



ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ
ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

Collaboration of the Local Administration and District Health Board
on the Development of Consumer Protection in Mueang District, Satun Province

นิสากร บุญช่วย
Nisakorn Boonchuay

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Science in Health System Management
Prince of Songkla University

2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ
ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

Collaboration of the Local Administration and District Health Board
on the Development of Consumer Protection in Mueang District, Satun Province

นิสากร บุญช่วย
Nisakorn Boonchuay

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Science in Health System Management
Prince of Songkla University

2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยานิพนธ์ ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
ผู้เขียน นางสาวนิสากร บุญช่วย
สาขาวิชา การจัดการระบบสุขภาพ

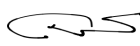
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



Digitally signed : 2024.11.01 2:31:45 +07:00

(ดร.ชอฝิยะห์ นิมะ)

คณะกรรมการสอบ



Digitally signed : 2024.11.04 9:42:24 +07:00

ประธาน

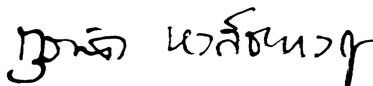
(นายแพทย์อมร รอดคล้าย)



Digitally signed : 2024.11.01 2:31:46 +07:00

กรรมการ

(ดร.ชอฝิยะห์ นิมะ)



Digitally signed : 2024.11.04 14:56:24 +07:00

กรรมการ

(ดร.กุลทัต หงส์ขยางกูร)



Digitally signed : 2024.11.05 18:31:43 +07:00

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ



Digitally signed : 2024.11.11 17:40:22 +07:00

(ศาสตราจารย์ ดร.มิตรชัย จงเขียวขำนาญ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มี
ส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ
Digitally signed : 2024.11.01 2:31:48 +07:00

(ดร.ชอพียะห์ นิมะ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ นางสาวนิสากร บุญช่วย

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ นางสาวนิสากร บุญช่วย
นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสตูล
ผู้เขียน	นางสาวนิสากร บุญช่วย
สาขาวิชา	การจัดการระบบสุขภาพ
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 44 คน ประกอบด้วยตัวแทนภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ระหว่างเดือนมิถุนายน 2566 - ตุลาคม 2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่าความร่วมมือของ อปท. และ พชอ. สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติระยะที่ 2 ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความร่วมมือในการบริหารงานได้มีการกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาแผนงาน โครงการและกิจกรรม โดยบรรจุเนื้อหาอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี การจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการติดตามประเมินผล 2) ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย การพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน เช่น การแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย 3) ด้านการพัฒนากลไกกำหนดให้มีการทำงานเป็นรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะทำงานจากตัวแทนหมู่บ้าน ชุมชนและท้องถิ่นให้อำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภค 4) ด้านการกำหนดข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความเป็นธรรม ประกอบด้วย การร้องเรียนร้องทุกข์ การสืบค้นหาข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ยและการดำเนินคดี และ 5) ด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้ ได้แก่ มีหลักสูตรการอบรมออนไลน์และออนไซต์ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ในด้านผลิตภัณฑ์การเลือกซื้อสินค้า

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคของ อปท. และ พชอ. ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสตูล ส่วนใหญ่เน้นการส่งเสริมความรู้ การพัฒนาศูนย์รับข้อร้องเรียน

การยกระดับกลไกการดำเนินงานของกลไกในพื้นที่ และการพัฒนาขีดความสามารถของภาคเครือข่ายเป็นหลัก อย่างไรก็ตามควรขยายผลในทางปฏิบัติการมีอำนาจควบคุมกำกับในเชิงการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาภูมิทัศน์ใหม่ในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

คำสำคัญ : คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ(พชอ.), องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.), การคุ้มครองผู้บริโภค

Thesis Title	Collaboration of the Local Administration and District Health Board on the Development of Consumer Protection in Mueang District, Satun Province
Author	Miss Nisakorn Boonchuay
Major Program	Health System Management
Academic Year	2024

ABSTRACT

This study was descriptive research aiming to describe the cooperation of the Local Administrative Organizations (LAOs) and the District Health Board (DHB) in developing consumer protection strategies in Mueang District, Satun Province. The required qualitative data were gathered from June to October 2023 through in-depth interviews and focus group discussions. The 44 informants were selected, including representatives from the government sector, civil society, and the local population. Data was then analyzed using both descriptive statistics and content analysis.

The results presented that the cooperation of LAOs and DHB could be classified according to the National Consumer Protection Strategy (Phase II) into 5 areas as follows: 1) The administration of cooperation; goals have been set for plans, projects, and activities included in the 5-year local development plan; budget allocation; development of personnel and networks; and monitoring and evaluation. 2) Information systems; this includes the development of communication channels to create awareness among the public, such as warnings about unsafe products and services. 3) Mechanism development for community and local consumer protection 4) Establishment of local regulations in terms of fairness, including complaints, fact-finding, mediation, and legal proceedings; and 5) Knowledge enhancement, including online and on-site training courses for consumers and entrepreneurs on the production and selection of safe products and services.

Conclusions and suggestions: the primary collaboration between the DHB and LAOs in Mueang District, Satun Province, with regards to consumer protection; this cooperation focuses on knowledge promotion, the establishment of complaint centers, the improvement of local mechanisms' functionality, and the strengthening of network partners' capabilities. The authority of law enforcement must be severely increased, though, and a new framework for consumer protection must be created going forward.

Keyword: District Health Board, Local Government Administration, Consumer Protection

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ซอพิยะห์ นิมะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ชี้แนะกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ แนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานและการใช้ชีวิต สนับสนุนให้กำลังใจให้ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นลงมือปฏิบัติ แก้ไขพัฒนางานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความความเอาใจใส่ และเสียสละเวลาอันมีค่า ขอขอบคุณ ดร.กุลทัต หงส์ขยางกูร อาจารย์ที่ปรึกษาในการเริ่มต้นร่างวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ท่านอาจารย์มีต่อศิษย์เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ นพ.อมร รอดคล้าย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.กุลทัต หงส์ขยางกูร และ รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่ต้องเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้ให้มีความสอดคล้องและสมบูรณ์ในการทำวิจัย ขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรการจัดการระบบสุขภาพ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตามหลักสูตรการเรียนทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ เป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์และการปฏิบัติงาน

ขอขอบคุณทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (กองทุนส่งเสริมววน.) และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2564 ภายใต้โครงการรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนรหัสโครงการHSM64050555 ที่สนับสนุนทุนในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันนโยบายสาธารณะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้ช่วยเหลือด้านการติดต่อประสานงาน ขอขอบคุณศิษย์เก่าที่ช่วยแลกเปลี่ยน ให้คำแนะนำการทำวิจัย และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทุกท่านที่เสียสละ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณมารดา บิดา ที่เป็นกำลังใจและให้การดูแลสนับสนุนในทุกๆด้าน ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น อุตสาหะ ตั้งใจในการเรียนจนประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

นิสากร บุญช่วย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการตาราง	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก.....	60
ภาคผนวก ข.....	61
ภาคผนวก ค.....	62
ภาคผนวก ง.....	64
ภาคผนวก จ.....	77
ประวัติผู้เขียน	78

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค	4
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลที่คัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)	20
ตารางที่ 3 สถานการณ์ความร่วมมือที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค	28
ตารางที่ 4 แสดงความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสตูล ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน	43

บทที่ 1 บทนำ

สภาพเศรษฐกิจในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่ทุกอย่างเชื่อมต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการบริโภคเป็นจำนวนมากจนเกินความจำเป็น ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในฐานะผู้บริโภคที่ต้องมีการกิน เสพ ใช้สินค้าและบริการที่ยังขาดการรับรู้ที่เท่าทัน ส่วนมากเป็นการรับรู้ข้อมูลจากผู้ประกอบการเพียงด้านเดียวแล้วตัดสินใจซื้อหรือเลือกรับบริการนั้นทันที จึงทำให้สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคเพิ่มจำนวนมากขึ้น และจากสถิติข้อมูลการร้องทุกข์ของไทยตั้งแต่ปี 2561 – 2565 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยพบว่าประเภทการร้องทุกข์ ที่พบมากที่สุดได้แก่ สินค้าอุปโภคและบริโภค รองลงมาประเภทบริการ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย โดยสถิติการร้องทุกข์เดือนสิงหาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 47.77 ร้อยละ 39.25 และร้อยละ 12.98 ตามลำดับ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2565) งานคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นการปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสอดคล้องกับเหตุการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศจึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะที่ 2(พ.ศ. 2566 - 2570)

แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะที่ 2(พ.ศ. 2566 - 2570) มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ครบทุกมิติและทันทั่วทั้งเป้าหมายประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา กิจกรรมหรือโครงการ เป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ นำมาบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึงในทุกมิติ โดยมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในระดับประเทศ ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ระดับจังหวัด ได้แก่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด หน่วยรับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด ระดับตำบล ได้แก่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์กรของผู้บริโภคประจำตำบล

การขับเคลื่อนงานระดับอำเภอมีกลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับอำเภอให้มีการแก้ไขหรือพัฒนาตามสภาพปัญหาของพื้นที่ตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบและประสิทธิภาพ โดยมีเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ มีการศึกษาการมีส่วนร่วมของ พชอ. ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในหลายๆด้าน อาทิเช่น การพัฒนาความปลอดภัยทางถนนโดยใช้กลไก พชอ.กับการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย 6 ชุมชน(ฉลองชัย สิทธิวังและคณะ, 2564) การแก้ไขปัญหาการ

ตั้งครุภในวัยรุ่น(ภัทรพงศ์ ชูเศษ และคณะ, 2563)การแก้ไขปัญหาระโรคไข้เลือดออก อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา (คมกริช ฤทธิบุรี, 2566) รูปแบบการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) โดยกลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ(พชอ.) อำเภอ ม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี (ทองศักดิ์ หลักเขต, 2023) ส่วนในระดับท้องถิ่นมีการขับเคลื่อนงาน คุ่มครองผู้บริภคผ่านกลไกคณะอนุกรรมการคุ่มครองผู้บริภคประจำเทศบาลหรือองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น แต่จากการสรุปการดำเนินงาน พบว่ากลไกนี้ยังดำเนินงานได้ไม่เต็มศักยภาพ จากข้อมูล ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ 7,852 แห่ง มีรายงานผลการดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการคุ่มครองผู้บริภคประจำเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 848 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.79 ส่วนที่เหลือร้อยละ 89.21 ไม่มีการดำเนินงานในด้านการคุ่มครองผู้บริภค (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

ปัญหาสถานการณ์คุ่มครองผู้บริภคที่เกิดขึ้นในอำเภอเมืองสตูลพบว่า จากสถิติข้อ ร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องประจำจังหวัด จำแนกได้ 5 ประเด็น ดังนี้ ความเป็นธรรมในการรับ บริการด้านสาธารณสุข การได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนด้านการเงินและการธนาคาร การได้รับความ เสียหายจากสินค้าและบริการทั่วไป อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่มีความปลอดภัย และความไม่ ปลอดภัยในการคมนาคม ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนยังได้รับผลกระทบจากการบริภคสินค้าหรือบริการ ที่ไม่ได้มาตรฐาน และกลไกคณะอนุกรรมการคุ่มครองผู้บริภคประจำเทศบาลและประจำองค์การ บริหารส่วนตำบลใน อำเภอเมืองสตูลมีรายงานเพียงคำสั่งแต่งตั้ง แต่ไม่มีรายงานผลการดำเนินงาน ใน ระดับอำเภอเมืองสตูลมีกลไก พชอ.ที่แต่งตั้งตามประเด็นปัญหาเชิงพื้นที่เพื่อบูรณาการร่วมกับ อบท. หรือเครือข่ายภาคประชาสังคม หน่วยงานอื่นๆในหลายประเด็น อาทิเช่น ประเด็นด้านบุหรืและ แอลกอฮอล์ ด้านป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ด้านกลุ่มเปราะบาง แต่ยังไม่มีความร่วมมือในด้าน คุ่มครองผู้บริภค ด้วยศักยภาพของกลไก พชอ. ที่เน้นการบูรณาการความร่วมมือจากหลายภาคส่วน จากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริภค ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับรูปแบบการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต ระดับอำเภอ โดยประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์การคุ่มครองผู้บริภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 เป็นกรอบแนวคิดใน การศึกษา

จึงเป็นการศึกษาความร่วมมือขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนา คุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ่มครองผู้บริภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ภายใต้ กรอบแนวคิด 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการบริหารงานคุ่มครองผู้บริภค (2) ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (3) ด้านกลไกงานคุ่มครองผู้บริภค (4) ด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ่มครองผู้บริภค และ (5) ด้านการ เสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริภคและผู้ประกอบการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริภคได้รับความปลอดภัย เป็น ธรรม และ ประหยัด ตามสิทธิของผู้บริภค ผลการศึกษาสามารถนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงาน

คุ้มครองผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยความร่วมมือของ พชอ. และ อบท. ได้ในแต่ละตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

คำถามวิจัย

1. สถานการณ์การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เป็นอย่างไร
2. ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ควรเป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยคัดเลือกตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอาณาเขตพื้นที่เชื่อมต่อกันเพื่อประโยชน์ในการร่วมคิดร่วมประสานงาน

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา เดือนมิถุนายน 2566 – ตุลาคม 2566

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประเด็นความร่วมมือระหว่าง อบท. และ พชอ. เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค

ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ตัวแทนจากภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาที่ได้ นำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยความร่วมมือของ พชอ. และ อบท. ได้แต่ละตำบลต่อไป

นิยามศัพท์

ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การดำเนินงานและการจัดการร่วมกันของกลไกระดับอำเภอและระดับตำบลคือ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภท เทศบาลเมือง (ทม.) เทศบาลตำบล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ต่อสินค้าและบริการที่มีความเสี่ยง ไม่ปลอดภัย หรือ เอาเปรียบผู้บริโภค ตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 โดยริเริ่มจากการจัดตั้งคณะทำงาน การค้นหาสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ วางแผนและแก้ไขร่วมกับภาคีดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด

สตูล 5 ด้านคือ (1) ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค (2) ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร (3) ด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค (4) ด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และ (5) ด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด ตามสิทธิของผู้บริโภค

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนากรอบแนวคิด เป็นการประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 ภายใต้ขอบเขตการดำเนินงาน 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค

ปัจจัยนำเข้าศึกษา	กระบวนการศึกษา	ผลผลิต/ผลลัพธ์
1. บริบทพื้นที่ศึกษา	ความร่วมมือ อปท. และ พชอ. ในการพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
● สถานการณ์ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	งานคุ้มครองผู้บริโภคตามกรอบแนวคิด (1) ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค	ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และ
● อำเภอเมืองสตูล	- การกำหนดเป้าหมาย	คณะกรรมการพัฒนา
2. กลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและภาคีเครือข่าย	- แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	คุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ใน
● พชอ	- งบประมาณและการจัดสรร	การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค
● อปท: ทม ทต และ อบต	- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่าย	พื้นที่อำเภอเมือง
● ภาคีภาคประชาชนประชาสังคม	- การติดตามประเมินผล	จังหวัดสตูล
3. สถานการณ์ความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	(2) ด้านระบบข้อมูลข่าวสารงานคุ้มครองผู้บริโภค	
	- ช่องทางสื่อสารข้อมูลให้กับประชาชน	
	- ช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน	
	(3) ด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค	
	(4) ด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	
	(5) ด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ	

บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการมีส่วนร่วมพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีหัวข้อบทวน ดังนี้

1. แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย
2. กลไกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น
3. คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น
5. สรุปการทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคจะกล่าวถึง ความหมาย สิทธิ บทบาท และหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หมายถึง การดูแลผู้บริโภคเพื่อปกป้องให้ได้รับความปลอดภัย ได้รับความเป็นธรรม และประหยัดได้ประโยชน์ค้ำค่าจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ภาครัฐ และภาคประชาสังคม “ผู้บริโภค” หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือถูกเชิญชวนจากผู้ประกอบธุรกิจให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ “ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ผลิต ผู้ส่งผลิต ผู้นำเข้า หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อสินค้า รวมถึงผู้ทำการโฆษณาด้วย “ภาครัฐ” เป็นหน่วยงานกลางในการออกระเบียบ ข้อกฎหมาย และรักษาระเบียบเพื่อความเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค คุ้มครองผู้บริโภคในการถูกละเมิดสิทธิ เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารกลางที่ทันสมัย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อความเป็นธรรม “ภาคประชาสังคม” ในที่นี้ เรียกว่า “องค์กรอิสระ” ทำหน้าที่เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สมาคมผู้บริโภคประจำจังหวัดเป็นรูปแบบองค์กรภาคประชาชน องค์กรของผู้บริโภค เป็นการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ตั้งขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องไม่แสวงหากำไร ซึ่งจะแบบนิติบุคคลหรือไม่ใช่นิติบุคคลก็ได้

สิทธิ บทบาท และหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค จะกล่าวถึง สิทธิ บทบาทหน้าที่ของผู้บริโภค บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการ บทบาทหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ บทบาทหน้าที่ของภาคประชาสังคม

สิทธิของผู้บริโภค ประกอบด้วย

(1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้รับคำอธิบายถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่เพียงพอ (2) สิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการได้อย่างมีอิสระ (3) สิทธิในการได้ใช้สินค้าหรือ

บริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้อง (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาขดเชยกรณีมีความเสียหายที่เกิดจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ

บทบาทหน้าที่ของผู้บริโภค จะได้ผลเต็มที่ตามกฎหมายบัญญัติไว้ เมื่อผู้บริโภคปฏิบัติตามหน้าที่ผู้บริโภค ดังนี้ (1) ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบฉลากสินค้า ปริมาณ ราคา วาญติธรรมหรือไม่ อย่าเชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ หาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการผลิต การทำสัญญานิติกรรมต่างๆผู้บริโภคควรตรวจสอบภาษาให้รัดกุม เงื่อนไขต่างๆที่เกี่ยวข้อง และข้อตกลงต่างๆที่ต้องการให้บังคับใช้ ต้องทำเป็นหนังสือมีลายลักษณ์อักษร (2) หน้าที่ของผู้บริโภคหลังซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคควรเก็บพยานหลักฐานต่างๆไว้ กรณีถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อเรียกร้องสิทธิ จดจำสถานที่ที่ซื้อสินค้าเพื่อประกอบเป็นข้อมูล ในกรณีเป็นการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ประกอบการ เก็บเอกสารและใบเสร็จต่างๆที่เกี่ยวข้อง และเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคมีหน้าที่เรียกร้องตามสิทธิของตน

บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการ มีหน้าที่ผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้บริโภค มีมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบการ

บทบาทหน้าที่ของภาครัฐ มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องและพิจารณาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน สุ่มตรวจคุณภาพสินค้าและบริการเพื่อเฝ้าระวังการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค พัฒนาศักยภาพเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่าย เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตสินค้าและบริการ

บทบาทหน้าที่ของภาคประชาสังคม องค์กรอิสระ มีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างอิสระไม่ขึ้นกับหน่วยงานใดและไม่แสวงหากำไร สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาให้หน่วยงานภาครัฐตราและการบังคับใช้กฎและกฎหมาย แสดงความคิดเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจสอบ รายงาน การกระทำ การละเลยการคุ้มครองผู้บริโภค มีสิทธิเรียกร้องเพื่อรับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายและสามารถรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

1.2 มาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งออกได้ 2 มาตรการ ดังนี้ มาตรการดูแลสินค้าก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาด และมาตรการดูแลสินค้าหลังนำสินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว

มาตรการก่อนที่สินค้าจะเข้าสู่ตลาด (Pre-market Control Measure) มีวิธีการที่ตั้งเป็นกฎ ข้อกำหนด ระเบียบ หรือกฎหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปฏิบัติตามก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาด ประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐานจริยธรรม และการกำหนดมาตรฐานสินค้า

การกำหนดมาตรฐานจริยธรรม (Code of Conduct) ของผู้ประกอบการ คือ หลักการนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 6 ด้าน (ธัญญรัตน์ เจนชนบ และ ภรณี หลาวทอง, 2564) (1) ด้านความซื่อสัตย์ (honesty) ตรงไปตรงมา ยึดหลักตามความจริง

