการตรวจสอบความรู้ที่เป็น tacit knowledge การจัดการความรู้เพื่อการนำไปเผยแพร่และการนำไปใช้ผ่านกระบวนการถอดบทเรียน จัดเวทีเสนอผลการดำเนินงาน และการรายงานผ่านเว็บไซต์เป็นกลวิธีหนึ่งที่ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้เพื่อการนำประโยชน์ของข้อค้นพบในโครงการไปใช้ประโยชน์ ซึ่งก็เป็นกลวิธีที่ดี และทำให้ความรู้ได้กระจายออกไปมากขึ้น นอกเหนือไปจากการพยายามถอดบทเรียนผ่านเอกสารและรายงานที่มีข้อจำกัด ทั้งความจำเพาะของกลุ่มและการเข้าถึง

ถึงแม้จะมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการประเมินผล การติดตามโครงการอย่างเป็นรูปธรรม จึงเป็นข้อด้อยในการนำเสนอและการถอดบทเรียนที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม ก็สามารถนำไปปรับใช้ใน ระยะที่ 2 โดยกำหนดการวัดและประเมินผลภายในและภายนอกอย่างมีระบบ นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่เป็นข้อจำกัดของการขยายเครือข่าย เนื่องจากเครือข่ายที่มีอยู่เดิมเป็นเครือข่ายที่มีฐานคิดที่แตกต่างกัน บางรายมาจากการเริ่มต้นจากงานสาธารณสุข บางรายมาจากเรื่องสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การพยายามให้มาคิดในกรอบเดียวกันอาจจะยังมีช่องว่าง ซึ่ง สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะต้องนึกถึง เพราะอาจจะกระทบถึงการมองเป้าหมายของงานที่ต่างกัน ผลงานที่ได้ก็ไม่ตรงตามที่คาดหวัง และเกิดความขัดแย้งในภายหลัง อีกประเด็นหนึ่งที่ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อาจจะต้องกระตุ้นคือ นักวิชาการที่เป็นผู้ช่วยกระจายความรู้และให้ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และจะเพิ่มคุณภาพของงานมากขึ้น

สรุป

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหนึ่งในแผนงานที่เน้นการแก้ไขปัญหาโดยใช้พื้นที่เป็นที่ตั้ง แต่เนื่องจากแผนงานนี้กระทบกับหลายภาคส่วนและเป็นเรื่องของการได้รับและเสียผลประโยชน์ จึงทำให้งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา ยังไม่ได้ดำเนินงานอย่างจริงจังถึงแม้จะมีการกำหนดคณะทำงานไว้ ซึ่งอาจจะต้องยอมรับในข้อจำกัดนี้ การนำแนวคิดเกี่ยวกับ snowball มาใช้เพื่อให้เกิดแรงขับในพื้นที่เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไป

ข้อเสนอแนะต่อผู้ดำเนินการ

1. สร้างเครือข่ายผู้บริโภคไปยังจังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้อาจจะต้องพิจารณาความพร้อมของพื้นที่ การประเมินศักยภาพของทีมงานทั้งภาครัฐและเอกชนเนื่องจาก การปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคผู้ที่ทำงานด้านนี้ต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่เอาตนเองเป็นผู้ตัดสินแต่ต้องเป็นผู้ทำหน้าที่รับฟัง ให้คำปรึกษา และไกล่เกลี่ยปัญหาระดับหนึ่ง
2. ความพร้อมและศักยภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิ ต้องทำหน้าที่อย่างระมัดระวังและไม่ตัดสินเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับการร้องเรียน แต่จะทำหน้าที่เป็นผู้รับฟัง ให้คำปรึกษา และร่วมค้นหาข้อมูล ส่วนการแก้ไขปัญหาอาจจะต้องมีคณะทำงานกลางอีก 1 ชุดที่ร่วมในการแก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษา
3. งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทั้งผ่านเสียผลประโยชน์และฝ่ายพิทักษ์ผลประโยชน์ ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมามองประเด็นเฉพาะผู้เสียผลประโยชน์คือผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายขณะเดียวกันต้องนึกถึงกลุ่มผู้ผลิต ผู้ขาย ให้เข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหา
4. ควรมีการประเมินโครงการอย่างเป็นรูปธรรมว่าโครงการคุ้มครองผู้บริโภคกระทบต่อภาพของชุมชนหรือไม่ อย่างไร เป็นการเพิ่มหรือลดทุนทางสังคมในพื้นที่
5. การให้ความรู้ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค ข้อกฎหมาย การเลือกซื้อสินค้า รวมทั้งกระบวนการร้องเรียนยังเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อ และทำอย่างต่อเนื่องมากกว่าการทำตามกระแส โดยการส่งเสริมโครงการในทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มพ่อค้าคนกลาง ผู้ผลิต นักเรียน และประชาชนทั่วไปเพื่อปลูกฝังให้มีวินัยในการเลือกซื้อ และพิจารณาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
6. การรักษาความลับของคู่กรณีโดยเฉพาะผู้เสียหายมีความจำเป็นต่อการแก้ไขปัญหา
7. ส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์ผู้บริโภคให้อยู่ภายใต้การดูแลของภาครัฐร่วมกับองค์กรเอกชน หรือชุมชนทั้งนี้เพื่อลดแรงปะทะที่อาจจะเกิดขึ้น และควรเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
8. พัฒนากลไกในการทำงาน ประสานงานระหว่างรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนักวิชาการ
9. จัดทำชุดความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกใน ทุก ๆ กลุ่ม
10. ส่งเสริมการทำวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภาครัฐและประชาสังคม

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ควรสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการให้คำปรึกษา และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
2. พัฒนารูปแบบของการทำงานของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ระบบการส่งต่อการดูแล การพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย และการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
3. พัฒนาฐานข้อมูลทั้งด้านความรู้ และองค์กรเครือข่าย ในการพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภค
4. ส่งเสริมกิจกรรมที่กระตุ้นจิตสำนึกของชุมชนเพื่อการคุ้มครองสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองเมื่อซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค
5. ส่งเสริมงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนางานวิจัยในกลุ่มนักวิชาการ
6. ผลักดันนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ให้บรรจุเป็นนโยบายระดับพื้นที่

7.ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการส่งต่อการแก้ไขปัญหา เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค กับ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งก็มีทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคเช่นกันที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะต้องมืองค์กรที่รับเรื่องเฉพาะ เช่น การบริการ ที่รวมทุกเรื่องของการบริการ เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น งานดังกล่าวควรเป็นเรื่องของการบูรณาการหน่วยงาน ซึ่งในพื้นที่ศึกษาก็เริ่มดำเนินการอยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่ขาดการส่งเสริมในเชิงวิชาการและการวิจัย ให้เกิดเป็นนโยบายสาธารณะในท้องถิ่น

8.ผลักดันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านเวทีสมัชชาสุขภาพ สื่อมวลชน นักเรียน และประชาชนทั่วไป

9.เนื่องจากปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคมีหลายประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค(ส่วนใหญ่เป็นประชาชน) และผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการแต่ละประเด็นจึงต้องอาศัยผู้รู้ในศาสตร์แต่ละสาขา ดังนั้น การทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายจะทำให้ผู้บริโภคที่เสียประโยชน์หรือ "ถูกเอารัดเอาเปรียบ" ได้มีโอกาสใช้ช่องทางต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงการคุ้มครองสิทธิของตนเอง จึงจำเป็นต้องมีการรวบรวมองค์ความรู้ และผู้รู้เพื่อเป็นที่ปรึกษาในการจัดการปัญหา ทั้งในระบบฉุกเฉินและภาวะปกติ

10. พัฒนาศักยภาพของผู้รับคำร้องในการเป็นผู้มีความสามารถในการไกล่เกลี่ย และให้คำปรึกษา และจัดลำดับการแก้ไขปัญหา โดยมีทีมที่ปรึกษา

11.เปิดช่องทางในการส่งต่อการดูแลไปยังองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมาย เพราะประเด็นกฎหมายเป็นประเด็นในด้านการคุ้มครองสิทธิ

บทบาทของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดงานวิจัยในพื้นที่ สำหรับงานวิจัยด้านคุ้มครองผู้บริโภคเป็นแผนงานใหม่ของ สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้การสนับสนุนร่วมกับองค์กรก่อนอื่น ที่ผ่านมามาตลอดช่วงเวลาโครงการในปีที่ 1 ได้มีความพยายามของนักวิชาการและภาคประชาสังคมที่สนใจงานคุ้มครองผู้บริโภคโดย สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้การสนับสนุนการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินปัญหาและสถานการณ์ก่อนที่จะต่อยอดขยายงานต่อไป ซึ่งพบว่า มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการต่อยอดองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งเมื่อเทียบกับภาคอื่น งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปได้ค่อนข้างช้า ทั้งในด้านการร้องเรียนที่พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการทำงานของภาครัฐมากกว่ากรณีการเกิดปัญหากับภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่ยังขาดองค์ความรู้ในเรื่องสิทธิต่าง ๆ และประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นที่กว้างมาก นอกจากนี้ยังมีเรื่องของข้อกฎหมายที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้คนทั่วไปมองภาพว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ซึ่งในระยะแรก สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รับบทบาทเป็นแกนนำในการดำเนินงานและจัดระบบให้แก่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และในปีที่ 2 สวรส ภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อาจจะต้องแยกบทบาทมาเป็นผู้ชี้แนะและกระตุ้นการขยายเครือข่ายการทำงาน หรืออาจจะเป็นผู้ประเมินภายใน การทำงานนี้ต้องมีการสนับสนุนจากทุกหน่วยงานในจังหวัด โดยมีทีมกลางคือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการทำงานเช่นเดียวกับองค์กรทางวิชาการ และภาคประชาสังคม สิ่งที่ต้องระวังคือ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการแก้ปัญหา

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอีกแผนงานหนึ่งที่นำองค์ความรู้มาต่อยอดเป็นการจัดการงานวิจัยที่ดี แต่สิ่งที่ต้องคำนึงถึงต่อไปคือ การขยายองค์ความรู้และการสร้างเครือข่ายที่มีความพร้อมในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพราะเป็นงานที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของหลายฝ่าย

และแผนงานนี้ควรต้องดำเนินต่อไป และมีการจัดการระบบการทำงาน การส่งต่อที่มีคุณภาพ จะช่วยให้ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกลูกเอารถเอาเปรียบ จำเป็นต้องกระตุ้นให้ประชาชนมีความรู้ เข้าใจและตระหนักในเรื่องสิทธิและปกป้องประโยชน์ของตนเอง และส่วนรวมภายใต้การคุ้มครองของกฎหมาย

การนำเอางานวิจัยมาเป็นประเด็นในการต่อยอดเป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้เกิดข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตอบคำถามและค้นหาคำตอบต่อไป การจัดทำประเด็นหรือกรณีศึกษาเพื่อเป็นแบบอย่างจะเป็นประโยชน์แก่การนำข้อกฎหมายไปใช้ ถึงแม้ประเทศไทยจะใช้กฎหมายแบบลายลักษณ์อักษรแต่กรณีต่าง ๆ ก็สามารถยกมาเป็นข้อชี้แนะทางกฎหมายได้ ทั้งนี้งานคุ้มครองผู้บริโภคจะมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของกฎหมาย สิทธิประโยชน์ และสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างมาก

บรรณานุกรม

- 1.ไม่ปรากฏผู้แต่ง กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เข้าถึงเมื่อ 16 สิงหาคม 2552
www.thaigoodview.com/node/21346
- 2.พรนพ พุกกะพันธ์ จริยธรรมทางธุรกิจ กรุงเทพฯ :จามจุรีโปรดักส์, พิมพ์ครั้งที่ 1 2542
- 3.วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้เข้าถึงเมื่อ12 พฤษภาคม 2552 <http://www.dopa.go.th/iad/km>
- 4.สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สวรส.ภาคใต้ มอ.
รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคใต้ 2551 สงขลา (อัครา)