เปิดเผยข้อมูลการไม่ลักลอบผลงานลิขสิทธิ์ของผู้อื่น (2) ด้านความยุติธรรม (justice) ยึดความถูกต้อง ความเท่าเทียมกัน ผลิตสินค้าบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่า ไม่เลือกปฏิบัติ แข่งขันธุรกิจแบบ ตรงไปตรงมา (3) ด้านความรับผิดชอบ (responsibility) แสดงความรับผิดชอบต่อผู้ได้เสียกับธุรกิจ รับผิดชอบต่อสังคม (4) ด้านความน่าเชื่อถือ (trust) เป็นการสร้างความยอมรับนับถือในการดำเนินธุรกิจต่อพนักงาน ลูกค้าและสังคม (5) ด้านการเคารพสิทธิของบุคคล (respect the rights) เป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์และสิทธิของบุคคลอื่นเป็นสำคัญไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น (6) ด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม (environment) คือการดำเนินธุรกิจโดยการทำและบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม

การกำหนดมาตรฐาน (Standard) คือ การกำหนดหลักการที่เป็นเกณฑ์ในการยอมรับทั่วไปของกระบวนการผลิต และมาตรฐานของสินค้าที่จะผลิตขึ้น และการควบคุมสินค้าให้ได้ตาม มาตรฐานดังนี้ (1) กระบวนการผลิต หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า คือทรัพยากร ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต กระบวนการแปลงสภาพ คือ การแปรรูปวัตถุดิบตามมาตรฐานที่ กำหนดโดยอาศัยเครื่องจักรที่จำเพาะออกมาเป็นผลผลิต เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการแปลงสภาพ ของวัตถุดิบทำให้มีมูลค่าที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ สินค้า (Goods)และบริการ(Service) (2) มาตรฐานสินค้า หมายถึง คุณภาพ ชั้น ประเภท หรือชนิดของ สินค้า มาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยการใช้ปริมาณ หน่วย น้ำหนัก ปริมาตร ขนาดส่วนผสม ส่วนประกอบ สีตัวอย่าง และอื่นๆรวมวิธีการบรรจุ หุ้มห่อ สินค้าที่ผลิตต้องมีเครื่องหมายรับรองคุณภาพสินค้า หรือ เครื่องหมายการรับรองมาตรฐาน ซึ่งเป็นเครื่องหมายที่ช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายใน ระดับหนึ่ง ได้แก่ เครื่องหมายรับรอง มอก. GMP อย. HACCP มาตรฐาน Q ไอเอสโอ เครื่องหมาย อาหารฮาลาล

มาตรการหลังจากที่สินค้าเข้าสู่ตลาดแล้ว (Post-market Control Measure) คือการ ตรวจสอบเฝ้าระวังการกระจายสินค้า ตรวจสอบฉลากสินค้า การควบคุมการโฆษณา การเรียก ร้อง ค่าเสียหายจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง และมีการเรียกคืนสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพจากผู้บริโภค ดังนี้ (1) การตรวจสอบเฝ้าระวังการกระจายสินค้า ซึ่งเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งผลิต และผ่านช่อง ทางการจัดจำหน่ายถึงผู้บริโภค ได้แก่ การขนส่งสินค้าจัดเก็บสินค้า จำหน่ายสินค้าให้ผู้บริโภค (2) การ ตรวจสอบฉลากสินค้า เพื่อผู้บริโภคทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้ สินค้าได้ปลอดภัย มีความเป็นธรรมและประหยัด สำคัญในฉลากสินค้าประกอบด้วย องค์ประกอบสินค้า ลักษณะบรรจุภัณฑ์ คำแนะนำสำหรับการประกอบผลิตภัณฑ์หรือการติดตั้ง คำแนะนำในการใช้คู่มือผลิตภัณฑ์เพื่อใช้งานสินค้าอย่างปลอดภัย คำแนะนำในการบำรุงรักษา คำ เตือนข้อห้ามสำหรับการใช้ผลิตภัณฑ์ คำบรรยายคุณภาพของสินค้าที่มีความถูกต้องและเพียงพอใน การทำความเข้าใจรายละเอียดของสินค้านั้นๆ เป็นต้น (3) การควบคุมการโฆษณา เป็นการควบคุม

การโฆษณารายละเอียดข้อมูลสินค้าที่เป็นข้อเท็จจริง เพียงพอ ไม่กล่าวอ้างเกินความเป็นจริง (ระพีพรรณ ฉลองสุข, 2560) (4) การเรียกค่าเสียหายจากสินค้าที่มีความชำรุดบกพร่อง (5) การเรียกคืนจากผู้บริโภคกรณีสินค้านั้นไม่ได้คุณภาพ เป็นกระบวนการในการเรียกคืนสินค้าที่พบข้อบกพร่องที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคในท้องตลาด เพื่อนำกลับมาตรวจสอบและทำลาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แจ้งเรียกคืน บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไปร์ดเกาหลี่(ซองสีดำ)ตราหมีชีดาพ โคเรียน สไปซี่ ชิคเค้น ที่จำหน่ายในประเทศไทย ซึ่งตรวจพบสารเอทิลีนออกไซด์ปนเปื้อนในอาหาร เป็นสารก่อมะเร็งในมนุษย์(MGR online, 2565)

1.3 ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

1.3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

พบว่ากฎหมายประเทศไทยได้กำหนดให้ผู้บริโภคมีย่อมได้รับความคุ้มครองและมีสิทธิรวมตัวจัดตั้งเป็น“องค์กรของผู้บริโภค”เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยมีความเป็นอิสระมีภาครัฐสนับสนุน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มีการกำหนดให้คุ้มครองผู้บริโภคตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (1) สิทธิได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลจริงที่มีความถูกต้องของสินค้าหรือบริการ (2) สิทธิในการตัดสินใจที่จะเลือกสินค้าหรือบริการโดยปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม (3) สิทธิที่จะได้เลือกใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สิน (4) สิทธิในการทำสัญญาที่เป็นธรรมไม่เอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ(พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่2), 2541) (5) สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองเมื่อเกิดความเสียหายและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อผู้บริโภคถูกละเมิด และมีกฎหมายที่กำหนดซึ่งความรับผิดชอบของผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

1.3.2 การถ่ายโอนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อบต. พ.ศ. 2542 มาตรา 16 17 ได้กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะให้ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองมีหน่วย 3 หน่วยงานที่ถ่ายโอนภารกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 4 ภารกิจ คือ (1) การผลิตสื่อและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านอาหารและยา (2)เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริโภคและเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บริโภค (3)สร้างการมีส่วนร่วมและขยายเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น (4)การตรวจสอบและติดตามผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักชั่งตวงวัดกรมการค้าภายในถ่ายโอนภารกิจด้านการปฏิบัติ หน้าที่เป็นนายตรวจชั่งตวงวัดให้แก่ อบต. เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับความเป็นธรรมในการซื้อขายสินค้า ได้แก่ (1) การชั่ง ตวงและการวัดปริมาณสินค้า (2) การสำรวจตรวจสอบสินค้า ห่อบรรจุภัณฑ์ ให้แสดงปริมาณของสินค้า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการถ่ายโอนภารกิจงาน

คุ้มครองผู้บริโภค เมื่อปี พ.ศ. 2551-2553 ดังนี้ (1) ให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในเขตพื้นที่ อบท. (2) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการแก้ไขปัญหามาให้แก่ประชาชน (3) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับ (4) เมื่อมีการดำเนินงานแล้วสามารถแบ่งรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ (5) ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดแนวทาง วิธีการ การปฏิบัติงาน การกำกับดูแลให้คำแนะนำแก่ อบท. (6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชาติและในระดับพื้นที่ โดยให้ อบท. ดำเนินงานผ่าน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบล ได้แก่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

1.3.3 ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 (แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570), 2566)

มติเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ฉบับที่ 1 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เป็นแนวทางดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของไทย จากนั้นมีการทบทวนปรับปรุงแผนมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 4 ธันวาคม 2560 มีการกำหนดแผนระดับที่ 3 โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติฉบับที่ 1 เป็น “แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563 – 2565)” จากนั้นมีการศึกษาสถานการณ์ สภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอกประเทศ จึงจัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้บริโภค กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศแปลงไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมมีเป้าหมายเพื่อการขับเคลื่อนกลไกคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เสริมสร้างองค์ความรู้สู่การเป็นผู้บริโภคที่ชาญฉลาด (Smart Consumer) สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ คือ บูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศให้เกิดประสิทธิภาพและทันสมัย เป้าหมาย คือ ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างให้เกิดความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการกำกับกระบวนการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ และดูแลสินค้าหรือบริการให้มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน มีการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ส่งเสริมให้ผู้

ประกอบธุรกิจเห็นความสำคัญในความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ร่วมกันคุ้มครองผู้บริโภคทั้งต้นน้ำ คือ การให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ กลางน้ำ คือการผลักดันให้ผู้ประกอบธุรกิจมีจรรยาบรรณในการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ปลายน้ำ คือมีแนวทางการเยียวยาผู้บริโภคกรณีถูกละเมิดสิทธิ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ลดความเหลื่อมล้ำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยกกระต๊บบงานบริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัย มีการบูรณาการความร่วมมือในระดับพื้นที่และ พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง

2. กลไกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น

2.1 องค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

ภาครัฐที่จัดตั้งภายใต้พรบ.คุ้มครองผู้บริโภคประกอบด้วย

- (1) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสตูล
- (2) คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร้องทุกข์ประจำจังหวัดสตูล
- (3) คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดสตูล
- (4) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล
- (5) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำตำบล

โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคข้อ (4) (5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติที่กำหนดไว้ ดังนี้

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 15 และที่ตามมาตติคณะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2565 กำหนดองค์ประกอบและหน้าที่ อำนาจโครงสร้าง โดยมีนายกเทศมนตรีแต่งตั้งประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------------|
| 1. นายกเทศมนตรี | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. ปลัดเทศบาล | อนุกรรมการ |
| 3. ผู้แทนภาคประชาชน 2 คน จากผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อสม.หรือ | |
| ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน | อนุกรรมการ |
| 4. หัวหน้าส่วนราชการ | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 5. นิติกรหรือพนักงานเทศบาล 2 คน | อนุกรรมการและเลขานุการ |

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 15 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมติคณะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2565 กำหนดองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจโครงสร้าง โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานอนุกรรมการ

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อนุกรรมการ
3. กำนันท้องที่ อนุกรรมการ
4. ผู้แทนจากภาคประชาชน 3 คน อนุกรรมการ
5. หัวหน้าส่วนราชการ อนุกรรมการ
6. นิติกรหรือพนักงานส่วนตำบล 2 คน อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยทั้ง 2 คณะมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกัน ดังนี้

หน้าที่และอำนาจ

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่รับผิดชอบและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ และหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจใกล้เคียงปัญหา กรณีคู่กรณีตกลงกันได้ให้ทำบันทึกลงนามทั้งสองฝ่าย กรณีตกลงกันไม่ได้ให้รวบรวมเอกสารข้อเท็จจริงเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณา

(2) ติดตาม และเฝ้าระวังพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค อาจสุ่มตรวจสินค้าหรือบริการใดๆตามสมควร

(3) พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจสั่งให้บุคคล ส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ เพื่อประกอบการพิจารณา และสามารถเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วย

(4) ให้ประชาชนสร้างเครือข่ายประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภคเพื่อป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(5) เรื่องอื่นๆตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

(6) รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับพื้นที่จังหวัด

2.2.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูลตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้บริการข้อมูลโดยมีช่องทางการรับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชม. รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งแบบออนไลน์และแบบออฟไลน์ จังหวัดสตูลได้บริหารจัดการนำส่วนงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดสตูล

2.2.2 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีหน้าที่ดูแล กำกับ บริการสุขภาพ สถานประกอบการด้านสุขภาพ และใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย งานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านสาธารณสุขงานส่งเสริมและสนับสนุน

ธุรกิจสุขภาพ งานพัฒนาระบบยาและบริหารเวชภัณฑ์ งานมาตรฐานสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

2.2.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์สุขภาพ

2.2.4 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ มีภารกิจที่เกี่ยวข้องในการประสานให้คำปรึกษา ช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ แก่หน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐในจังหวัด เผยแพร่ข้อมูลและให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของจังหวัด ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3 เครือข่ายภาคประชาสังคมที่ขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่
ประกอบด้วย

2.3.1 สมาคมผู้บริโภคประจำจังหวัด มีวัตถุประสงค์เพื่อการสนับสนุนและสร้างเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภค ติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค พัฒนาขับเคลื่อน ผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและต่อสาธารณะ พัฒนาระบบการให้ผู้บริโภคมีจิตสำนึกการบริโภคอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีผลต่อสุขภาวะโดยรวม ไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมทางการเมือง ตัวอย่างเช่น สมาคมผู้บริโภคสตูล ยื่นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565 การสำรวจสถานการณ์ภาพรวมประเด็นปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดสตูล ดังนี้ กำหนดวาระของจังหวัดเรื่องงานคุ้มครองบริโภค โดยเน้นเรื่องการติดป้ายราคาสินค้าและบริการ มีอาสาสมัครคุ้มครองบริโภคประจำบ้าน ครอบคลุมทั้งจังหวัดสตูล ให้มีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภคระดับท้องถิ่นขึ้น ดำเนินการโดย อบท. มีคณะกรรมการที่มาจากทุกภาคส่วนในสัดส่วนใกล้เคียงกันไม่เกิน 15 คน และประธานสภา มาจากภาคประชาสังคม ทำหน้าที่ในการผลักดันข้อเสนอแนะด้านนโยบายและบรรจุแผนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองบริโภคเข้าสู่แผนพัฒนาท้องถิ่นของอบท. เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนในพื้นที่(สำนักงานข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2565)

2.3.2 สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) เกิดจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภค ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ มาตรา 46 และพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 สภาองค์กรของผู้บริโภค มีสถานะเป็นนิติบุคคล เป็นตัวแทนผู้บริโภคโดยมีความเป็นอิสระ และมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมในทุกด้านเพื่อส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคทุกคน

3. คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) และการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ พ.ศ. 2561ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ ดังนี้

(1) ให้กำหนดเป้าหมายและกำหนดแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยสอดคล้องกับคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ กำหนด

(2) กำหนดแผนงาน และเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เหมาะสมกับสภาพข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาในพื้นที่ ให้ พชอ. ประสานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการส่งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผนงานและเป้าหมายที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาของกลุ่มจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ด้วย

(3) ขับเคลื่อนตามแผนงาน เป้าหมายที่กำหนดตามสภาพพื้นที่ กำหนดให้เกิดการบูรณาการทรัพยากรร่วมกันทั้งด้าน บุคลากร งบประมาณ และภารกิจภายใต้อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานของรัฐในพื้นที่

(4) สนับสนุน เสนอแนะ ให้คำปรึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้แก่ ภาคประชาชน หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการในพื้นที่

(5) ประสานงานหรือร่วมมือกับ พชอ. อื่น หรือ คณะกรรมการเขตสุขภาพ หรือ หน่วยงานอื่นๆทั้งในพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

(6) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

(7) อื่นๆตามที่คณะกรรมการหรือตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย
โครงสร้างของ พชอ.ประกอบด้วย นายอำเภอ เป็นประธาน และสาธารณสุขอำเภอ เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ ส่วนคณะกรรมการฯแต่งตั้งจากบุคคล 3 กลุ่มดังต่อไปนี้

(1) ผู้แทนหน่วยงานของรัฐในอำเภอ

(2) ผู้แทนภาคเอกชนในอำเภอ

(3) ผู้แทนภาคประชาชนในอำเภอ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 54 ง, 2561) ที่ปรึกษาได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดและพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

3.1 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและระบบสุขภาพอำเภอเมืองสตูล

ตามคำสั่งอำเภอเมืองสตูล ที่ 443/2565 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2565 (นายอำเภอเมืองสตูล, 2565) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ดำเนินตามแนวทางและเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเป็นไปตามประเด็นที่คณะกรรมการกำหนด

(2) กำหนดเป้าหมายและแผนงานให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่และสภาพข้อเท็จจริง

- (3) ขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย แนวทางที่กำหนด
 - (4) สนับสนุน เสนอแนะแนวทาง ให้คำปรึกษาการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
 - (5) ประสานความร่วมมือกับ พชอ. หรือหน่วยงานอื่นที่อยู่ในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
 - (6) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 - (7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย
- คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมืองสตูล ตามคำสั่งที่ 444/2565 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2565 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (นายอำเภอเมืองสตูล, 2565) มีจำนวน 4 คณะ ได้แก่ ด้านบุหรีและแอลกอฮอล์ ด้านป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ด้านการควบคุมโรคติดต่อ ด้านการดูแลกลุ่มเปราะบาง และคณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตอำเภอเมืองสตูล ตามบริบทพื้นที่

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยกลไก พชอ.

3.2.1 ผลการดำเนินงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคสตูล ในการขับเคลื่อนกลไก พชอ. ละงู จ.สตูล เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้โครงการกลไกความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำมันทอดซ้ำในพื้นที่จังหวัดสตูล มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ พชอ.ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กำหนด 3 แผนงานหลักได้แก่ (1) พัฒนากลไกความร่วมมือ (2) พัฒนาระบบข้อมูลสู่การจัดการปัญหาน้ำมันทอดซ้ำในระดับอำเภอ 7 อำเภอ (3) การบริหารจัดการโครงการ ผลงานที่สำคัญประชุมวางแผนการทำงานโครงการ สร้างความเข้าใจให้ทีมทำงานในการพัฒนาโครงสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ เปิดเวทีความร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาน้ำมันทอดซ้ำเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของกลไกความร่วมมือระดับจังหวัดและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ร่วมกันกำหนดทิศทางการทำงานทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอรวมถึงระดับตำบล สนับสนุนทีมในการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการน้ำมันทอดซ้ำต่างพื้นที่ พัฒนาศักยภาพทีมคณะทำงานระดับอำเภอให้สามารถลงสำรวจข้อมูลสถานการณ์ปัญหาน้ำมันทอดซ้ำ มีการติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนการทำงานของพื้นที่โดยให้มีการรวมตัวของคณะทำงานระดับอำเภอ ขับเคลื่อนการทำงานโดยมีการต่อยอดแต่ละตำบลขอโครงการกองทุนท้องถิ่น สร้างกลไกคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการจัดการน้ำมันทอดซ้ำ ระดับตำบลและอำเภอ ดังนี้ ประกอบด้วย (1) สาธารณสุขอำเภอ/รพช. 7 อำเภอ (2) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ 7 อำเภอ (3) สคบ.จังหวัด 1 คน (4) ตัวแทนท้องถิ่น 2 คน เทศบาลควนโดน/อบต.นาทอน (5) อสม. 2 คน (ทำหน้าที่ให้ประธานชมรม อสม.ระดับจังหวัดคัดเลือก) (6) พลังงานจังหวัด 1 คน ตัวแทนชมรมผู้บริหารมัสยิด 1 คน (7) ตัวแทนกรรมการอิสลามประจำจังหวัด 1 คน (9) ตัวแทนศาสนาพุทธ 1 คน

(10) สื่อประชาสัมพันธ์ 1 คน (สสจ.) (11) ตัวแทนผู้ประกอบการ 2 คน (12) นักกฎหมาย 1 คน
 อัยการคุ้มครองสิทธิจังหวัด (13) กองเลขานุการ 7 คน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค (1) พัฒนากลไกความร่วมมือจากการแต่งตั้งคณะทำงานระดับตำบล ระดับอำเภอ คือการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน พัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่าย (2) มีโครงการและงบประมาณสนับสนุนในการขับเคลื่อนประเด็นปัญหาในช่วงแรก จากนั้นผลักดันการทำงานต่อยอดจากงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพ ด้านระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ พัฒนาระบบข้อมูลในประเด็นปัญหาน้ำมันทอดซ้ำ ภาพรวมอำเภอทั้ง 7 อำเภอ

3.2.2 การพัฒนาความปลอดภัยทางถนนโดยใช้กลไก พขอ. กับการมีส่วนร่วมของชุมชน และภาคีเครือข่าย 6 อำเภอ เพื่อการแก้ไขปัญหาความปลอดภัยทางถนนโดยมีกระบวนการในการประเมินต้นน้ำ คือการวิเคราะห์ปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ นำไปสู่การปฏิบัติในการกำหนดมาตรการจัดทำโครงการ กระบวนการประเมินกลางน้ำ คือการสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในชุมชนร่วมกับ กลไก พขอ. เพื่อแก้ไขปัญหา นำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา กระบวนการประเมินปลายน้ำ คือการประเมินข้อมูลหลังจากมีการดำเนินกระบวนการเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความเปลี่ยนแปลงก็คือกระบวนการคืนข้อมูลให้ชุมชน เพื่อให้เห็นผลลัพธ์เชิงคุณภาพ(ฉลองชัย สิทธิวัง และคณะ, 2564)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ มีการประชุมกำหนดเป้าหมายร่วมกัน กำหนดมาตรการและนำไปสู่การจัดโครงการ และติดตามประเมินผลมีเวทีคืนข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นผลลัพธ์เชิงคุณภาพเกิดกระบวนการเรียนรู้ใหม่

การศึกษาการแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่นของกลไก พขอ. พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา คือการมีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง การรวบรวมข้อมูลด้านสาธารณสุขที่สามารถเชื่อมโยงสร้างความเข้าใจให้หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง กระบวนการร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหาและการได้รับสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง (ภัทรพงศ์ ชูเศษ และคณะ, 2563)

ประสิทธิผลของการนำกลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการขับเคลื่อนงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก พื้นที่อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีการแก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ มีความชัดเจนในการกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ กำหนดแผนงานโครงการและพัฒนาบุคลากร ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบให้บริการการแพทย์และสาธารณสุข(คมกริช ฤทธิ์บุรี, 2566)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือการกำหนดเป้าหมาย โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ มีแผนงานโครงการที่ชัดเจน

รูปแบบการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยกลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ(พขอ.) อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีการวิเคราะห์ข้อมูลหลักต้นจนเกิดธรรมนูญตำบลในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค การพัฒนาทักษะองค์ความรู้ในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคให้แก่ พขอ. แก่นนำชุมชน และเสริมสร้างความรอบรู้ในการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลไก พขอ. ลงพื้นที่ติดตาม เสริมพลัง และมีการจัดประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน(ธนศักดิ์ ธงศรี, 2023)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา คือ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ในการกำหนดเป็นข้อตกลงร่วมกัน ธรรมนูญตำบล ระบบมาตรการป้องกันอย่างชัดเจน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เครือข่าย พขอ.ให้มีความรอบรู้ในประเด็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค มีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ สร้างให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

4. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทโดยตรงตามภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมาย การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเป็นบทบาทที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรืออบต. จากตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฝ่ายท้องที่ ภาคประชาสังคม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จัดเป็นการมีส่วนร่วมระดับ 4 ความร่วมมือ(Collaboration) โดยกำหนดให้คณะกรรมการมีตัวแทนฝ่ายท้องที่ ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นกรรมการ (จิรวรรณ เมธาสุทธิรัตน์, 2563) มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลแก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในท้องถิ่น การสอดส่อง สุ่มตรวจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิแก่ผู้บริโภค การให้ความรู้แก่ประชาชน เครือข่ายประชาชนให้มีความเข้มแข็งเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค จึงนำมาประยุกต์เป็นกรอบในการศึกษาความร่วมมือเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครอง ด้านระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นช่องทางสื่อสารข้อมูลกับประชาชน และช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน และการออกข้อบังคับท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเป็นกลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชนและภาคประชาชนที่เน้นการขับเคลื่อนตามแผนงานและเป้าหมายตามสภาพพื้นที่และให้เกิดการบูรณาการด้านทรัพยากรร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในพื้นที่ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร และภารกิจภายใต้อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานของรัฐนั้น การติดตามและประเมินผลตามเป้าหมาย

และแผนที่กำหนดไว้ จึงนำมาประยุกต์เป็นกรอบในการศึกษาความร่วมมือเพื่อพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย แผนงานโครงการ กิจกรรม งบประมาณในระดับท้องถิ่น และการติดตามประเมินผล

ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมของประเทศเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ทันทั่วถึงและครอบคลุมทุกมิติ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเป็นธรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยุทธศาสตร์ที่ 2 ลดความเหลื่อมล้ำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาประยุกต์ในการศึกษาความร่วมมือการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ดังนี้ กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรม และประหยัดได้รับประโยชน์และคุ้มค่าจากการใช้สินค้าหรือบริการ การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

5. สรุปบททวนวรรณกรรม

ปัจจุบันผู้บริโภคยังคงได้รับผลกระทบจากการซื้อสินค้าหรือรับบริการ การแก้ไขปัญหาผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ จึงมีการกำหนดการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคออกมาเป็นยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) ช่วยกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมของประเทศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมายังขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทหน้าที่ตามภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมาย แต่ในระดับพื้นที่มีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เป็นกลไกที่มีบทบาทและหน้าที่บูรณาการความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม สร้างให้เกิดความร่วมมือในระดับอำเภอได้ เน้นการสะท้อนปัญหา กำหนดเป้าหมาย วางแผนงาน และการคืนข้อมูลติดตามประเมินผลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขหรือพัฒนาและจากการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยความสำเร็จในการแก้ไขประเด็นปัญหาด้วยกลไก พขอ. คือ มีการกำหนดเป้าหมาย มีแผนงาน โครงการ มีงบประมาณสนับสนุน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่าย การจัดเวทีคืนข้อมูล ลงติดตามประเมินผลและเสริมพลัง การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมโยงกันและนำมาวิเคราะห์ผลได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 บทบาทหน้าที่ของ อบท.ที่ได้รับการถ่ายโอนงานคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายร่วมกับปัจจัยความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาด้วยกลไก พขอ. รวมกันเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น โดยทำการศึกษาในหัวข้อ “ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล”

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสตูล

พื้นที่ศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสตูล จำนวน 14 แห่ง เกณฑ์ในการคัดเลือก แบ่งตาม ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (cluster sampling) ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งบนพื้นที่เกาะ จากนั้นแบ่งจำนวน อปท.ตามสัดส่วน 3:1 ถ้าเหลือเศษปัดทิ้ง โดยคัดเลือก อปท. ที่มีพื้นที่อาณาเขตติดต่อกัน ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นที่เกาะคัดเลือกจากระยะทางใกล้ที่สุดนับจากชายฝั่งรายละเอียดดังนี้

เทศบาลเมือง จำนวนทั้งหมด 1 แห่ง คัดเลือกมา 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองสตูล

เทศบาลตำบล จำนวนทั้งหมด 3 แห่ง คัดเลือกมา 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลคลองขุด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวนทั้งหมด 10 แห่ง แบ่งเป็น อบต.ที่ตั้งบนฝั่ง จำนวน 7 แห่ง คัดเลือกมา 2 แห่ง ได้แก่ อบต.บ้านควน อบต.เกตุรี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งบนพื้นที่เกาะ จำนวน 3 แห่ง คัดเลือกมา 1 แห่ง ได้แก่ อบต.ตำมะลัง

ประชากร ประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) ในอปท.ทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบลคลองขุด อบต.บ้านควน อบต.เกตุรี และอบต.ตำมะลัง มีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแทนภาคประชาชน มีจำนวน 10 คน ประกอบด้วย

1.1 ผู้บริโภค ประกอบด้วย ประชาชนในพื้นที่ศึกษา เกณฑ์การคัดเลือกมีประสบการณ์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคหรือเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความไม่เป็นธรรม จำนวน 5 คน

1.2 ผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการในพื้นที่ศึกษา เกณฑ์การคัดเลือก มีประสบการณ์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคจำนวน 5 คน

2. ภาครัฐ ประกอบด้วย ตัวแทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จำนวน 29 คน ดังนี้

2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.1 ผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 5 คน มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

(1) ตำแหน่งเป็นนายกเทศมนตรีหรือนายกองการบริหารส่วนตำบล หรือ

ผู้แทน

(2) มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

2.1.2 สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 5 คน มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

(1) ตำแหน่งเป็นประธานสภาหรือสมาชิกสภาเทศบาล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

2.1.3 ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ได้แก่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือสำนักปลัดหรือกองช่าง จำนวน 5 คน เกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

(1) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือหัวหน้าสำนักปลัด หรือผู้อำนวยการกองช่าง หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน

(2) มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

2.1.4 คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ อบต.หรือเทศบาลจำนวน 5 คน มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้ ดำรงตำแหน่ง อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

2.2 คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จำนวน 2 คน มีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้ ดำรงตำแหน่งประธานหรือเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

2.3 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ได้แก่ ผู้บริหารคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมือง (พชอ.) และตัวแทนกรรมการ พชอ.

2.3.1 ผู้บริหารคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมือง (พชอ.) จำนวน 1 คน เกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

(1) ตำแหน่งเป็นประธาน พชอ. หรือเลขานุการ พชอ.

(2) มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

2.3.2 ตัวแทนกรรมการ พชอ. จำนวน 6 คน เกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

(1) ตัวแทนกรรมการภาครัฐ หรือกรรมการภาคเอกชน หรือกรรมการภาคประชาชนเป็นตัวแทนภาคละ 2 คน

(2) ดำรงตำแหน่งกรรมการ พชอ.เมือง ไม่น้อยกว่า 3 เดือน

3. ภาคประชาสังคม ได้แก่ สมาคมผู้บริโภคสตูล เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 5 คน

3.1 สมาคมผู้บริโภคสตูล จำนวน 2 คน มีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

(1) เป็นนายกสมาคม หรืออุปนายก หรือเลขานุการ

(2) ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 1 ปี

3.2 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านการจดทะเบียนสภาผู้บริโภค ได้แก่ ตำบลคลองขุด ตำบลบ้านควน ตำบลเกตรี มีหลักเกณฑ์การคัดเลือก พื้นที่ละ 1 คน รวมเป็น 3 คน เกณฑ์คัดเลือก ดังนี้

- (1) เป็นประธานหรือรองประธาน
- (2) ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลที่คัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 44 คน เป็นตัวแทนจากภาครัฐ จำนวน 29 คน ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 10 คน และตัวแทนภาคประชาสังคม จำนวน 5 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 21 คน อายุเฉลี่ย 47.48 ปี ระดับการศึกษาประกอบด้วย ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน และระดับประถมศึกษา จำนวน 2 คน ประกอบอาชีพ ได้แก่ กิจการส่วนตัว(ค้าขาย) จำนวน 16 คน รับราชการ จำนวน 13 คน เกษตรกร-ประมง จำนวน 7 คน รับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน ผู้รับเหมา จำนวน 2 คน และพนักงานเอกชน จำนวน 1 คน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)
บทบาท	
ภาครัฐ	29
ภาคประชาชน	10
ภาคประชาสังคม	5
เพศ	
หญิง	23
ชาย	21
อายุเฉลี่ย	47.48 ปี
ระดับการศึกษา	
สูงกว่าปริญญาตรี	8
ปริญญาตรี	15
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส./หรือเทียบเท่า	14
มัธยมศึกษาตอนต้น	5
ประถมศึกษา	2

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)
อาชีพ	
กิจการส่วนตัว (ค้าขาย)	16
รับราชการ	13
เกษตร - ประมง	7
รับจ้างทั่วไป	5
ผู้รับเหมา	2
พนักงานเอกชน	1

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเป็นคำถามข้อมูลส่วนตัวและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ให้ข้อมูล (ภาคผนวก ง ชุดที่ 1)
 - (2) แนวคำถามการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ตัวแทนภาคประชาชน ตัวแทนภาครัฐ และตัวแทนภาคประชาสังคม เพื่อศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคและความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล (ภาคผนวก ง ชุดที่ 2,3,4,5)
 - (3) แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นแนวคำถามสำหรับผู้บริหารเพื่อทราบมุมมองความคิด ทิศนคติ เกี่ยวกับประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น (ภาคผนวก ง ชุดที่ 6)
 - (4) การรวบรวมข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานประจำจังหวัดสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อทราบสถานการณ์ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
- อุปกรณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึก ปากกาสำหรับจดบันทึก คอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (logical content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการจัดการระบบสุขภาพ ด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้อง หลังจากนั้นนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องของภาษาและเนื้อหาให้ เหมาะสมตามข้อเสนอแนะ
2. หลังจากตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่

มีความรู้และความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) อาจารย์ สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ 2) รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล(ด้านเภสัชสาธารณสุข) 3) นักวิชาการหลักประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12 สงขลา ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ความครบถ้วน และความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ตรงตามกรอบแนวคิดการวิจัย ตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัด และความชัดเจนของภาษา นำแบบสอบถามวัดผลสัมฤทธิ์โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์ พบมีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Item Objective Congruence: IOC) ดังนี้ เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เท่ากับ 0.870 เครื่องมือชุดที่ 2 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ เท่ากับ 0.87 เครื่องมือชุดที่ 3 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับกลุ่มคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เท่ากับ 0.88 ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้ปรับรูปแบบเครื่องมือชุดที่ 2 และ 3 แยกเครื่องมือตามกลุ่มเป้าหมายปรับปรุงจนได้เครื่องมือทั้งหมด 6 ชุด ดังนี้ เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เครื่องมือชุดที่ 2 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เครื่องมือชุดที่ 3 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับผู้บริโภค เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เครื่องมือชุดที่ 4 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับผู้ประกอบการ เครื่องมือชุดที่ 5 แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับสมาคมผู้บริโภคสตูล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เครื่องมือชุดที่ 6 แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือนมิถุนายน 2566 – เดือนตุลาคม 2566 โดยปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. เสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการสอบโครงร่างวิจัยวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบโครงร่างวิทยานิพนธ์
2. จัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูลการวิจัยและยื่นขอรับการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์
3. หลังจากได้รับการอนุมัติด้านจริยธรรมแล้ว มีการประชุมเตรียมความพร้อมสำหรับผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ และผู้วิจัยขออนุญาตจากสถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหนังสือเพื่อใช้ในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยเข้าพบนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ศึกษา เพื่อยื่นหนังสือชี้แจงโครงการวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา และขออนุญาตในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

5. ลงพื้นที่สำรวจ คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวบรวมรายชื่อหรือช่องทางติดต่อทางโทรศัพท์ จากนั้นนัดหมายกลุ่มเป้าหมาย วัน เวลา สถานที่ โดยทำหนังสือประสานไปยังพื้นที่เพื่อแจ้งแผนการลงเก็บข้อมูล

6. ลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลโดยแบ่งเป็น การตอบแบบสอบถามทั่วไป การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น ดังนี้

6.1 ผู้วิจัยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 6 ครั้งและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 5 ครั้ง การจัดสนทนากลุ่ม(Focus Group) นัดหมายใช้สถานที่ที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสะดวกสามารถรวมกลุ่มกันได้ ผู้วิจัยแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย การพิทักษ์สิทธิ และการลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือแสดงเจตนาเข้าร่วมการวิจัย โดยการสนทนากลุ่มผู้วิจัยใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมง และผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้จัดบันทึก หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยรวบรวมถอดเทปและประเด็นการสังเกต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปแลกเปลี่ยนในการสนทนากลุ่มอื่นๆต่อไป โดยผู้วิจัยแบ่งการสนทนากลุ่มจำแนกเป็นกลุ่มๆ ดังนี้

สนทนากลุ่มที่ 1 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมืองสตูล (พขอ.) จำนวน 7 คน

สนทนากลุ่มที่ 2 ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาล ได้แก่ เทศบาลเมืองสตูล เทศบาลตำบลคลองขุด จำนวน 6 คน

สนทนากลุ่มที่ 3 ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน องค์การบริหารส่วนตำบลเกตุรี และ องค์การบริหารส่วนตำบลตำมะลัง จำนวน 9 คน

สนทนากลุ่มที่ 4 ตัวแทนผู้บริโภครและเครือข่ายผู้บริโภค จำนวน 8 คน

สนทนากลุ่มที่ 5 ตัวแทนผู้ประกอบการ จำนวน 5 คน

สนทนากลุ่มที่ 6 ตัวแทนจากสมาคมผู้บริโภคสตูล และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสตูล จำนวน 4 คน

6.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึก ตัวแทนผู้บริหารท้องถิ่นจำนวน 5 ท่าน โดยควบคุมระยะเวลาการสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 45 นาที – 1 ชั่วโมง

การควบคุมคุณภาพการวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลการวิจัย เพื่อให้งานวิจัยที่มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือดังนี้

1. คัดเลือกแบบเจาะจงในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. ผู้วิจัยจัดกลุ่มการสนทนาโดยเลือกลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ไม่มีอำนาจเหนือกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณภาพโดยมีผู้เข้าร่วม และในควบคุมเวลาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ประมาณ 2-3 ชั่วโมง
3. ผู้วิจัยเลือกการสัมภาษณ์เชิงลึกกรณีกลุ่มตัวอย่างบางท่านที่ไม่สะดวกในการเดินทาง มาร่วมกลุ่มสนทนา โดยควบคุมระยะเวลาการสัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 45 นาที – 1 ชั่วโมง
4. การทวนสอบเนื้อหาจากการถอดเทปการสนทนาแต่ละกลุ่ม และนำมาแลกเปลี่ยนในการสนทนากลุ่มอื่นๆจากนั้นนำมารวบรวมและสรุปความตามกรอบแนวคิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลที่เก็บได้ จากการรวบรวมสถิติการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค และศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ และความร่วมมือในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคจากเครื่องมือแบบสอบถาม แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มโดยมีการถอดเทปข้อมูลหลังจากการเก็บข้อมูล มีการนำข้อมูลที่ได้ไปแลกเปลี่ยนในการสนทนากลุ่มอื่นๆเพื่อเป็นการทวนสอบข้อมูล จากนั้นนำมารวบรวมและสรุปความตามกรอบแนวคิด

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยนำเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์และเครื่องมือวิจัยเข้ารับการพิจารณาคณะกรรมการจริยธรรมด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เลขที่ EC 003/66 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 เมื่อผ่านการอนุมัติ ผู้วิจัยจัดทำเอกสารชี้แจง แนะนำตัว เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย พร้อมทั้งลงนามตามหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการวิจัย โดยชี้แจงว่าผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้โดยไม่มีผลกระทบใดๆ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคล แต่ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยในภาพรวมและเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น (ภาคผนวก ก)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) จำนวน 5 คน และสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 39 คน และการรวบรวมข้อมูลสถิติ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2566 – ตุลาคม 2566 นำเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ส่วนที่ 1 ระดับความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลประเมินระดับความรู้ความเข้าใจของตนเองในงานคุ้มครองผู้บริโภค คะแนนเฉลี่ย 4.8 จาก 10 คะแนน โดยความเข้าใจในงานคุ้มครองผู้บริโภคสามารถสรุปได้ 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1) การดูแลด้านความเป็นธรรมและเยียวยา 2) ให้ความรู้ความเข้าใจในสิทธิของบริโภค และ 3) ความเข้าใจของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจของตนเองเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ดังรายละเอียด

(1) การดูแลด้านความเป็นธรรมและเยียวยา เป็นการช่วยปกป้องไม่ให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ หรือการช่วยเหลือกรณีผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการซื้อสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การได้รับความไม่เป็นธรรมจากการทำสัญญา การช่วยเหลือชาวบ้านที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าที่ไม่ตรงตามโฆษณา การช่วยให้ผู้บริโภคได้รับค่าชดเชยเยียวยา ในกรณีที่ได้รับความเสียหายจากสินค้า หรือไม่เป็นธรรมจากสัญญา หรือบริการต่างๆ การให้ความเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคกรณีเกิดข้อพิพาท

(2) การให้ความรู้ความเข้าใจในสิทธิของบริโภค การได้ข้อมูลข่าวสาร แสดงฉลากสินค้า ติดป้ายราคาสินค้า ให้ผู้บริโภคเลือกซื้อ เช่น อาหาร ยา สิทธิต่างๆที่ประชาชนควรได้รับเมื่อเกิดความเสียหาย ต่อชีวิต ทรัพย์สินและสังคม จากการใช้สินค้าหรือรับบริการ การสร้างความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค

(3) ความเข้าใจของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจของตนเองเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การกำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสม และความสะอาดในร้านค้า คุณภาพสินค้าที่

ให้บริการ การบริการลูกค้าให้มีความเป็นธรรม การให้ข้อมูลที่เป็นจริง ไม่โอ้อวดโฆษณาเกินจริง รวมทั้งการทำสัญญา ที่ไม่เอาเปรียบลูกค้า

ประสบการณ์เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา พบว่า ประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลมีมากที่สุด ได้แก่ การเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด สตูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 27 คน รองลงมาคือการร่วมกิจกรรมเฝ้าระวัง ตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย จำนวน 21 คน และการเข้าร่วมสมัชชาผู้บริโภคระดับจังหวัด สตูล ระดับอำเภอ หรือระดับตำบล จำนวน 20 คน

ส่วนที่ 2 สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย สถานการณ์ผู้บริโภคอำเภอเมืองสตูล และ สถานการณ์ความร่วมมือที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค

2.1 สถานการณ์ผู้บริโภคอำเภอเมืองสตูล ผลการศึกษา จากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการรวบรวมข้อมูลสถิติเมื่อปี 2565 – 2566 ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด สตูล พบสถานการณ์ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองสตูลใน 5 ประเด็น ดังนี้

(1) ความไม่เป็นธรรมในการรับบริการด้านสาธารณสุข จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน พบประชาชนที่ได้รับผลกระทบด้านนี้ จำนวน 62 ราย ตัวอย่างเหตุการณ์ เช่น แพทย์วินิจฉัยอาการป่วยผิดพลาด ทำให้ไม่ได้รับการรักษาที่ทันทั่วถึงและผู้ป่วยเสียชีวิต ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการรถกู้ชีพ-กู้ภัย ถูกเรียกเก็บค่าบริการรักษานอกเวลาราชการ การรอคิวการผ่าตัดหรือคิวตรวจนานเกินไป การออกไปรับรองแพทย์ไม่สมบูรณ์ เช่น ไม่ประทับตราโรงพยาบาล

(2) การได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนด้านการเงินและการธนาคาร จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน พบประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จำนวน 37 ราย ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกเมื่อโทรสอบถามเรื่องธนาคารแจ้งปิดสาขาที่ใช้บริการ การไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการตู้กดเงินสด การตอบสอบถามข้อมูลแต่ไม่ชัดเจนเรื่องสิทธิของ อสม. กรณีลาออกจากชมรมมาปนกิจสงเคราะห์

(3) การได้รับความเสียหายจากสินค้าและบริการทั่วไป จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน พบประชาชนที่ได้รับผลกระทบจำนวน 23 ราย ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แต่ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา หรือการไม่แจกแจงรายละเอียดที่จำเป็น เช่น ราคาสินค้า ข้อมูลสินค้า กรณีผ้าอ้อมสำเร็จรูป หน้ากากอนามัย ที่จำหน่ายในตลาดไม่มีฉลากแสดงข้อมูลสินค้า แม้ค้าในตลาดนัดไม่ติดป้ายราคาสินค้าและใช้ตาชั่งที่ไม่แสดงน้ำหนักสินค้า ร้านค้าที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าสูงกว่าร้านอื่นๆที่ไม่ร่วมโครงการ ห้างสรรพสินค้าไม่ติดป้ายราคาสินค้าทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และพบสินค้าหมดอายุในร้านขายของชำ

(4) อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่มีความปลอดภัย จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน พบประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จำนวน 6 ราย ตัวอย่างเหตุการณ์ ได้แก่ การมีสิ่งแปลกปลอมเจือปนในอาหาร เช่น พบยางเส้นรัดถุงในอาหาร ขนมพื้นบ้านขึ้นรา ผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารไม่ปลอดภัย ไม่ถูกหลักศาสนาอิสลาม และพบสิ่งแปลกปลอมในน้ำถังขนาดบรรจุ 20 ลิตร

(5) ความไม่ปลอดภัยในการคมนาคม จากสถิติการร้องเรียนพบประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จำนวน 1 ราย ตัวอย่างเหตุการณ์ เรือรับจ้างไม่มีอุปกรณ์ป้องกันภัยที่เพียงพอ เช่น ไม่มีเสื้อชูชีพ

2.2 สถานการณ์ความร่วมมือที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการศึกษาสถานการณ์ความร่วมมือของ อปท. และ พชอ. ในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดแผนอาหารปลอดภัยเป็นประเด็นหลักในการขับเคลื่อนระดับจังหวัด และผลักดันให้ พชอ. กำหนดประเด็นอาหารปลอดภัยเป็นประเด็นเชิงพื้นที่เพื่อขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามแผนอาหารปลอดภัยของ สสจ. โดยมีขั้นตอนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การกำหนดให้ เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เพื่อผลักดันแผนงานอาหารปลอดภัยเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ของ พชอ.

2. การกำหนดช่วงเวลาการสุ่มตรวจที่ชัดเจน โดยเมื่อกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ. เป็นหน่วยงานหลักและประสานงานร่วมกับ พชอ. ในการคัดเลือกพื้นที่ตลาดสดเทศบาลเมืองสตูลเป็นพื้นที่สุ่มตรวจสารปนเปื้อนในอาหารปีละ 2 ครั้ง

3. ผลที่เกิดขึ้น

- 3.1 การสุ่มตรวจและพบโลหะหนักผสมในกะปิแฉง ซึ่งมีแหล่งการผลิตในพื้นที่ อปท. ไกล่เคียง งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาสนับสนุนจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ. ได้แก่ กิจกรรมการเก็บตัวอย่างอาหารส่งตรวจซ้ำ การอบรมผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐานกะปิแฉง ให้เป็น สินค้าโอท็อปของจังหวัด รูปแบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

- 3.2 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ. จัดทำหนังสือแจ้งข่าวสารให้ประชาชนผ่านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประชาสัมพันธ์สตูล และแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือราชการไปยังเครือข่าย พชอ. กลไกคุ้มครองด้านความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่สาธารณสุข สสจ. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นเอกสารแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

- 3.3 การดำเนินการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิด และมีมาตรการส่งต่อข้อมูลกรณีสุ่มตรวจเจอสินค้าไม่ได้มาตรฐาน แต่มาจากแหล่งการผลิตจากต่างจังหวัดก็ดำเนินการส่งเรื่องกลับไปยังจังหวัดนั้นๆ เพื่อดำเนินการต่อไป

สำหรับบทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดำเนินงานจากการประสานจาก สสจ. เพื่อช่วยขับเคลื่อนงานตามแผนอาหารปลอดภัยแต่ไม่ได้เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ ในส่วนงบประมาณ อปท. มีงบประมาณในการขับเคลื่อนงานต่างๆแต่ไม่มีการจัดสรรเพื่อดำเนินงานร่วมกับ พขอ. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และอปท.ยังไม่มีข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2. บทบาทของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ พบว่า ทำานบูรณาการกับงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ. เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานอาหารปลอดภัย และประเด็นเชิงพื้นที่ของพขอ. ที่คัดเลือกให้สอดคล้องกัน

3. บทบาทภาคประชาชน ประชาสังคม ร่วมเป็นเครือข่าย พชต. เพื่อขับเคลื่อนงานในระดับตำบลจากการประสานงานของ พขอ. รพ.สต.

4. หน่วยงานที่เข้ามาสนับสนุน ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ มีการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นเจ้าพนักงานสอบสวน รายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 สถานการณ์ความร่วมมือที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พขอ.) ในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นความร่วมมือ	สถานการณ์ที่ผ่านมา	
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็นอย่างไร
1. ความร่วมมือในการพัฒนาการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค		
1) ความร่วมมือในการวางเป้าหมายร่วมกันเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น	×	การกำหนดประเด็นเชิงพื้นที่ของ พขอ.เกิดจากการผลักดันให้มีการขับเคลื่อนตามแผนอาหารปลอดภัยของ สสจ. เป็นหลัก จึงไม่ได้เกิดจากการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างพขอ. และ อปท.
2) ความร่วมมือการจัดทำแผนงานหรือโครงการ หรือกิจกรรมร่วมกัน	✓	ไม่มีโครงการร่วมกันในส่วนของ อปท. และ พขอ. แต่เป็นการบูรณาการร่วมกันในรูปแบบเครือข่าย พขอ. ในพื้นที่ เช่น รพ.สต. เจ้าหน้าที่ อปท. ขับเคลื่อนตามแผนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ สสจ. ในการวางแผนสุ่มตรวจสอบปนเปื้อนในอาหาร ปีละ 2 ครั้ง โดยคัดเลือกพื้นที่ของเทศบาลเมือง

ประเด็นความร่วมมือ	สถานการณ์ที่ผ่านมา	
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็นอย่างไร
		สตูลในการดำเนินการสุ่มตรวจตัวอย่างอาหารจนเจอโลหะหนัก ผสมในกะปิแกง ที่นำมาจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลเมืองสตูล
3) ความร่วมมือในการจัดการงบประมาณ	×	พขอ. ไม่มีงบประมาณ แต่ใช้งบประมาณมาจาก งานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สตูล ส่วนอปท.มีงบประมาณแต่ไม่ได้จัดสรรเพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
4) ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หรือเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน	×	ไม่มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรหรือเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
5) ความร่วมมือในการติดตามประเมินผล	×	ไม่มีการทำงานร่วมกันแต่การติดตามบทบาทหลักเป็นของ สสจ.
2. ความร่วมมือในการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น		
2.1 ความร่วมมือในการจัดช่องทางการสื่อสารข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชน	×	- บทบาทหลักในความร่วมมือด้านนี้ ได้แก่ สสจ. ทำหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน ผ่านการกระจายข่าวของสำนักงานประชาสัมพันธ์สตูล
2.2 ความร่วมมือให้เกิดระบบการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการให้กับประชาชน	×	- บทบาทหลักในความร่วมมือด้านนี้ ได้แก่ สสจ. ใช้การสื่อสารด้วยหนังสือราชการ แจ้งผ่าน พขอ.เมือง แจ้งไปยังเครือข่าย พขอ. ในพื้นที่แหล่งผลิตและแจ้งไปยัง อปท. ในพื้นที่ด้วย
3. ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนกลไกคุ้มครองผู้บริโภค (ให้ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความประหยัด)		
3.1 วิธีการเพื่อให้ผู้บริโภคในท้องถิ่นได้รับความปลอดภัยและประหยัดจากการซื้อสินค้าและบริการ	×	

ประเด็นความร่วมมือ	สถานการณ์ที่ผ่านมา	
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็นอย่างไร
3.2 วิธีการเพื่อให้ผู้บริโภคในท้องถิ่นได้รับความเป็นธรรมกรณีเกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ	×	สสจ. รวบรวมข้อมูลเป็นเอกสารแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และดำเนินการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิด และกรณีคุ้มครองจะกะปิที่ไม่ได้มาตรฐาน แต่สืบพบว่ามาจากต่างพื้นที่ ก็ดำเนินการสืบหาแหล่งที่มาและส่งเรื่องกลับไปยังจังหวัดนั้นๆ เพื่อดำเนินการต่อไป
4. ความร่วมมือในการเสนอแนะข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น	×	ไม่มีข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ความร่วมมือในการเสริมองค์ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ		
5.1 ความร่วมมือในการทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าและบริการได้อย่างปลอดภัยและได้มาตรฐาน	×	
5.2 ความร่วมมือในการทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทำธุรกิจเพื่อสังคมคำนึงถึงการขายสินค้าและบริการที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน	✓	มีการอบรมผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐาน กะปิแกง ให้เป็น สินค้าโอท็อปของจังหวัดสตูล ดำเนินการหลักโดย สสจ.ร่วมกับ พขอ. และ อบท. ในฐานะเจ้าของพื้นที่

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พขอ.) ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน

ผลการศึกษา ความร่วมมือของ อบท. และ พขอ. ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค 2) ความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค 3) ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค 4) ความร่วมมือการกำหนดด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 5) ความร่วมมือในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ พบว่า ไม่พบความร่วมมือที่ชัดเจนของ อบท. และ พขอ. ทั้ง 5 ด้าน ดังนั้นจึงได้สรุปข้อเสนอเสนอต่อความร่วมมือ ดังนี้

1. ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ยังไม่มีความร่วมมือที่ชัดเจนในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในการกำหนดเป้าหมาย การมีแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม การจัดสรรงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และการติดตามประเมินผล ทั้งนี้มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1.1 ความร่วมมือในการกำหนดเป้าหมายเสนอไว้ 2 ประเด็น คือ 1) การกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ และ 2) การกำหนดงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเฉพาะประเด็นเพื่อความชัดเจนในการขับเคลื่อนงาน

1.1.1 การกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่โดยการประชุมร่วมกันของหลายภาคส่วนที่มาจากระดับอำเภอ ระดับตำบล รวมทั้งภาคประชาสังคมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดให้ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นในพื้นที่ ดังสะท้อนจากคำกล่าวของ พชอ. จำนวน 2 ท่าน

“ประชุมร่วมกันระหว่าง พชอ. ตัวแทน อปท. ภาคประชาสังคมที่มีบทบาทด้านงานคุ้มครองเพื่อกำหนดเรื่องในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นประเด็นเชิงพื้นที่ ในช่วงต้นปีงบประมาณ เพื่อลงบันทึกในระบบ UC Care”

(ก7, L105- 108)

“ทั้งสองหน่วย ควรจะเอาแผนมาคุยกันในช่วงต้นปีงบประมาณ ผลักดันประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นปัญหาในพื้นที่ อยู่ในลำดับที่ 1-3 นะจึงจะได้รับการเลือกดำเนินการ”

(ก2,L112 - 114)

1.1.2 การกำหนดงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นเฉพาะประเด็นเพื่อความชัดเจนในการขับเคลื่อนงาน เพราะงานคุ้มครองผู้บริโภคมีขอบเขตที่กว้างจึงควรประชุมพูดคุยเพื่อกำหนดประเด็นเฉพาะแต่ละด้าน ที่ต้องการพัฒนาในแต่ละปี ดังคำกล่าวของผู้บริหาร อบต.

“อีกอย่าง งานคุ้มครองมันเป็นเรื่องที่กว้างมาก เราไม่รู้ ควรหยิบเรื่องไหนมาขับเคลื่อน น่าจะกำหนดเป็นประเด็นเรื่องๆในแต่ละปี จะได้เฉพาะเจาะจง”

(ก30,L237-239)

1.2 ความร่วมมือด้านแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม พบว่า ไม่มีการประชุมเพื่อกำหนดแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมร่วมกันในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรมใน 2 ประเด็น คือ 1) การผลักดันให้แผนงาน

คุ้มครองผู้บริโภคบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี และ 2) ควรมีกิจกรรมเพื่อตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนจำหน่ายและคุณภาพสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาด

1.2.1 การผลักดันให้แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ สะท้อนจากคำกล่าวของ พชอ. และสมาชิกสภาเทศบาล ที่ว่า

“พชอ. อาจจะผลักดันให้ประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค เข้าไปอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น พชอ. มีหน้าที่ไปช่วยท้องถิ่นเชิญ ทานนายก ทานปลัด มาพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจและบรรจุงานนี้ไว้ในแผนก่อน งบประมาณไม่ต้องเยอะก็ได้ คือท้องถิ่นบางแห่งไม่มีเรื่องนี้อยู่ในแผน ต่อให้มีงบประมาณก็ดำเนินการไม่ได้”

(ก2, L143-148)

“เอาประเด็นงานคุ้มครองจาก พชอ. ที่คัดเลือกเอามาเพิ่มในแผนพัฒนาของท้องถิ่น เพื่อระบุโครงการลงไป”

(ก37,L134-135)

1.2.2 ควรมีกิจกรรมเพื่อตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนจำหน่ายและคุณภาพสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาด เพื่อตรวจค้นหาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก่อนถึงผู้บริโภค สะท้อนจากคำกล่าวของสมาคมผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ อบต. ที่ว่า

“อยากเห็น เจ้าหน้าที่ลงไปตรวจสอบ และคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งลงพื้นที่ไปตรวจสอบ เรื่องป้าย ราคา เครื่องชั่ง วันหมดอายุ ยาอันตราย เป็นต้น”

(ก22,L63-64)

“ให้เจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบคุณภาพสินค้า เพื่อมีมาตรการแนะนำอย่างจริงจัง”

(ก27,L70)

1.3 ความร่วมมือในการจัดสรรงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณที่สามารถขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นได้ 2 แห่ง ประกอบด้วย งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถจัดสรรในงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุเป็นโครงการเพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค และงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ ที่สามารถสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามารับงบประมาณ สะท้อนจากคำกล่าวของผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 2 ท่าน และผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่ว่า

“โดยปกติเป็นบทบาทหน้าที่ของนายก ของเทศบาลอยู่แล้วในการดำเนินงานเรื่องนี้ ก็สามารถใช้งบประมาณประจำ และงบประมาณของ กองทุนฯ ได้”

(ก41,L121-123)

“งบประมาณไม่ใช่ปัญหา ถ้ามีกำหนดไว้ในแผนกองทุนฯ เราก็สามารถสนับสนุนการทำงานได้ อาจจัดงบประมาณให้เครือข่ายดำเนินงานเรื่องนี้ ปีละ 2 ครั้ง”

(ก43, L124-126)

“รองรับตามประเด็นที่ พชอ. นำเสนอมา งบประมาณที่ใช้ได้ทั้งประจำ อยู่ในกองสาธารณสุข และอีกแหล่งเป็นงบประมาณกองทุนฯ ก็ทำได้แต่อาจให้ภาคประชาชนเข้ามาขอรับ”

(ก33, L246-248)

1.4 ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า อบท. และ พชอ. ไม่มีความร่วมมือในด้านนี้ พบว่าบุคลากรท้องถิ่นได้รับการพัฒนาศักยภาพจากหน่วยงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ส่วนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการพัฒนาศักยภาพในบางพื้นที่ที่มีสภาองค์กรของผู้บริโภคขับเคลื่อนอย่างชัดเจน แต่ทั้งหมดนี้ก็ไม่เพียงพอต่อการสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร ผู้บริหารท้องถิ่น และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสามารถยกระดับความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความรู้ความเข้าใจและบทบาทที่จะมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ของเครือข่ายผู้บริโภค ได้แก่ ภาคประชาสังคม อสม. เครือข่าย พชอ. ฝ่ายท้องที่ ผู้นำศาสนา ไว้ใน 3 ประเด็น คือ 1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดควรเป็นทีมให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย แก่ อบท. และพชอ. 2) การให้หน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไปจัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอบรมให้ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ควรเป็นทีมให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย แก่ อบท. และพชอ. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ อบท. และ พชอ. สะท้อนจากคำกล่าวของผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า

“สคบ. จังหวัดมีความเชี่ยวชาญควรเป็นเจ้าภาพในการช่วยพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ และเครือข่าย เพราะการทำแยกเป็นท้องถิ่นอาจไม่ประสบความสำเร็จเพราะว่า การก่อความไม่เป็นธรรมมันเกิดขึ้นข้ามเขต ร้านอยู่ในเมือง คนบริโภคอยู่คลองขุด คนเคลื่อนย้ายตลอดเวลา ถ้าได้มีการเชื่อมโยงกันจะทำให้การดำเนินการมีความชัดเจน”

(ก38, L183-186)

1.4.2 การให้หน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไปจัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

คุ้มครองผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสร้างความชัดเจนและมั่นใจในการปฏิบัติงาน สะท้อนจากคำกล่าวของผู้บริหาร และผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่ว่า

“เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือประชาชนรับเรื่องร้องทุกข์ ทักขการเจรจา การไกล่เกลี่ย ข้อกฎหมาย ต่างๆ”

(ก40, L134-135)

“ควรกำหนดแนวทางการทำงานให้ อบต. มีหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เหมือน พรบ. การสาธารณสุขกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการ อบต.จะได้ใช้เป็นแนวทาง และพัฒนาศักยภาพ”

(ก33, L262-264)

1.4.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอบรมให้ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ พัฒนาศักยภาพ กลุ่มเครือข่ายให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น สะท้อนจากคำกล่าวคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ อบต. กล่าวว่

“เพิ่มการให้ความรู้แก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค บางครั้งก็มีผม กำนัน อาจจะ ค่อนข้างหนัก อยากให้มีการอบรม กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้มีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ในเรื่องงาน คุ้มครองผู้บริโภค งานจะไปได้เร็ว ขอให้อบรมคณะกรรมการที่อยู่ในหมู่บ้านมากกว่า จะมีการ ขับเคลื่อนได้ง่าย กว่า”

(ก13, L252-256)

1.5 ความร่วมมือด้านการติดตามประเมินผล พบว่า อบต. และ พขอ. ไม่ได้กำหนด งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ไว้ จึงไม่มีกระบวนการติดตามประเมินผลในประเด็นนี้ ทั้งนี้ มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในการติดตามประเมินผลเพื่อการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับ ท้องถิ่นไว้ใน 4 ประเด็น คือ 1) การกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) การให้รางวัลเชิดชูเกียรติเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน 3) การจัดตั้งทีม ประเมินติดตามในระดับอำเภอและจังหวัด และ 4) การถอดบทเรียนการทำงานร่วมกัน

1.5.1 การกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. กล่าวว่

“ท้องถิ่นมีเกณฑ์การประเมินธรรมาภิบาลอยู่แล้ว อาจนำเสนอประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นเกณฑ์คะแนนธรรมาภิบาลด้วย”

(ก2,L210-211)

1.5.2 การให้รางวัลเชิดชูเกียรติเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. กล่าวว่า

“ช่องทางหนึ่งในการกระตุ้นให้ท้องถิ่นเองรู้สึกได้ว่า เค้าทำแล้วมีคนเห็นผลงานเค้า ตรงเนี่ยะผมมองว่า จังหวัดควรให้รางวัลอะไรก็ได้ เช่น ปีนี้ประกาศว่า ท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ พขอ. มามอบรางวัลร่วมกับ ในงานสำคัญของจังหวัด เช่น งานกาชาด เวทีวิชาการงานคุ้มครองผู้บริโภค หรืองานสมัชชาสุขภาพ แต่ให้เค้ารู้สึกได้ว่าเค้าทำแล้วดี”

(ก4,L215-217)

1.5.3 การจัดตั้งทีมประเมินติดตามในระดับอำเภอและจังหวัดเพื่อมีทีมประเมินลงพื้นที่ติดตามและให้คำแนะนำการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังคำกล่าวของ พขอ. ผู้บริหารจำนวน 3 ท่าน ที่ว่า

“จัดตั้งทีมประเมินติดตามในระดับจังหวัด โดย สคบ. หรือ สสจ. และทีมระดับอำเภอโดย พขอ. ติดตามทุกปี เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานประจำปี มีทีมลงมาดูแล และเก็บข้อมูลเพื่อรวบรวมและนำไปพัฒนาแนวทางผลักดันและ สนับสนุนคนทำงานในพื้นที่ต่อไป ”

(ก4,L222-224)

“ให้ พขอ. ลงมาติดตามประเมินผลในพื้นที่ด้วย แจ้งให้ท้องถิ่นรับทราบ เราก็คงพร้อมจะให้ความร่วมมือ เพราะใกล้ชิด กับประชาชน มากที่สุด”

(ก41,L152-153)

“ขั้นตอนนี้สำคัญมาก เพราะเป็นการวิเคราะห์ความสำเร็จในการดำเนินโครงการ ควรมีคณะทำงานของโครงการ มีตัวแทนจากภาคประชาชน มาช่วยในการติดตามประเมินผล ตั้งคนที่มียุทธศาสตร์ความรู้ในเรื่องนั้นๆ ดีกว่าเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกที่ไม่เข้าใจบริบทพื้นที่”

(ก42,L159-163)

1.5.4 การถอดบทเรียนการทำงานร่วมกัน โดยการสรุปภาพรวมการทำงานและกรณีศึกษาเพื่อวิเคราะห์และเป็นการเรียนรู้ร่วมกันและอาจบูรณาการร่วมกับเวทีการประชุม พขอ. สะท้อนจากคำกล่าวเครือข่ายผู้บริโภค จำนวน 2 คน กล่าวว่า

“การจะประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มันต้องสรุปเป็นภาพรวมกรณีเกิดเคส เพื่อการวิเคราะห์”

(ก16,L230-231)

“อาจจะมีการประมวลผลการดำเนินงานร่วมกันในแต่ละปี แต่ละพื้นที่ เพื่อเป็นเวทีสะท้อน และถอดบทเรียนร่วมกันระหว่าง จังหวัด ท้องถิ่น พขอ.”

(ก17,L235-236)

2. ความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า แม้อปท. จะมีระบบการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงประชาชน แต่ยังคงขาดการสื่อสารข้อมูลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน ดังนั้นจึงพบว่า ยังไม่มีความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคที่ชัดเจน ดังนั้นมีข้อเสนอต่อความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

2.1 ความร่วมมือด้านช่องทางสื่อสารข้อมูลให้กับประชาชน เสนอไว้ 2 ประเด็น คือ

1) การมีช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล และ 2) การมีช่องทางการสื่อสารออนไลน์

2.1.1 การมีช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการแจ้งข้อมูลผ่านบุคคล ผ่านการบอกต่อปากต่อปาก หรือแจ้งผ่านเสียงตามสายในหมู่บ้าน ชุมชนหรือการแจ้งในที่ประชุมที่มีการรวมตัวของประชาชนในชุมชน ผ่านเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. จำนวน 2 ท่าน และผู้บริหารท้องถิ่น ที่ว่า

“ คิดว่าการสื่อสารแบบเดิมยังจำเป็น เช่น การบอกปากต่อปาก เสียงตามสาย ใช้กิจกรรมศาสนากิจในการสื่อสารได้ดีและมีคุณภาพ” (ก6,L235-236)

“ถ้าเรามีตัวแทนหมู่บ้าน ชุมชน กลุ่มคนในพื้นที่ที่น่าจะช่วยในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารได้ดี ส่งต่อข้อมูลผ่านเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบลก็ได้”

(ก4,L240-241)

“การประชาสัมพันธ์ เป็นหน้าที่ของ อปท. อยู่แล้ว ใช้กลไกทางศาสนากิจในการสื่อสารในวันศุกร์ งานเมาลิด งานวันเด็ก งานที่รวมคนเยอะๆ สามารถสื่อสารได้ดี”

(ก41,L174-175)

2.1.2 การมีช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เป็นการสื่อสารในรูปแบบสื่อดิจิทัล ทำให้ประชาชนสนใจและเข้าใจข้อมูลได้ง่าย ส่งต่อได้รวดเร็ว สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. จำนวน 2 ท่าน กล่าวว่า

“สสจ.มีฝ่ายสุขศึกษาและการสื่อสาร ส่วนงานนี้สามารถดำเนินการแปลงรายละเอียดข้อมูล ให้กลายเป็น ข้อมูลที่สื่อสารกับประชาชนเข้าใจได้ง่าย เช่น one page หรือ อินโฟกราฟฟิก” (ก6,L250-253)

“ยุคนี้เป็นยุคดิจิทัล ต้องใช้ระบบไอที พขอ. ต้องปรับตัว ให้ข้อมูลที่คืนกลับประชาชน สามารถสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์ได้ เพจ เฟสบุ๊ก ส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสำนักงานสาธารณสุข แจ้งไปยังท้องถิ่นจังหวัดเพื่อแจ้งให้ อปท. กระจายข้อมูลข่าวสารต่อไปได้”

(ก8,L258-262)

2.2 ความร่วมมือในการสร้างช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน ผลการศึกษาไม่มีความร่วมมือของ อปท. และ พขอ. ในการจัดให้มีช่องทางการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภคมีแต่รูปแบบการแจ้งเตือนภัยผ่านหนังสือราชการ มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในการสร้างช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชนไว้ใน 2 ประเด็น คือ 1) พขอ. ควรจัดทำศูนย์ข้อมูลกลางระดับอำเภอ และ 2) การแจ้งเตือนภัยผ่านเครือข่าย พขอ. ระดับตำบล

2.2.1 พขอ. ควรดำเนินการจัดทำศูนย์ข้อมูลกลางระดับอำเภอ คือ กำหนดให้มีหน่วยรวบรวมข้อมูลแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภค เก็บเป็นฐานข้อมูล สะท้อนจากคำกล่าว ปลัด อบต. กล่าวว่า

“นอกจาก พขอ. จะเป็นคนส่งเรื่องมาให้ท้องถิ่นในขั้นตอนสุดท้าย เพราะท้องถิ่นเรา ดำเนินการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้อยู่แล้ว ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ออกมาเป็นสื่อแบบ one page ที่ส่งออกไปแล้วชาวบ้านเข้าใจได้ง่าย เหมือนช่วงโควิดระบาด แต่เค้ามียุทธศาสตร์ สถานการณ์โควิดโดยเฉพาะเป็นคนทำข้อมูล ซึ่ง พขอ. เป็นภาพรวมอำเภอน่าจะเหมาะกว่าท้องถิ่นที่แบ่งตามเขตพื้นที่ รวบรวมข้อมูลโดย พขอ. แล้วท้องถิ่นนำมาใช้”

(ก30,L310-313)

2.2.2 การแจ้งเตือนภัยผ่านเครือข่าย พขอ. และเครือข่ายประจำตำบล เป็นการแจ้งข้อมูลการเตือนภัยจากฐานข้อมูลกลางผ่านเครือข่าย พขอ. ในระดับตำบล สะท้อนจากคำกล่าวของตัวแทน พขอ. กล่าวว่า

“ใช้เครือข่าย พขอ. สื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมมาจากหน่วยงานให้ข้อมูลทางวิชาการ และใช้การสื่อสารผ่านเครือข่าย พขอ. มี จนท. รพสต. อสม. ฝ่ายท้องที่ ในระดับพื้นที่ และ อปท.”

(ก2,L286-288)

3. ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค อปท. มีกลไกคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/อบต. ทุกแห่ง ตามหนังสือสั่งการให้ อปท. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดนี้ อย่างไรก็ตามยังพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการขับเคลื่อนที่ชัดเจน และยังไม่มีความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง อปท. และ พขอ. ดังนั้นจึงมีข้อเสนอต่อความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคระหว่าง อปท. และ พขอ. ไว้ใน 1 ประเด็น คือ อปท. และ พขอ. ควรแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบลและระดับอำเภอ โดยกำหนดให้มีการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะทำงานจากตัวแทนหมู่บ้านชุมชนในระดับท้องถิ่น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมใน

การขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค สะท้อนจากคำกล่าวตัวแทน พขอ. และตัวแทนเครือข่ายผู้บริโภค
ที่ว่า

“ตัวอย่างพขอ. ละงู เคยดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านคุ้มครองผู้บริโภค
จากนั้นเราก็ให้ พขอ. ชุดใหญ่ ประสานไปยังท้องถิ่น อบต. เพื่อจัดตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำตำบล ประกอบด้วย ตัวแทนหมู่บ้าน ตัวแทน อบต. ฝ่ายท้องที่ ภาคประชาสังคมใน
ตำบลนั้นๆ ผู้นำศาสนา งานก็มีการขับเคลื่อน เกิดขึ้นทุกตำบล พขอ.ลองนำไปเป็นแนวทาง”

(ก9, L299-301)

“จัดตั้งคณะทำงานร่วมกันเพื่อเชื่อมโยงการทำงานในระดับอำเภอ พขอ.เป็นแกน
หลัก ทำงานประสานกับระดับตำบล”

(ก17,L351)

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอในประเด็นการพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับตำบลไว้ใน
6 ประเด็น คือ 1) การให้ อบต. แยกงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกลุ่มงานหรือสำนักกองที่ชัดเจน 2) การ
สร้างช่องทางการรับแจ้งเบาะแสในระดับตำบลจากประชาชนเมื่อเจอสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย
3) การสร้างกลไกตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาดและตรวจสอบสินค้าที่จำหน่าย
ในตลาด 4) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภาองค์กรของ
ผู้บริโภคเพื่อรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม 5) การบูรณาการการรับเรื่องความ
ไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคผ่านศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 6) การบูร
ณาการการรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคผ่านศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบลโดยฝ่ายท้องที่

1) การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกลุ่มงานหรือ
สำนักกองที่ชัดเจน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงาน เช่น ข้าราชการประจำ หรือผลักดัน
ให้เป็นงานประจำเพื่อสร้างความต่อเนื่อง สะท้อนจากคำกล่าวผู้อำนวยการกองสาธารณสุข กล่าวว่า

“งานคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับหลายๆเรื่อง บางเรื่องไม่ได้อยู่ในความดูแลของ
กองสาธารณสุข เช่น การทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ แม้แต่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
เทศบาล มีผู้ช่วยเหลืองานการเป็นตำแหน่งนิติกร ทำให้การทำงานไม่มีความชัดเจน เสนอนะ เสนอ ถ้า
จะพัฒนางานก็ควรแยกออกเป็นกลุ่มงาน หรือสำนักกองชัดเจนไปเลย”

(ก38,L250-254)

2) การสร้างช่องทางการรับแจ้งเบาะแสในระดับตำบลจากประชาชนเมื่อเจอสินค้า
หรือบริการที่ไม่ปลอดภัย คือ ช่องทางการแจ้งข้อมูลจากประชาชนเมื่อเจอหรือพบเห็นสินค้าหรือ
บริการที่อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับผู้บริโภคได้ สะท้อนจากคำกล่าวจากเครือข่ายผู้บริโภค
กล่าวว่า

“มิติด้านความปลอดภัย อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตาม สอดส่องผู้ประกอบการ หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยถ้าให้เสนอ ก็ให้สร้างช่องทางในการแจ้งเบาะแสของประชาชน”

(ก10,L247-248)

สะท้อนจากคำกล่าวผู้บริหารท้องถิ่น กล่าวว่า

“สร้างช่องทางการสื่อสารให้ชัด และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการตั้งรับช่องทางสายด่วน หน้าเว็บไซต์ เปิดช่องทางการสื่อสารแจ้งสายด่วนในระดับตำบลได้”

(ก43,L198-200)

3) การสร้างกลไกตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาดและตรวจสินค้าที่จำหน่ายในตลาด สะท้อนจากคำกล่าวของสมาชิกสภา อบต. กล่าวว่า

“ต้องเริ่มจากการตรวจสอบกระบวนการผู้ผลิต ให้ต้นทางออกมาดี อย่าง อบท. ก็ดูแลควบคุมกิจการในพื้นที่ ตาม พรบ สาธารณสุข พขอ. เข้ามาร่วมด้วยโดยการประสานหน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม เช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด”

(ก28,L323-325)

สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. กล่าวว่า

“ให้คณะทำงานระดับตำบลลงไปสุ่มตรวจมาตรฐานการผลิตสินค้า ควรทำงานเป็นทีมนะ จะดีกว่า ตรวจสอบ สุขาภิบาลด้านความสะอาดของสถานที่ผลิต ตรวจสอบปนเปื้อนในสินค้า วันหมดอายุ ยาอันตราย การติดฉลากสินค้า เป็นต้น”

(ก7,L304-306)

4) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภาองค์กรของผู้บริโภค เพื่อรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภาองค์กรของผู้บริโภค สะท้อนจากคำกล่าวของเครือข่ายผู้บริโภค กล่าวว่า

“ประชาสัมพันธ์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาองค์กรของผู้บริโภค ตั้งอยู่ที่บ้านพี่ ซึ่งช่วยเหลือประชาชนด้านความไม่เป็นธรรมได้หลายเคส”

(ก13,L308-310)

5) การบูรณาการการรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคผ่านศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับเรื่องราวจากประชาชนในพื้นที่ไม่เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นหน่วยประสานงานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภค สะท้อนจากคำกล่าวของปลัด อบต. กล่าวว่า

“อยากให้มีเจ้าหน้าที่เข้ามารับเรื่อง คຸ່ມครองผู้บริโศกเข้าไปนั่งใน อบท. ในศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของ อบท. เพราะเรามีการประเมินของกรมกิจการสตรี หรือกรมพัฒนาอาชีพสตรี และให้เราแจ้งข้อเสนอแนะไป เราก็เสนอว่า เรามีศูนย์ช่วยเหลืออยู่ มีหลายหน่วยงานเข้ามา น่าจะมีงานคຸ່ມครองผู้บริโศกมาอยู่ในหน่วยนี้ด้วย”

(ก29,L331-334)

6) การบูรณาการการรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโศกผ่านศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบลโดยฝ่ายท้องที่ ดูแลโดย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ดูแลและประสานต่อเพื่อให้การช่วยเหลือสามารถรับเรื่องความไม่เป็นธรรมจากผู้บริโศกได้ สะท้อนจากคำกล่าวของเครือข่ายผู้บริโศก กล่าวว่า

“มีศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ ตั้งอยู่ที่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แต่ละพื้นที่มีทีมงานไม่เหมือนกัน แต่ชาวบ้านก็ไม่ค่อยทราบและไม่ใช้บริการให้เกิดประโยชน์เท่าไร น่าจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเป็นช่องทางรับเรื่องของประชาชนได้”

(ก9,L301-304)

4. ความร่วมมือการกำหนดด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคຸ່ມครองผู้บริโศก ผลการศึกษาพบว่า ยังไม่มี อบท.แห่งใด กำหนดข้อบัญญัติเพื่อการคຸ່ມครองผู้บริโศกไว้ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอต่อความร่วมมือการกำหนดด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคຸ່ມครองผู้บริโศก ไว้ใน 4 ประเด็น คือ 1) ข้อบัญญัติควรมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ 2) ข้อบัญญัติด้านการคຸ່ມครองผู้บริโศกต้องมีความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโศก 3) การจัดทำแนวทางการออกข้อบัญญัติเพื่อการคຸ່ມครองผู้บริโศก และ 4) การออกข้อบัญญัติเพื่อควบคุมกระบวนการผลิตด้านกายภาพ

4.1 ข้อบัญญัติควรมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ อบท. ควรมีรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สภาพปัญหาด้านการคຸ່ມครองผู้บริโศก เพื่อดูความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่สะท้อนจากคำกล่าวของ พขอ. และสมาชิกสภา อบต. ที่ว่า

“ต้องวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาทางคຸ່ມครองผู้บริโศกในพื้นที่ นั้นๆ ว่ามีปัญหาอะไรที่จำเป็นต้องออกข้อบัญญัติมาควบคุม เพราะฉะนั้น อบท. อาจจะต้องวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่พบว่าส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชน”

(ก8,L186-188)

“ข้อบัญญัติทุกพื้นที่สามารถออกบังคับได้ แต่เราก็ต้องดูความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ด้วย ไม่งั้นมันจะเกิดแรงต้าน เช่น คนเลี้ยงวัวกับคนปลูกผัก คนเลี้ยงวัวบอกทำไมไม่ทำรั้ว คนปลูกผักบอกผักเค้าไม่มีขาเดินไปหาวัว เพราะมันต้องถ้ำ อบท. มีข้อบัญญัติที่ออกด้วยความเหมาะสมจะแบ่งเบาภาระนี้ได้ให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในระดับตำบล ประชาชน แม่ค้าพ่อค้า เข้ามามีส่วนร่วมด้วยความเหมาะสม เห็นด้วยนะ”

(ก26,L363-370)

4.2 ข้อบัญญัติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค เป็นข้อกำหนดเพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค แต่ควรมีความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการด้วย สะท้อนจากคำกล่าวของผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ที่ว่า

“กฎข้อบังคับต้องเป็นข้อกำหนดที่ผู้ประกอบการปฏิบัติได้ มีความเท่าเทียมทั้งสองฝ่าย”

(ก20,L210)

“เราอาจจะไปสอดแทรกข้อกำหนดเพิ่มเติมในเทศบัญญัติเดิมที่มีอยู่บางเรื่องที่สามารถเพิ่มเติมได้ โดยให้ผู้ประกอบการดำเนินการได้ เป็นผลดีกับผู้บริโภค และไม่บังคับผู้ประกอบการจนเกินไป เช่น โรงผลิตแก๊สต้องดำเนินการอย่างไร มีข้อกำหนดทางสาธารณสุขอยู่แล้ว เราอาจจะสอดแทรกเรื่องการติดป้ายราคาเพิ่ม ”

(ก35,L259-262)

4.3 การจัดทำแนวทางการออกข้อบัญญัติเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน สะท้อนจากคำกล่าวของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวว่า

“การออกข้อบัญญัติได้ ก็ต้องมีกฎหมายให้อำนาจชัดเจน มีรูปแบบที่ชัด ถ้าคุณเครือเรามาศึกษาตัวเองมัน ก็ไม่สามารถบอกได้ว่าจะถูกกฎหมาย แล้วเอามาบังคับใช้ได้ การออกกฎข้อบังคับต้องมีความชัดเจน ต้องมีหลักเกณฑ์ และทำร่างข้อบัญญัติ ออกมาให้เรา เหมือน พรบ. การสาธารณสุข จะได้ไม่ออกนอกประเด็น จึงจะเป็นข้อบัญญัติด้านงานคุ้มครองที่ใช้งานได้จริง”

(ก36,L268-271)

4.4 การออกข้อบัญญัติเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิตด้านกายภาพ มีข้อกำหนดเพื่อกำกับ ตรวจสอบ กระบวนการผลิตของผู้ประกอบการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครอง สะท้อนจากคำกล่าวของผู้บริหาร 2 คน กล่าวว่า

“ขั้นแรกควรเป็นข้อบัญญัติที่ควบคุม มาตรฐานการผลิต ของผู้ประกอบการ ในพื้นที่ มาตรฐานการผลิตสินค้า ออกมาควบคุมการดูแลผู้ผลิตเป็นหลัก”

(ก40,L237-239)

“อปท. ควรมีการกำหนด เพื่อบังคับใช้ ดูแลในเชิงกายภาพที่ควบคุมกำกับดูแลได้ง่าย”

(ก42,L244-245)

5. ความร่วมมือในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ยังไม่มีความร่วมมือที่ชัดเจน ระหว่าง อปท. และ พชอ. ในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในด้านนี้ไว้ใน 2 ประเด็น คือ 1) การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 2) การจัดทำคู่มือจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการ

5.1 การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอปท. และ พขอ. ร่วมกันจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิผู้บริโภค การเลือกสินค้าให้ได้มาตรฐาน การอ่านฉลากสินค้า การอ่านสัญญาทั่วไป สิทธิผู้บริโภค ให้ผู้บริโภครู้ช่องทางการเรียกร้องความเป็นธรรม หรือรู้จักหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือแหล่งการค้นหาข้อมูลที่เป็นสำหรับผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองตัวเองจากการเลือกสินค้าหรือบริการ สะท้อนจากคำกล่าวคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำตำบล พขอ. ผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค ที่ว่า

“ให้เค้าทราบว่าตัวเองมีสิทธิอะไรบ้าง สิทธิตัวเอง สิทธิในการร้องเรียน สถานที่ที่จะไปขอความเป็นธรรม พอเกิดเหตุแล้วต้องไปหาใคร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่มีที่ไหนบ้าง ตั้งแต่หน่วยงานเล็กไปถึงหน่วยงานใหญ่ ชี้ระบุให้ชัดไปเลย”

(ก29,L425-427)

“รู้เท่าทันการโฆษณา ไม่ตกเป็นเหยื่อทางการตลาด ควรบริโภคอาหารที่สามารถตรวจสอบการผลิตได้ สื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย ให้เท่าทัน เน้นการสื่อสารทางสมทโฟน ประชาสัมพันธ์การใช้เว็บไซต์ หรือแอป ของ อย.ในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพ เลขจดแจ้ง ให้ประชาชนทราบ โดยให้หน่วยราชการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง”

(ก8,L195-199)

“ข้อกฎหมาย ความรู้ในสื่อโฆษณาออนไลน์ ศักยภาพในการเท่าทันการตลาด”

(ก10,L519-520)

“ความรู้เรื่องการดูฉลาก ของผู้บริโภค พวกสัญญาต่างๆ”

(ก9,L523)

5.2 อปท. และ พขอ. ร่วมกันจัดทำคู่มือจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการ เพื่อให้ความรู้ด้านจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการให้มีความรับผิดชอบต่อบริโภค จำหน่ายสินค้าที่ปลอดภัย สะท้อนจากคำกล่าวผู้ประกอบการ พขอ. และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ที่ว่า

“ผู้ประกอบการทุกคนก็คือผู้บริโภค อย่างชาวสวนปลูกผักขาย ยังแยกแปลงเลย ว่าแปลงนี้ไว้กิน ที่เหลือไว้ขาย เพราะปลูกไม่เหมือนกัน แปลงที่ขายฉีดยา หรือคนขายปลาใส่ยาเพื่อให้ขาย หรือคนสวนขายทุเรียน ดูแลต้นที่ไว้กินเองกับไว้ขายไม่เหมือนกันเราต้องสร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบการ เข้าใจเรื่องนี้”

(ก9,L239-242)

“อบรม เชิญประชุม ทาง ออนไลน์ ออนไลน์ ให้ผู้ประกอบการทราบว่า สินค้าที่

ออกมาจำหน่ายต้องได้คุณภาพ สะอาด ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค สร้างจิตสำนึกและจริยธรรมของผู้ประกอบการ เสริมสร้าง ทั้งเรื่องกฎหมาย และจริยธรรมของผู้ประกอบการ”

(ก8,L203-206)

“ผู้ประกอบการต้องรู้จักจริยธรรมของผู้ประกอบการ เพราะเป้าหมายส่วนใหญ่คือ ทำอย่างไรให้ได้กำไร จนทำให้เค้าไปลด ต้นทุน ลดประสิทธิภาพ ต้องปลูกฝังจิตสำนึกให้คั้นกำไรให้ผู้บริโภค ไม่มุ่งเน้นผลกำไรมากเกินไป”

(ก37,L285-289)

สรุปความร่วมมือของ อปท.และ พขอ. ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พขอ.) ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พขอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
1. ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค			
1.1 การกำหนดเป้าหมาย	×	งานคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นประเด็นเชิงพื้นที่ของ พขอ. ทำให้ไม่มีความร่วมมือในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค	1.1.1 การกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ 1.1.2 การกำหนดงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นเฉพาะประเด็นเพื่อความชัดเจนในการขับเคลื่อนงาน
1.2 การมีแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม	×	ไม่มีการประชุมกำหนดแผนงานร่วมกันในประเด็นงานคุ้มครองผู้บริโภค	ควรมีกิจกรรมเพื่อตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนจำหน่าย และคุณภาพสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาด
1.3 การจัดสรรงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค	×	- พขอ. ไม่มีงบประมาณในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค	งบประมาณที่สามารถจัดสรรเพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1.3.1 งบประมาณจากองค์กร

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พขอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
		- อปท. มีงบประมาณแต่ไม่ได้จัดสรรเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค - อปท. บางแห่งสนับสนุนงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ให้แก่ภาคประชาชน - อปท. ที่มีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค จะมีการขับเคลื่อนงานจากงบประมาณของเครือข่ายและประสานความร่วมมือกับ อปท.	ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสรรไว้ในงบประมาณรายจ่ายประจำปี 1.3.2 งบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ จัดสรรไว้ในแผนงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ
1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	×	อปท. และ พขอ. ไม่มีความร่วมมือในด้านนี้ พบแต่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นโดยสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด แต่ก็ไม่เพียงพอกับการสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่น	1.4.1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดควรเป็นทีมให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย แก่ อปท. และพขอ. 1.4.2 จัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไป 1.4.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอบรมให้ความรู้แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอบรบ

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พขอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
			ให้ความรู้แก่เครือข่าย ผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น
1.5 การติดตามประเมินผล	×	อปท.และ พขอ. ไม่ได้ กำหนดงานคุ้มครอง ผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิง พื้นที่ไว้ จึงไม่มี กระบวนการติดตาม ประเมินผลประเด็นการ คุ้มครองผู้บริโภค	1.5.1 การกำหนดให้งาน คุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัด การประเมินประสิทธิภาพของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1.5.2 การให้รางวัลเชิดชู เกียรติเพื่อเป็นขวัญและ กำลังใจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีการขับเคลื่อน งานคุ้มครองผู้บริโภคอย่าง ชัดเจน 1.5.3) จัดตั้งทีมประเมิน ติดตามในระดับอำเภอและ จังหวัด 1.5.4 ถอดบทเรียนการ ทำงานร่วมกัน
2. ความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค			
2.1 ความร่วมมือด้าน ช่องทางสื่อสารข้อมูลให้กับ ประชาชน	×	อปท. มีระบบการ สื่อสารข้อมูลให้เข้าถึง ประชาชน แต่ยังขาดการ สื่อสารข้อมูลในด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ ประชาชน	อปท. ควรพัฒนาให้มีช่องทาง การสื่อสารข้อมูลการคุ้มครอง ผู้บริโภค ประกอบด้วย 2.1.1 การมีช่องทางการ สื่อสารระหว่างบุคคล 2.1.2 การมีช่องทางการ สื่อสารออนไลน์
2.2 ความร่วมมือในการ สร้างช่องทางการแจ้งเตือน	×	ไม่มีความร่วมมือของ อปท. และ พขอ. ในการ	2.2.1 พขอ. ควรจัดทำศูนย์ ข้อมูลกลางระดับอำเภอ

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พขอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
ภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน		จัดให้มีช่องทางการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภคมีแต่รูปแบบการแจ้งเตือนภัยผ่านหนังสือราชการ	2.2.2 แจ้งเตือนภัยผ่านเครือข่าย พขอ. ระดับตำบล
3. ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค	X	อปท. มีกลไกคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล/อบต. ทุกแห่งตามหนังสือสั่งการให้อปท. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการชุดนี้ แต่พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการขับเคลื่อนที่ชัดเจนและผลการศึกษายังไม่มีความร่วมมือด้านนี้	ความร่วมมือให้เกิดกลไกคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างอปท. พขอ. ได้แก่ 3.1 อปท. และ พขอ. ควรแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบล และระดับอำเภอ การพัฒนาให้เกิดกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับตำบล มีข้อเสนอ ได้แก่ 3.1 ให้ อปท. แยกงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกลุ่มงานหรือสำนักกองที่ชัดเจน 3.2 สร้างช่องทางการรับแจ้งเบาะแสในระดับตำบลจากประชาชนเมื่อเจอสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย 3.3 สร้างกลไกตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาดและตรวจสอบสินค้าที่จำหน่ายในตลาด 3.4 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภา

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พชอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
			องค์กรของผู้บริโภค เพื่อรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม 3.5 บุรณาการการรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคผ่านศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3.6 บุรณาการการรับเรื่องความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคผ่านศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบลโดยฝ่ายท้องที่
4. การกำหนดด้าน ข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการ คุ้มครองผู้บริโภค	×	ไม่มีข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค	ข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีองค์ประกอบ ดังนี้ 4.1 ข้อบัญญัติควรมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ 4.2 ข้อบัญญัติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค 4.3 จัดทำแนวทางการออกข้อบัญญัติเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 4.4 ออกข้อบัญญัติเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิตด้านกายภาพ

ประเด็นความร่วมมือ	ความร่วมมือของ อปท. และ พขอ.		ความร่วมมือที่ควรจะเป็น
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะความร่วมมือ	
5.การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภครและผู้ประกอบการ	×	5.1 ไม่มีความร่วมมือที่ชัดเจน ระหว่าง อปท และ พขอ. ในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภครและผู้ประกอบการ	5.1 อปท. และ พขอ. ร่วมกันจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มีประเด็นองค์ความรู้ที่เสนอ ดังนี้ สิทธิผู้บริโภค การเลือกสินค้า ให้ได้มาตรฐาน การอ่านฉลากสินค้า การอ่านสัญญาทั่วไป สิทธิผู้บริโภค ให้ผู้บริโภครู้ช่องทางการเรียกร้องความเป็นธรรม หรือรู้จักหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือแหล่งการค้นหาข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองตัวเองจากการเลือกสินค้าหรือบริการ 5.2 อปท. และ พขอ. ร่วมกันจัดทำคู่มือจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการ มีหลักสูตรการอบรมออนไลน์ และออนไลน์

ปัจจัยเอื้อต่อความร่วมมือของอปท. และพขอ.ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับปัจจัยเอื้อที่มีผลต่อความร่วมมือของอปท. และพขอ.ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถสรุปได้ดังนี้

1. โครงสร้างคณะกรรมการ พขอ. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ควรคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ตัวแทนจากศูนย์ประสานงานจังหวัด ตัวแทนจากหน่วยประจำจังหวัด หรือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค หรือ ตัวแทนระดับจังหวัด ระดับท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องจึงจะผลักดันให้มีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง ตัวแทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรคัดเลือก

บุคคลที่สามารถประสานงาน สื่อสารสร้างความเข้าใจในกลุ่ม อปท. เพื่อจะช่วยขับเคลื่อนงานด้านนี้
อย่างจริงจัง

2. ประธาน คณะกรรมการ พขอ. โดยท่านนายอำเภอ มีบทบาทสำคัญในสร้างความร่วมมือ
ในกลุ่มผู้นำท้องถิ่นให้ตอบรับความร่วมมือทันทีเพราะเป็นสายบังคับบัญชาโดยตรง

3. เลขาธิการ คณะกรรมการพขอ. มีบทบาทอย่างมากในการขับเคลื่อนงานภายใน ของ
คณะกรรมการ พขอ. เมื่อนายอำเภอ ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการ พขอ. โยกย้าย เลขาธิการจะมี
บทบาทในการประสานงานต่อให้เกิดความต่อเนื่อง

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล เก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ศึกษาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอเมือง เกณฑ์ในการคัดเลือกแบ่งตามประเภท ขนาด และพื้นที่เชื่อมต่อกัน ดังนี้ เทศบาลเมืองสตูล เทศบาลตำบลตำบลคลองซุด องค์การบริหารส่วนตำบลเกตุรี องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน และองค์การบริหารส่วนตำบลตำมะลัง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 44 คน ประกอบ ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ทำการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน 2566 – ตุลาคม 2566 สรุปผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค 2) ความร่วมมือในระบบข้อมูลข่าวสาร 3) ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค 4) การกำหนดข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 5) ความร่วมมือในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความร่วมมือทั้ง 5 ด้านระหว่าง อบท. และ พชอ. เนื่องจาก อบท. และ พชอ. ไม่ได้กำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ ทำให้ไม่เกิดความร่วมมือในประเด็นด้านอื่นๆ ด้วย จึงมีข้อเสนอต่อความร่วมมือในประเด็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค

1.1 การกำหนดเป้าหมาย มีข้อเสนอต่อความร่วมมือเป็นการกำหนดทิศทางเพื่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความชัด และเฉพาะเจาะจงแต่ละประเด็น ในเรื่องการร่วมกันกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ จากการประชุมร่วมกันหลายภาคส่วน ในระดับอำเภอและตำบล ได้แก่ อบท. พชอ. ภาคประชาสังคม เพื่อร่วมกันกำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตประจำอำเภอ และการร่วมกันกำหนดงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเจาะจงเป็นรายประเด็นเพราะงานคุ้มครองผู้บริโภคมีขอบเขตที่กว้างจึงควรประชุมพูดคุยเพื่อกำหนดประเด็นเฉพาะแต่ละด้าน ที่ต้องการพัฒนาในแต่ละปี

1.2 การมีแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม มีข้อเสนอต่อความร่วมมือด้านนี้ คือ ผลักดันให้แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี เพื่อให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ ควรมีกิจกรรมเพื่อตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนจำหน่ายและคุณภาพสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาดเพื่อตรวจค้นหาสินค้าที่ไม่ปลอดภัยก่อนถึงผู้บริโภคจากการตรวจสอบฉลากสินค้า(ระพีพรรณ ฉลองสุข, 2560)

1.3 การจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น โดยหลัก พขอ. ไม่มีงบประมาณในการขับเคลื่อน แต่มีแหล่งงบประมาณที่สามารถขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นได้ 2 แหล่ง ประกอบด้วย งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสามารถจัดสรรในงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบุเป็นโครงการเพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค และงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ที่สามารถสนับสนุนให้ภาคประชาชนเข้ามารับงบประมาณ

1.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าบุคลากรท้องถิ่นได้รับการพัฒนาศักยภาพจากหน่วยงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ส่วนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคได้รับการพัฒนาศักยภาพในบางพื้นที่ที่มีสภาองค์กรของผู้บริโภคขับเคลื่อนอย่างชัดเจน แต่ทั้งหมดนี้ก็ไม่เพียงพอต่อการสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร ผู้บริหารท้องถิ่น และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้มีข้อเสนอต่อความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดควรเป็นทีมให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย แก่ อปท. และพขอ. ให้หน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไปจัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอบรมให้ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอบรรม ให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5 การติดตามประเมินผล มีข้อเสนอความร่วมมือไว้ ดังนี้ กำหนดให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการให้รางวัลเชิดชูเกียรติเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน จัดตั้งทีมประเมินติดตามในระดับอำเภอและจังหวัดเพื่อมีทีมประเมินลงพื้นที่ติดตามและให้คำแนะนำการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค และถอดบทเรียนการทำงานร่วมกัน มีการสรุปภาพรวมการทำงานและกรณีศึกษาเพื่อวิเคราะห์และเป็นการเรียนรู้ร่วมกันและอาจบูรณาการร่วมกับเวทีการประชุม พขอ.

2) ด้านระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

2.1 ช่องทางการสื่อสารข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประชาชน อปท.มีบทบาทด้านนี้ชัดเจน เป็นช่องทางที่สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน ซึ่งเดิม อปท.มีระบบช่องทางการสื่อสารข้อมูลต่างๆอยู่แล้ว แต่พบว่ายังขาดการสื่อสารข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีข้อเสนอ

ความร่วมมือด้านนี้ คือ ควรเพิ่มการสื่อสารข้อมูลด้านนี้ผ่านช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งเป็นการกระจายข่าวโดยใช้คนเป็นสื่อกลางแจ้งบอกกล่าวปากต่อปาก ผ่านเครือข่ายผู้นำ หรือเสียงตามสายในหมู่บ้าน ชุมชน หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารในที่ประชุมของชุมชนที่มีการรวมของประชาชนกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งการกระจายข่าวผ่านผู้นำชุมชนอาจใช้บทบาทของนายอำเภอในฐานะประธานคณะกรรมการ พชอ. แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านเวทีประชุมฝ่ายท้องที่ ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เป็นการสื่อสารในรูปแบบสื่อดิจิทัล ที่มีความยืดหยุ่นและรวดเร็วแต่ก็อาจเข้าถึงไม่ถึงทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นช่องทางการสื่อสารที่เน้นการแปลงข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายออกมาเป็นสื่อ เช่น one page หรือ อินโฟกราฟฟิก

2.2 ช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน อปท. และพชอ. ไม่มีความร่วมมือในด้านนี้จึงมีข้อเสนอต่อความร่วมมือ คือ พชอ. ควรจัดทำศูนย์ข้อมูลกลางระดับอำเภอ กำหนดให้มีหน่วยรวบรวมข้อมูลแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภค เก็บเป็นฐานข้อมูล และ แจ้งเตือนภัยผ่านเครือข่าย พชอ. ระดับตำบล

3) ด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค ข้อเสนอความร่วมมือด้านนี้ คือ อปท. และ พชอ. ควรแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบลและระดับอำเภอ โดยกำหนดให้มีการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะทำงานจากตัวแทนหมู่บ้าน ชุมชนในระดับท้องถิ่น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอความร่วมมือในระดับตำบลไว้หลายประเด็น ดังนี้ ให้ อปท. แยกงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกลุ่มงานหรือสำนักกองที่ชัดเจน สร้างช่องทางการรับแจ้งเบาะแสในระดับตำบลจากประชาชนเมื่อเจอสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย สร้างกลไกตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าก่อนนำสินค้าเข้าสู่ตลาดและตรวจสอบสินค้าที่จำหน่ายในตลาด เพิ่มช่องทางการรับแจ้งความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภคนอกจากแจ้งผ่านคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือ อบต. ยังสามารถบูรณาการผ่านศูนย์ในตำบล 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภาองค์กรของผู้บริโภค (กรณีตำบลนั้นๆมีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค) ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบลโดยฝ่ายท้องที่

4) การกำหนดข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มี อปท. ไต่บังคับใช้ข้อบัญญัติท้องถิ่นการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่หลักเป็นของ อปท. ในการออกข้อกำหนดเพื่อบังคับใช้ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ข้อเสนอในข้อบัญญัติด้านนี้ ประเด็นที่ควรคำนึงก่อนออกข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ข้อบัญญัติควรมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ข้อบัญญัติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค ควรจัดทำแนวทางการออกข้อบัญญัติเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และควรออกข้อบัญญัติเพื่อควบคุมกระบวนการผลิตด้านกายภาพได้

5) การเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ พบว่า อบท. และ พขอ. ไม่มีความร่วมมือด้านนี้ จึงมีข้อเสนอให้ อบท.และ พขอ. ร่วมจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มีประเด็นองค์ความรู้ที่ผู้บริโภคต้องการ และเป็นองค์ความรู้จำเป็นที่จะช่วยให้ผู้บริโภคเลือกสินค้าและบริการได้ปลอดภัยมากขึ้น เสนอองค์ความรู้ไว้ ดังนี้ สิทธิผู้บริโภค การเลือกสินค้าให้ได้มาตรฐาน การอ่านฉลากสินค้า การอ่านสัญญาทั่วไป สิทธิผู้บริโภค ให้ผู้บริโภครู้ช่องทางการเรียกร้องความเป็นธรรม หรือรู้จักหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือแหล่งการค้นหาคู่มือที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองตนเองจากการเลือกสินค้าหรือบริการ สำหรับผู้ประกอบการ อบท.และ พขอ. ร่วมกันจัดทำคู่มือจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการ มีหลักสูตรการอบรมออนไลน์ และออนไลน์

อภิปรายผล

ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง ภายใต้กรอบการศึกษา 5 ด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านไม่มีความร่วมกันระหว่าง อบท. และ พขอ. อย่างชัดเจน

1. **ความร่วมมือด้านการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค** พบว่าการมีส่วนร่วมในด้านนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค การกำหนดเป้าหมายร่วมกันจะทำให้มีทิศทางการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน โดยการผลักดันให้งานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประเด็นเชิงพื้นที่ของ พขอ. เป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือในด้านอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาการแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกด้วยกลไก พขอ.(คมกริช ฤทธิ์บุรี, 2566) ที่ว่ากระบวนการขับเคลื่อนด้วยกลไก พขอ. เกิดประสิทธิภาพจากการร่วมกันตัดสินใจ บทบาทหน้าที่ของส่วนราชการและการตัดสินใจของคณะกรรมการพขอ.ในประเด็นปัญหาเชิงพื้นที่ นอกจากนี้ควรระบุให้งานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการบูรณางานร่วมกัน ทั้งบุคลากร งบประมาณ จากความร่วมมือที่ผ่านมาแม้แผนงานอาหารปลอดภัยจะถูกกำหนดโดย พขอ. แต่ไม่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นของ อบท. แต่ก็พบว่ามีการเชื่อมโยงกับแผนงานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสตูล จึงสามารถผลักดันให้เกิดกิจกรรมและประสานความร่วมมือกันระหว่าง พขอ. สสจ. และ อบท.ได้ แต่ขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพราะความร่วมมือจะถูกเปลี่ยนไปตามประเด็นเชิงพื้นที่ เมื่องานคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนประเด็นเชิงพื้นที่ของ พขอ.ในปีถัดไป จึงทำให้การขับเคลื่อนร่วมกันในประเด็นนี้จึงหยุดชะงักไปด้วย ด้านความพร้อมของบุคลากร พบว่าทั้งผู้บริหารเจ้าหน้าที่ หรือแม้แต่คณะกรรมการ พขอ. มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ความสามารถ เพื่อให้มีความมั่นใจในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยใน อบท.มีความต้องการเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อดำเนินงานด้านนี้โดยตรง จึงควรมีการออกเป็นแนวปฏิบัติหรือแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความชัดเจนในการดำเนินงาน

ด้านการติดตามประเมินผลเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันและเกิดกระบวนการพัฒนา สอดคล้องกับการศึกษาทั่วโลก พขอ. 6 อำเภอเพื่อพัฒนาความปลอดภัยทางถนน (ฉลองชัย สิทธิวัจ และคณะ, 2564) เน้นการคืนข้อมูลเพื่อสะท้อนการรับรู้ กำหนดประเด็นเป้าหมาย วางแผนงานและติดตามประเมินผล

ดังนั้น ความร่วมมือในการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาและขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค เพราะเกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือทรัพยากรในการบริหารงานได้แก่ 1) Method (วิธีการ) หมายถึง เป้าหมาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม 2) Manpower (คน) หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากรและเครือข่าย 3) Money (เงิน) หมายถึงงบประมาณที่ใช้ในการขับเคลื่อนงาน 4) Morale (ขวัญกำลังใจ) หมายถึง การติดตามประเมินผล เสริมพลัง

2. ความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นความร่วมมือที่ทำให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนซึ่งส่งผลต่อการป้องกันตนเองจากความเสี่ยงจากสินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ (1) ช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคลกระจายข่าวบอกต่อ ผ่านแกนนำชุมชน อสม. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เสียงตามสายหมู่บ้าน ซึ่งเป็นการสื่อสารรูปแบบเดิมที่ยังมีความสำคัญและเข้าถึงประชาชนได้ดี (2) ช่องทางการสื่อสารออนไลน์เป็นการสื่อสารที่พัฒนามากับการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน มีความสะดวกรวดเร็วและง่ายแต่อาจเข้าไม่ถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย จึงควรใช้ควบคู่กันทั้งสองรูปแบบ

ช่องทางการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยให้ประชาชน ควรให้ พขอ. จัดทำฐานข้อมูลกลางระดับอำเภอ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ค้นหาข้อมูลการแจ้งเตือนภัยต่างๆ ซึ่งข้อเสนอนี้ประยุกต์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งขณะนั้นมีศูนย์ข้อมูลรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นรายวัน ซึ่งส่งผลต่อการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร จุดสำคัญคือการจัดการการสื่อสารข้อมูลให้เป็นระบบ และการแปลงข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าใจง่ายและมีการสื่อสารข้อมูลการแจ้งเตือนภัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลศึกษาการแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกด้วยกลไก พขอ. (คมกริช ฤทธิ์บุรี, 2566) พบว่าความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกคือการพัฒนาฐานข้อมูลด้านไข้เลือดออก การพัฒนาระบบการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชน และสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการป้องกันโรคการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในครัวเรือนของกลุ่มวัยทำงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเสือเฒ่า อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม (จันทร์ชนะสอน สำโรงพล และคณะ, 2564) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เข้าใจอยู่ในระดับดี เพราะผลจากการให้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจาก อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน หรือจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ดังนั้น ความร่วมมือด้านระบบข้อมูลข่าวสารจึงเป็นการสร้างช่องทางทำให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับที่ 1 ตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน(จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์, 2563) คือการสื่อสารให้ข้อมูลที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย การแจ้งข้อมูลมีความรวดเร็ว เปลี่ยนแปลงทันต่อสถานการณ์ มีทั้งการแจ้งเตือน และการรับแจ้งจากประชาชน และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ช้าๆ บ่อยๆ เพื่อให้ประชาชนตื่นตัวทันต่อสถานการณ์

3. ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อเสนอความร่วมมือทั้งในส่วนของ อปท. และ พชอ. และ ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆหลายภาคส่วนในระดับตำบล และระดับอำเภอ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบลซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงาน มีตัวแทนระดับตำบลเข้ามามีส่วนร่วม เช่น ตัวแทนชุมชน หมู่บ้าน ตัวแทน อปท. ฝ่ายท้องที่ ภาคประชาสังคมระดับตำบล ผู้นำศาสนา เป็นกลไกที่ขับเคลื่อน การดำเนินงานเชิงรุกในการคุ้มครองกระบวนการผลิตสินค้าก่อนออกสู่ตลาดและตรวจสอบสินค้าที่จำหน่ายในตลาด เป็นกลไกที่ขับเคลื่อนให้เกิดการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนารูปแบบการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี(ทองศักดิ์ หลักเขต, 2023) พบว่า กลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานการเฝ้าระวัง ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยกระบวนการพัฒนาศูนยชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) คือการทำงานเชิงรุกเพื่อสกัดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การสร้างช่องทางทำให้ประชาชนแจ้งเบาะแส หรือมีสายด่วนแจ้งข้อมูล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรแบ่งส่วนงาน กำหนดผู้รับผิดชอบงาน คุ้มครองผู้บริโภคให้ชัดเจนเพื่อประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนงานในอนาคต กลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านความเป็นธรรม พบว่าประชาชนสามารถร้องเรียนความไม่เป็นธรรมจากการบริโภคมายังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือประจำอบต. แล้วยังสามารถเพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวความไม่เป็นธรรมผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยสภาองค์กรของผู้บริโภค (กรณีตำบลนั้นๆมีการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค) และบูรณาการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบลโดยฝ่ายท้องที่ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางการร้องทุกข์ความไม่เป็นธรรมด้านการบริโภคได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น ความร่วมมือด้านกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดขึ้นทั้งระดับอำเภอและระดับตำบล ซึ่งจะส่งเสริมให้การขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคเกิดประสิทธิภาพ

4. ความร่วมมือการกำหนดด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจุบันไม่มี อปท. ใดกำหนดข้อบัญญัติด้านนี้ขึ้นมา แต่มีข้อเสนอกรณีกำหนดให้มีข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ควรคำนึงให้ข้อบัญญัติท้องถิ่นมีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ข้อบัญญัติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความเป็นธรรมให้แก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค จัดทำ

แนวทางการออกข้อบัญญัติเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อความชัดเจนและดำเนินการได้ถูกต้องตาม บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และออกข้อบัญญัติเพื่อควบคุมกระบวนการผลิตด้านกายภาพ สอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนารูปแบบการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประชาชนจังหวัดอุบลราชธานี(ทองศักดิ์ หลักเขต, 2023) พบว่า จุดแข็ง คือมี ธรรมนูญอำเภอ ธรรมนูญตำบล และข้อกำหนดท้องถิ่น ที่เอื้อต่อการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่

ดังนั้น ด้านข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นกฎหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นมาเพื่อให้เกิดการยอมรับและบังคับใช้ในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ร่วมกับกลไก พขอ.

5. ความร่วมมือด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ จากการศึกษาไม่มีความร่วมมือด้านนี้ แต่มีข้อเสนอว่าผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมองค์ความรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ดังนั้น อปท. และ พขอ. ควรจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและคู่มือจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการ เพราะความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนใน บทบาทหน้าที่และสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการมีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการป้องกันโควิด-19 ของหญิงตั้งครรภ์(จรรยา แก้วใจบุญ และคณะ, 2023) พบว่า ความรู้ด้านการติดเชื้อและด้านอาการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การดูแลตนเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 ของหญิงตั้งครรภ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และจากการศึกษาความรอบรู้ด้านสุขภาพต่อพฤติกรรมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตสุขภาพที่6(ดาวรุ่ง เยาวกุล และคณะ, 2022) พบว่า มีการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพให้กับ อสม. เพื่อส่งผลต่อการมีพฤติกรรมป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เหมาะสมและช่วยส่งเสริมศักยภาพในการเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของ อสม. ในชุมชนได้

ดังนั้น ความร่วมมือด้านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ จึงเป็นการช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางความคิด เพิ่มความรอบรู้ซึ่งมีผลต่อ พฤติกรรมทางเลือกหรือตัดสินใจใช้สินค้าหรือบริการให้ปลอดภัยมากที่สุด และทำให้ผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม ซึ่งกล่าวไว้ในยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) ในการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง การผลักดันให้ผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรการหรือจรรยาบรรณในการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค จึงควรมี กระบวนการจัดการองค์ความรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคและผู้ประกอบการเป็นคู่มือหรือแนวทางการให้ ความรู้ที่เหมาะสมและทันสมัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เสนอความเชื่อมโยงของตามกรอบแนวคิดทั้ง 5 ด้าน แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หน่วยงานระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเครือข่ายภาคประชาสังคม และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นทราบเพื่อการพัฒนา

2. เชื่อมโยงการขับเคลื่อนงานด้วยแผนพัฒนาจังหวัด ประเด็นเชิงพื้นที่ของ พขอ. แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนสุขภาพ จนถึงแผนปฏิบัติการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เสนอหน่วยงานแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนโครงการ และกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

3. เสนอให้งานคุ้มครองผู้บริโภคควรแยกเป็นกลุ่มงานหรือสำนักกองเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้เกิดความต่อเนื่องและขับเคลื่อนงานควบคู่กับกลไก คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ อบต. หรือประจำเทศบาล เสนอกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นทราบเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

การศึกษาค้นคว้า พบว่า ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เป็นหน่วยงานที่ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งด้านความรู้ กำลังคน เพื่อขยายขีดความสามารถในการรองรับภารกิจต่างๆที่ถ่ายโอนลงมาตามหลักการกระจายอำนาจ และยังพบกลไกภาคประชาสังคมที่น่าสนใจ ได้แก่ กลไกสภาองค์กรของผู้บริโภคระดับตำบล หน่วยงานประจำจังหวัด สภาองค์กรของผู้บริโภค และสมาคมผู้บริโภค ซึ่งมีการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน

การยกระดับการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในระบบทีมให้คำปรึกษา (Mentoring system) ระดับจังหวัดสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ สามารถทำการศึกษาต่อเชิงลึกให้ทราบประเด็นการพัฒนาและสร้างความร่วมมือเพื่อการหนุนเสริมการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). แนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (น. ที่ มท 0810.8/ว407).
- คมกริช ฤทธิ์บุรี. (2566). ประสิทธิภาพของการนำกลไก “พชอ.” มาขับเคลื่อนงานด้านการควบคุม และป้องกันโรค ไข้เลือดออก อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ*, 9(1), 160–174.
<https://he02.tci-thaijo.org/index.php/journalkorat/article/view/263344>
- เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล. (2560). โครงการกลไกความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำมันทอดซ้ำในพื้นที่จังหวัดสตูล.
- จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น.
<https://mgtsci.stou.ac.th/public-participation-iap2/>
- ฉลองชัย สิทธิวิง, นิคม สุนทร, กรภัทร ชันไชย, ชาญชัย มหาวัน, นิคม อุทุมพร, เกษร ไชยวุฒ, & กันจน เตชนันท์. (2564). การพัฒนาความปลอดภัยทางถนนโดยใช้กลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย 6 อำเภอ นำร่อง จังหวัดน่าน.
- ธัญญารัตน์ เจนชนบ & ภรณี หลาวทอง. (2564). ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อจริยธรรมของผู้ประกอบการ. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 5(1), Article 1. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jmsr/article/view/247291>
- นายอำเภอเมืองสตูล. (2565a). คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและระบบสุขภาพอำเภอเมืองสตูล.
- นายอำเภอเมืองสตูล. (2565b). คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล.
- แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570), 5 (2566).
https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20231002131407.pdf
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542, เล่มที่ 116 ตอนที่114 ก หน้าที่ 48 (2542).
- พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (2551).
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (2522).
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค(ฉบับที่2) (2541).
- พระราชบัญญัติมาตราซึ่งดวงวัด, เล่มที่ 116 ตอนที่ 29 ก (2542).
- ภัทรพงศ์ ชูเศษ, นฤาประไพ สาระ, & อรุณา ทางดี. (2563). การศึกษาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภในวัยรุ่น ของกลไกคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.). *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 6(04), 39–39. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ajcph/article/view/247572>

- ระพีพรรณ ฉลองสุข. (2560). แนวคิดงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (CONCEPT OF HEALTH CONSUMER PROTECTION). *Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences*, 12(1), 77–89.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560).
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562—ค้นหาด้วย Google. https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20190523094806.pdf
- ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 54 ง. (2561). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ พ.ศ. 2561. <https://www.google.com/search>
- ฤทธิ์บุรี, ค. (2023). ประสิทธิภาพของการนำกลไก “พขอ.” มาขับเคลื่อนงานด้านการควบคุม และป้องกันโรคไข้เลือดออก อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ*, 9(1), Article 1. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/journalkorat/article/view/263344>
- สำนักงานข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2565). ผลการสำรวจสถานการณ์ข้อมูลภาพรวมประเด็นปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดสตูลโดยสมาคมผู้บริโภคสตูล. <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220225165117335>
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (ม.ป.ป.). *การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากสินค้า*. สืบค้น 29 พฤษภาคม 2022, จาก https://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9760
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2565). รายงานผลการดำเนินงานของ สคบ. https://www.ocpb.go.th/more_news.php?cid=29
- MGR online. (2565). *อย.เรียกคืนสินค้าบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ตรามีชีตาพ*. <https://mgronline.com/uptodate/detail/9650000101153>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือรับรองจากคณะกรรมการด้านจริยธรรม



EC 003/66

สถาบันนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

90110

หนังสือรับรองจริยธรรม

คณะกรรมการจริยธรรมด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ทำการพิจารณาและเห็นชอบโครงการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โครงการวิจัยเรื่อง	รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
หัวหน้าโครงการ	นางสาวนิสากร บุญช่วย
หน่วยงาน	สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันออกเอกสาร	วันที่ 2 พฤษภาคม 2566
วันหมดอายุ	วันที่ 1 พฤษภาคม 2567

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์เทพ สุธีรวุฒิ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรม

ด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์

สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ข
ประกาศนียบัตรเข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิชาการ

การประชุมวิชาการ
บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14
"บัณฑิตวิจัย สร้างสรรค์ และนวัตกรรม : การบูรณาการศาสตร์
และศิลป์ ขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน"



มหาวิทยาลัยศิลปากร
ขอมอบเกียรติบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางสาวนิสสาร บุญช่วย

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ ในโครงการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14
เรื่อง "บัณฑิตวิจัย สร้างสรรค์ และนวัตกรรม : การบูรณาการศาสตร์และศิลป์ ขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน"
ในหัวข้อ

**ความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอเมือง จังหวัดสตูล**

ให้ไว้ ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2567


(รองศาสตราจารย์ ดร.พรทรัพย์ พรสวัสดิ์)
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รองประธานคณะกรรมการจัดโครงการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14





ภาคผนวก ค
การพิทักษ์สิทธิข้อมูล
เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet)
(เพื่อประกอบการตัดสินใจ)

ชื่อโครงการ รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนิสากร บุญช่วย โทรศัพท์ 0815770759

หน่วยงาน สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ก่อนที่ท่านจะลงนามในหนังสือแสดงเจตนายินยอมร่วมวิจัย ท่านควรได้รับทราบว่

- โครงการนี้เป็นโครงการวิจัย
- ท่าน ไม่จำเป็นต้องเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ และสามารถถอนตัวออกจากโครงการได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน
- ในเอกสารนี้อาจมีข้อความที่ท่านอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ โปรดสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้แทนให้ช่วยอธิบายจนกว่าจะเข้าใจดี
- นักวิจัยผู้ขอความยินยอมต้องให้ ข้อมูลและเวลาที่เพียงพอแก่ท่าน ในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยอย่างอิสระ

เรียน ท่านผู้อ่านที่นับถือ

ผู้วิจัย ขอเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลในโครงการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจของท่าน ขอให้ท่านใช้เวลาในการอ่านและทำความเข้าใจรายละเอียดตามเอกสารที่ท่านได้รับจำนวน 2 หน้านี้ ถ้าท่านไม่เข้าใจหรือสงสัยประการใด ท่านสามารถซักถามผู้วิจัย/ผู้ที่ให้ข้อมูลแก่ท่านได้อย่างเต็มที่ และถ้าท่านสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอให้ท่านลงชื่อในใบสมัครใจเพื่อเข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษา รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึง เดือนกรกฎาคม 2566 โดยการตอบ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น แนวคำถามการสนทนากลุ่ม กลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมือง กลุ่มผู้บริโภคเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ สมาคมผู้บริโภคสตูล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท้องถิ่น ขณะที่ท่านตอบแบบ

สัมภาษณ์หรือให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม หากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบคำถามบางข้อ ท่านสามารถข้ามข้อคำถามนั้นไปได้ หรืออาจหยุดการสนทนากลุ่มได้ทุกเมื่อ

การให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เข้าร่วมวิจัยดำเนินการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่าน ส่วนไหนที่ไม่สามารถตอบได้ให้ระบุว่าไม่ต้องการให้ข้อมูล ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เข้าร่วมวิจัยจะไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น ทางผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวลสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป

ทั้งนี้โครงการวิจัยนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ท่านสามารถขอรับคำปรึกษา/แจ้งเรื่อง/ร้องเรียนได้ที่สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โทรศัพท์ 074-282900 ในวันและเวลาราชการ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ให้ข้อมูล/อาสาสมัครโปรดให้ความสำคัญ

- ท่านจะได้รับเอกสารชี้แจงและหนังสือแสดงเจตนายินยอมที่มีข้อความเดียวกันกับที่นักวิจัยเก็บไว้ 1 ชุด ท่านควรเก็บไว้กับตัวเพื่อเป็นหลักฐานและอ่านเมื่อมีข้อสงสัย
- ส่วนท้ายหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการ จะต้องมี
 - 1) ลายมือชื่อของท่าน
 - 2) ลายมือชื่อนักวิจัยที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับโครงการ และ
 - 3) วันที่ที่ลงนาม ซึ่งท่านต้องเป็นผู้ลงวันที่ด้วยตนเอง

ภาคผนวก ง
หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย
(Informed Consent Form)

แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับ ผู้เข้าร่วมการวิจัยในกรณีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

ข้าพเจ้า (นาย /นาง /นางสาว).....นามสกุล.....อายุปี.....
ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย ในโครงการวิจัยเรื่องรูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ)ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคระดับท้องถิ่น ข้าพเจ้าได้อ่านเอกสารคำอธิบายโครงการวิจัยและ/หรือได้รับฟังคำอธิบายจาก นางสาวนิสกร บุญช่วย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และได้รับทราบถึงรายละเอียดของโครงการวิจัยเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์และระยะเวลาที่ทำการวิจัย ขั้นตอน ตลอดจนผลประโยชน์ที่ข้าพเจ้าจะได้รับ

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้า เพื่อการวิจัยเท่านั้น โดยให้วิเคราะห์และนำเสนอเป็นข้อมูลในภาพรวม ผู้วิจัยต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากข้าพเจ้าไว้เป็นความลับ และไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ข้าพเจ้าสามารถถอนตัวหรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อโดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ในอนาคต หากข้าพเจ้ามีข้อข้องใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถติดต่อกับ นางสาวนิสกร บุญช่วย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลเมืองสตูล โทรศัพท์ 074 -711193 ในวันและเวลาราชการ และ 081-5770759 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถขอรับคำปรึกษา/แจ้งเรื่อง/ร้องเรียน ได้ที่ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โทรศัพท์ 074-282900 ได้ในวันและเวลาราชการ

ข้าพเจ้า เข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้ โดยตลอดแล้ว ข้าพเจ้ายินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และได้ลงลายมือชื่อ หรือให้นักวิจัยผู้ที่อ่านให้ข้าพเจ้าฟัง ลงลายมือชื่อในใบแสดงความยินยอมให้ข้อมูลแทนข้าพเจ้า

ลงชื่อ

ลงชื่อ

(นักวิจัยผู้ลงนามแทน)

(ผู้ให้ข้อมูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

หมายเหตุ นักวิจัยต้องมอบสำเนาเอกสารฉบับนี้ให้ผู้เข้าร่วมวิจัย/ผู้ปกครอง เก็บไว้ 1 ชุดด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือชุดที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น

คำชี้แจง ขณะที่ท่านตอบแบบสอบถาม หากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบคำถามบางข้อ ท่านสามารถข้ามข้อคำถามนั้นไปได้ หรือให้ระบุว่าไม่ต้องการให้ข้อมูล ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลายข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

วันที่สัมภาษณ์.....

ท่านเป็นตัวแทนจากหน่วยงานใด

- ภาครัฐ ☐ ท้องถิ่น ☐ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
☐ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมืองสตูล
 องค์กรภาคประชาชน ☐ สมาคมผู้บริโภคสตูล ☐ ผู้บริโภค ☐ ผู้ประกอบธุรกิจ
☐ เครือข่ายสภาผู้บริโภค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) ตอนปลาย/ปวส./เทียบเท่า ☐ 4) ปริญญาตรี
☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 5) อื่นๆ ระบุ.....
4. สถานภาพ ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย/หย่าร้าง
5. อาชีพ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. ท่านคิดว่า ระดับความรู้ความเข้าใจของท่านเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับใด

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ในความเข้าใจของท่าน การคุ้มครองผู้บริโภค คือ.....

2. ในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นใดบ้าง

☐ ไม่มี

☐ มี (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

() ความไม่เป็นธรรมในการซื้อสินค้า

() ความไม่เป็นธรรมในการรับบริการ

() การร้องทุกข์ให้ตนเองกรณีได้รับความเสียหายจากการบริโภคที่ไม่เป็นธรรม

() การรับเรื่องร้องทุกข์/ประสานความช่วยเหลือให้ผู้อื่นกรณีได้รับความเสียหายจากการ

บริโภคที่ไม่เป็นธรรม

() การช่วยแก้ไขปัญหาคือช่วยเหลือให้ผู้ถูกละเมิดได้รับการชดเชยเยียวยา

() การฝึกอบรมด้านคุ้มครองผู้บริโภค โปรดระบุประเด็น

() การเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดสตูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค

โปรดระบุหน่วยงานผู้จัด.....

() การเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานในต่างพื้นที่จังหวัดสตูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค

โปรดระบุหน่วยงานผู้จัด.....

() การเข้าร่วมสมัชชาผู้บริโภคระดับจังหวัดสตูล ระดับอำเภอ หรือระดับตำบล

() การร่วมกิจกรรมเฝ้าระวัง ตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัยได้

โปรดระบุ () ร่วมกับหน่วยงานราชการ () กลุ่มภาคประชาชน

() การขอสนับสนุนงบประมาณเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โปรดระบุแหล่งงบประมาณ.....

() การจัดโครงการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดสตูล โปรดระบุโครงการ/

กิจกรรมที่ทำ

() อื่นๆ ระบุ.....

เครื่องมือชุดที่ 2

แนวคำถามการสนทนากลุ่ม รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค ระดับท้องถิ่น สำหรับท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมือง

คำชี้แจง ขณะที่ท่านถูกตั้งคำถามหากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบ ท่านสามารถข้ามการตอบข้อคำถามนั้นได้ ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลายข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

1. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่านที่ผ่านมา เป็นอย่างไร
 - 1.1 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่านเกิดขึ้นมาได้อย่างไร ตั้งแต่เมื่อไหร่
 - 1.2 ที่ผ่านมามีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่นอย่างไรบ้าง และมีหน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้อง
2. ที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ เมืองสตูล(พชอ.) มีความร่วมมือกันอย่างไรบ้าง เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น

☐ หากไม่มี ท่านคิดว่าควรเป็นอย่างไร.....

☐ มี ประเด็นใดบ้าง
3. ประเด็นความร่วมมือเพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค ลักษณะเป็นอย่างไร และในอนาคตควรเป็นอย่างไร

ประเด็นความร่วมมือ	รูปแบบปัจจุบัน		รูปแบบอนาคต ควรเป็น อย่างไร
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็น อย่างไร	
1. ความร่วมมือเพื่อให้ท้องถิ่นพัฒนาการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น			
1.1 ความร่วมมือในการวางเป้าหมายร่วมกัน เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
1.2 ความร่วมมือการจัดทำแผนงาน หรือ โครงการ หรือกิจกรรมร่วมกัน เพื่อการพัฒนา งานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
1.3 ความร่วมมือการจัดการงบประมาณ เพื่อ			

ประเด็นความร่วมมือ	รูปแบบปัจจุบัน		รูปแบบอนาคต ควรเป็น อย่างไร
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็น อย่างไร	
การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
1.4 ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หรือเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
1.5 ความร่วมมือในการติดตามประเมินผลเพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
2. ความร่วมมือในการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น			
2.1 ความร่วมมือในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชน			
2.2 ความร่วมมือให้เกิดระบบการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างรวดเร็ว			
3. ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนกลไกคุ้มครองผู้บริโภค (ให้ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความประหยัด)			
3.1 วิธีการเพื่อให้ผู้บริโภคในท้องถิ่นได้รับความปลอดภัยและประหยัดจากการซื้อสินค้าและบริการ			
3.2 วิธีการเพื่อให้ผู้บริโภคในท้องถิ่นได้รับความเป็นธรรมกรณีเกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ			
4. ความร่วมมือในการเสนอแนะข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น			
5. ความร่วมมือในการเสริมองค์ความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ			
5.1 ความร่วมมือในการทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าและบริการได้อย่างปลอดภัยและได้มาตรฐาน			

ประเด็นความร่วมมือ	รูปแบบปัจจุบัน		รูปแบบอนาคต ควรเป็น อย่างไร
	(มี / ไม่มี)	ลักษณะเป็น อย่างไร	
5.2 ความร่วมมือในการทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ทำ ธุรกิจเพื่อสังคม คำนึงถึงการขายสินค้าและ บริการที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน			

4. ท่านคิดว่า มีอะไรบ้างที่เอื้อ ต่อการทำให้เกิดความร่วมมือของอปท. และ พชอ. ในการพัฒนาการ
คุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมในทุก อปท. และทุกอปท.สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วย
ตนเอง

5. ท่านคิดว่า มีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรค ต่อความร่วมมือของอปท. และ พชอ. ในการพัฒนาการ
คุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมในทุก อปท. และทุกอปท.สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วย
ตนเอง

😊😊😊😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณ 😊😊😊😊😊😊😊😊

เครื่องมือชุดที่ 3

แนวคำถามการสนทนากลุ่ม รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.)และ
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พขอ)ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค
ระดับท้องถิ่น สำหรับ ผู้บริโภค เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง ขณะที่ท่านถูกตั้งคำถามหากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบ ท่านสามารถข้ามการตอบข้อ
คำถามนั้นได้ ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการ
นำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่
ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลาย
ข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

-
1. ท่านเคยได้ยินเกี่ยวกับการปกป้อง ดูแล คุ้มครองสิทธิของประชาชนในการซื้อสินค้าและบริการ
ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมและประหยัดหรือไม่ และอย่างไรบ้าง
 2. ท่านคิดว่าการมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่านมีความสำคัญ หรือไม่ อย่างไร
 3. ในท้องถิ่นของท่านมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ อย่างไร (เพื่อให้ได้รับความปลอดภัย
เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ)
 4. ท่านเกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง ต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น (เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับ
ความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ)
 5. ในท้องถิ่นของท่านมีปัญหาอุปสรรค อย่างไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
 6. ในท้องถิ่นของท่าน มีหน่วยงานอะไรบ้างที่เข้ามาดูแลให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยและ
ประหยัดจากการซื้อสินค้าและบริการ
 7. ในท้องถิ่นของท่าน มีหน่วยงานอะไรบ้างที่เข้ามาคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม กรณี
เกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ และช่วยอย่างไร
 8. ท่านเคยได้ยินหรือรู้จักคณะทำงานที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น หรือ
คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอหรือไม่ และถ้าเคยได้ยินท่านรู้จักว่าอย่างไร
 9. ท่านอยากเห็นการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นเป็นอย่างไร (เพื่อให้ประชาชนได้รับ
ความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ)
 10. ท่านต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน
 11. ในท้องถิ่นของท่านมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับ
ท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร และท่านคิดว่าควรทำอย่างไรให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม
 12. ท่านต้องการมีความรู้ความเข้าใจอย่างไร เพื่อให้สามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีความ
ปลอดภัยเป็นและประหยัดได้

เครื่องมือชุดที่ 4

แนวคำถามการสนทนากลุ่ม รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.)

และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ)

ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคระดับท้องถิ่น สำหรับผู้ประกอบการ

คำชี้แจง ขณะที่ท่านถูกตั้งคำถามหากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบ ท่านสามารถข้ามการตอบข้อคำถามนั้นได้ ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลายข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

-
1. ท่านเคยได้ยินเกี่ยวกับการปกป้อง ดูแล คุ้มครองสิทธิของประชาชนในการซื้อสินค้าและบริการ ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมและประหยัดหรือไม่ และอย่างไรบ้าง
 2. ท่านคิดว่างานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น มีความสำคัญ หรือไม่ อย่างไร
 3. ในท้องถิ่นของท่านมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ อย่างไร (เพื่อให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ)
 4. ท่านเกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง ต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น (เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ)
 5. ในท้องถิ่นของท่านมีปัญหาอุปสรรค อย่างไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
 6. ในท้องถิ่นของท่าน มีหน่วยงานอะไรบ้างที่เข้ามาดูแลให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยและประหยัดจากการซื้อสินค้าและบริการ
 7. ในท้องถิ่นของท่านมีหน่วยงานอะไรบ้างที่เข้ามาคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม กรณีเกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ และช่วยอย่างไร
 8. ท่านเคยได้ยินหรือรู้จักคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น หรือคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอหรือไม่ และถ้าเคยได้ยินท่านรู้จักว่าอย่างไร
 9. ท่านคิดว่าจะมีส่วนช่วยให้ประชาชนได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด จากการซื้อสินค้าและบริการ ในท้องถิ่นของท่านอย่างไร
 10. ท่านต้องการได้รับข้อมูล ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

11. ในท้องถิ่นของท่าน ท่านจะมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร และท่านคิดว่าควรทำอย่างไรให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม
12. ท่านต้องการมีความรู้ ความเข้าใจอย่างไร ในการทำธุรกิจเพื่อสังคมโดยคำนึงถึงการขายสินค้าและบริการที่ปลอดภัย และได้มาตรฐานให้แก่ผู้บริโภค

😊😊😊😊😊😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณ 😊😊😊😊😊😊😊😊😊😊

เครื่องมือชุดที่ 5

แนวคำถามการสนทนากลุ่ม รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.)

และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค

ระดับท้องถิ่น สำหรับสมาคมผู้บริโภคสตูล คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

คำชี้แจง ขณะที่ท่านถูกตั้งคำถามหากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบ ท่านสามารถข้ามการตอบข้อคำถามนั้นได้ ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลายข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

1. ท่านเห็นการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมืองเป็นอย่างไรบ้าง
2. ท่านคิดว่างานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมือง ควรเป็นอย่างไรบ้าง
3. หน่วยงานใด ควรเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น ประเด็นใดบ้าง
4. หน่วยงานหรือองค์กรของท่านเกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง ต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น
5. ท่านเคยได้ยินหรือรู้จักคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น หรือ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอหรือไม่ และถ้าเคยได้ยินท่านรู้จักว่าอย่างไร
6. ที่ผ่านมามีหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอเมืองสตูล (พชอ.) มีความร่วมมือกันอย่างไรบ้าง เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น
7. ควรมีความร่วมมืออย่างไร เพื่อการสื่อสารให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
8. ควรมีความร่วมมืออย่างไร เพื่อให้มีระบบการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างรวดเร็ว
9. ที่ผ่านมามีวิธีการอย่างไรบ้าง เพื่อขับเคลื่อนกลไกคุ้มครองผู้บริโภค (ให้ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรมและความประหยัด) มีหน่วยงาน องค์กรใดบ้างที่เกี่ยวข้อง และในอนาคตควรพัฒนากลไกเหล่านี้ได้อย่างไร
10. ท่านคิดว่าประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ได้อย่างไร และควรดำเนินการอย่างไรในการส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายท้องถิ่นให้เป็นรูปธรรม
- 11.ท่านคิดว่าการสร้างเสริมองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในท้องถิ่นเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างไร

12. ท่านคิดว่าองค์ความรู้ที่ควรส่งเสริมแก่ผู้บริโภค เพื่อให้มีการซื้อสินค้าและบริการได้อย่างปลอดภัย และได้มาตรฐาน ควรเป็นอย่างไร

13. ท่านคิดว่าองค์ความรู้ที่ควรส่งเสริมแก่ผู้ประกอบการธุรกิจให้ทำธุรกิจเพื่อสังคม คำนึงถึงการขายสินค้าและบริการ ที่ปลอดภัย และได้มาตรฐาน ควรเป็นอย่างไร

14. ท่านคิดว่า มีอะไรบ้างที่เอื้อ ต่อการทำให้เกิดความร่วมมือของอปท. และ พชอ. ในการพัฒนาการ
คุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมในทุก อปท. และทุกอปท.สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วย
ตนเอง

15. ท่านคิดว่า มีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรค ต่อความร่วมมือของอปท. และ พชอ. ในการพัฒนาการ
คุ้มครอง ผู้บริโภคให้ครอบคลุมในทุก อปท. และทุกอปท.สามารถดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วย
ตนเอง

😊😊😊😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณ 😊😊😊😊😊😊😊😊

เครื่องมือชุดที่ 6

แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.)

และคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ)

ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคระดับท้องถิ่น สำหรับผู้บริหารท้องถิ่น

คำชี้แจง ขณะที่ท่านถูกตั้งคำถามหากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะตอบ ท่านสามารถข้ามการตอบข้อคำถามนั้นได้ ทั้งนี้ผลการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกประมวลและนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านเข้าออก นำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และจะทำลายข้อมูล เอกสารหลังจากเผยแพร่งานวิจัยแล้ว 5 ปี

1. ท่านคิดว่างานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น มีความสำคัญ หรือไม่ อย่างไร
2. ที่ผ่านมามีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่าน เป็นอย่างไร
3. หน่วยงานใดควรเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น และประเด็นใดบ้าง
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านเกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง ต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น
5. ท่านเคยได้ยินหรือรู้จักคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอหรือไม่ และถ้าเคยได้ยินท่านรู้จักว่าอย่างไร
6. ควรมีความร่วมมือกันอย่างไร เพื่อให้ท้องถิ่นพัฒนาการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น
 - 6.1 การวางแผนร่วมกันเพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น ควรเป็นอย่างไร
 - 6.2 การจัดทำแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมร่วมกัน ควรเป็นอย่างไร
 - 6.3 การจัดการงบประมาณ เพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น ควรเป็นอย่างไร
 - 6.4 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร หรือเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน เพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่นควรเป็นอย่างไร
 - 6.5 การติดตามประเมินผลเพื่อการพัฒนาคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น ควรเป็นอย่างไร
7. ควรมีความร่วมมือกันอย่างไร เพื่อให้ท้องถิ่นสื่อสารให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
8. ควรมีความร่วมมือกันอย่างไร เพื่อให้ท้องถิ่นมีระบบการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยได้อย่างรวดเร็ว
9. ควรมีวิธีการอย่างไรบ้าง ให้เกิดผู้บริโภคในท้องถิ่นได้รับความปลอดภัยและประหยัดจากการซื้อสินค้า

และบริการ และการได้รับความเป็นธรรมกรณีเกิดความเสียหายจากการซื้อสินค้าและบริการ

10. ท่านคิดว่าข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคควรเป็นอย่างไร
11. ท่านคิดว่าควรทำอย่างไรให้ผู้บริโภคมีการซื้อสินค้าและบริการได้อย่างปลอดภัย และได้มาตรฐาน
และผู้ประกอบธุรกิจ ทำธุรกิจเพื่อสังคม คำนึงถึงการขายสินค้าและบริการที่ปลอดภัย และได้
มาตรฐาน

😊😊😊😊😊😊😊😊 ขอขอบคุณ 😊😊😊😊😊😊😊😊

ภาคผนวก จ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. นายภาชิต พิศาลสุทธิกุล รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสตูล (ด้านเภสัชสาธารณสุข)
3. เกษักรสมชาย ละอองพันธุ์ ตำแหน่ง นักวิชาการหลักประกันสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต12 สงขลา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวนิสากร บุญช่วย
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410024003

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วท.บ. (สาธารณสุขศาสตร์)	มหาวิทยาลัยมหิดล	2549
บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2555

ทุนการศึกษา (ที่ได้รับในระหว่างการศึกษา)

โครงการวิจัยรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน สถาบันนโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สนับสนุนทุนในการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ถ้ามี)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ รพ.สต.บ้านแหลมชั้น จังหวัดภูเก็ต

นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพปฏิบัติการ เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัด

สตูล

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

นักบริหารงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (อำนวยการต้น) เทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล