

รายงานฉบับสมบูรณ์

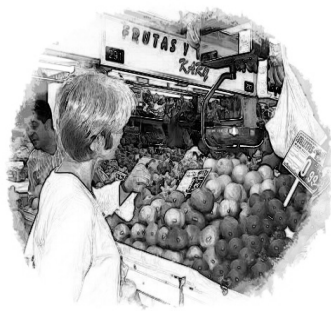
โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



จัดทำโดย
สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ธันวาคม 2553

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



จัดทำโดย
สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ธันวาคม 2553

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดย

รศ.สุรัชย์ หวันแก้ว

ที่ปรึกษา

วิชยา โกมินทร์

หัวหน้าโครงการ

กิงกาญจน์ จงสุขไกล

นักวิจัย

บวร ทรัพย์สิงห์

นักวิจัย

ณัฐพล แสงอรุณ

นักวิจัย

ปรีชา อุกฤษณ์

นักวิจัย

วงศิฐิตา จุลพรรค

นักวิจัยผู้ช่วย

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้ นำเสนอผลการศึกษาการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งนำเสนอปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ในพื้นที่เป้าหมาย 19 พื้นที่ ประกอบด้วย เทศบาลนครเชียงใหม่ เทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครสงขลา เทศบาลเมืองแม่ใจ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา เทศบาลเมืองมหาสารคาม เทศบาลเมืองสตูล เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ เทศบาลตำบลควนโดน เทศบาลตำบลปริก อบต.น้ำแพร่ อบต.ศิลา อบต.บางรักพัฒนา อบต.ท่าข้าม และอบต.ปากพูน ตลอดจนนำเสนอผลการศึกษารูปแบบการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลีย

รายงานฉบับนี้ประกอบด้วยสามส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนที่หนึ่งเป็นบทนำและข้อมูลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ ส่วนที่สองเป็นการนำเสนอการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 19 พื้นที่ ส่วนที่สามเป็นการนำเสนอผลการศึกษา และข้อเสนอแนะจากการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อนึ่ง การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือของหลายฝ่าย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 19 พื้นที่ และขอขอบคุณ องค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลีย ทั้ง 2 องค์กร ได้แก่ The Australian Competition & Consumer Commission (ACCC), CHOICE ที่อนุญาตให้ทีมวิจัยได้ซักถาม และร่วมเรียนรู้การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคจนกระทั่งการศึกษาเสร็จสิ้น

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธันวาคม 2553

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนนำเสนอรูปแบบ และแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงการนี้ มีพื้นที่เป้าหมายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 19 แห่ง โดยแบ่งตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกเป็น 4 ประเภท คือ

เทศบาลนคร จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี, เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา

เทศบาลเมือง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม, เทศบาลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และเทศบาลเมืองสตูล อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

เทศบาลตำบล จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น, เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี, เทศบาลตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล และเทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

องค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ อบต.น้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่, อบต.ศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น, อบต.บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, อบต.ท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และอบต.ปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการศึกษาพบประเด็นข้อค้นพบที่น่าสนใจ สรุปได้ดังนี้

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลนคร

เทศบาลนครมีพื้นที่เฉลี่ยประมาณ 33.32 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรเฉลี่ย 61,177.50 ครัวเรือน และ 134,292.25 คน ตามลำดับ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเหตุเดือดร้อน เหตุรำคาญด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ปัญหาสาธารณสุขบริโภค ตลอดจนข้อพิพาทด้านที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง เป็นหลัก ด้านการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า เทศบาล

นครส่วนใหญ่แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว ยกเว้นเทศบาลนคร เชียงใหม่ ที่ยังไม่ได้จัดตั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ คือ ปลัดเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลนครส่วนใหญ่จะจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในรูปแบบของศูนย์ดำรงธรรม หรือ ศูนย์บริการร่วมเพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

กิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนคร ส่วนใหญ่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การออกติดตามตรวจสอบและการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การอบรมให้ความรู้ และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของเทศบาลนครในด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

- เทศบาลนครเชียงใหม่ มีการแบ่งพื้นที่เป็นแขวงต่าง ๆ ตลอดจนมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในพื้นที่
- เทศบาลนครอุดรธานี มีการจัดตั้งศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี ห้องบริการที่ปรึกษากฎหมายโดยสมาชิกสภาเทศบาล และการรับเรื่องร้องเรียนผ่านอสม. ผู้นำชุมชน และตู้ร้องเรียนในชุมชน
- เทศบาลนครปากเกร็ด มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีกองวิชาการและแผนงานเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวม ติดตาม ตรวจสอบ ประสานงานในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผล
- เทศบาลนครหาดใหญ่ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา ตลอดจนมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับภาครัฐ ภาควิชาการ อสม. ชมรม และเครือข่ายภาคประชาชน

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลเมือง

เทศบาลเมืองมีพื้นที่เฉลี่ยประมาณ 19.04 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรเฉลี่ย 12,208.40 ครัวเรือน และ 35,016.00 คน ตามลำดับ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเหตุเดือดร้อน เหตุรำคาญด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ปัญหασาธารณูปโภคเป็นหลัก ด้านการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า เทศบาลเมืองส่วนใหญ่แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว ยกเว้นเทศบาลเมืองแม่ใจ และเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ที่ยังไม่ได้จัดตั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ คือ ปลัดเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลเมืองส่วนใหญ่จะจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในรูปแบบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

กิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองส่วนใหญ่มีศักยภาพ และมีการดำเนินงานคล้ายกับเทศบาลนคร และเป็นไปตามบทบาทหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การออกติดตามตรวจสอบและการเจรจาไกล่เกลี่ย การอบรมให้ความรู้ และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่มีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง และสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของเทศบาลเมืองในด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

- เทศบาลเมืองแม่โจ้ มีประสบการณ์ และความสนใจในกิจกรรมรักษาความสะอาดลดโลกร้อน และการดูแลสุขภาพด้วยการงดเหล้า ตลอดจนมีเครือข่าย อสม. อย. น้อย และนักศึกษาช่วยสนับสนุน
- เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีประชากรส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จึงสนใจการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเริ่มต้นที่ผู้ผลิต หรือผู้ปลูก ตั้งแต่การดูแลตนเอง ดูแลสุขภาพ และสร้างผลผลิตที่ดีต่อผู้บริโภค
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการจัดตั้งอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค ในปี 2550 ซึ่งเป็น อสม. เดิม มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งกองวิชาการและแผนงานเป็นหน่วยงานหลักในการรวบรวม ติดตามตรวจสอบ และแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตลอดจนมีความร่วมมือกับภาคประชาชน ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการ ตลอดจนมหาวิทยาลัยในพื้นที่ เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้เข้ามาทำวิทยานิพนธ์ หรือโครงการศึกษาต่าง ๆ ในพื้นที่เขตเทศบาล
- เทศบาลเมืองรังสิต มีลักษณะเป็นชุมชนชนเมือง จึงสนใจการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับบริบทของประชาชนในพื้นที่ เช่น ความปลอดภัยด้านอาหาร ภาชนะที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน หรือลวดดัดฟันแฟชั่น ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาแบบครบวงจรให้ผู้บริโภค และผู้ประกอบการมีทางออกในการแก้ไขปัญหา
- เทศบาลเมืองสตูล มีการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาควิชาการ โดยเฉพาะสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส. มอ.)

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีพื้นที่เฉลี่ยประมาณ 31.25 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรเฉลี่ย 6,037.00 ครัวเรือน และ 17,812.80 คน ตามลำดับ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเหตุเดือดร้อน เหตุรำคาญด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ปัญหาสาธารณสุขเป็นหลัก ด้านการจัดตั้ง

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า เทศบาลตำบลส่วนใหญ่แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว ยกเว้นเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ที่ยังไม่ได้จัดตั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานที่เป็นเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ คือ ปลัดเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลตำบลส่วนใหญ่จะจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในรูปแบบของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน หรือศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

กิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลส่วนใหญ่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การออกติดตามตรวจสอบและการเจรจาไกล่เกลี่ย การอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่มีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง และสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของเทศบาลตำบลในด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

- เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม มีการวางแผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณ การติดตามตรวจสอบ โดยการใช้เวทีประชาคมเป็นเครื่องมือ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณให้ภาคประชาชน นอกจากนี้เทศบาลยังมีความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชน
- เทศบาลตำบลบ้านห่ม มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค และมีความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ และภาคประชาชน
- เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพและการสุขาภิบาลอาหาร เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทางเทศบาลได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความพร้อมในการดำเนินงานเชิงบูรณาการ และการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังได้รับโอกาสในการดำเนินงานด้วยงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
- เทศบาลตำบลควนโดน มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน และกำลังดำเนินการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค, มีการจัดทำบันทึกความร่วมมือในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับศาลจังหวัด, มีการสนับสนุนให้ชมรมผู้ประกอบการในพื้นที่ได้เฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้า และการประกอบธุรกิจกันเองภายในพื้นที่, มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาควิชาการโดยเฉพาะสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.)
- เทศบาลตำบลปริก มีการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค, มีการอบรมเครือข่ายภาคประชาชนให้เป็นเครือข่ายในการเฝ้าระวัง รณรงค์ประชาสัมพันธ์ และสื่อสารสาธารณะ, มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาควิชาการโดยเฉพาะสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.) นอกจากนี้ เทศบาลมีการแจ้งเตือน

และเฝ้าระวังให้กับประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบสถานการณ์ ผ่านเวทีประชาคม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เว็บไซต์ นิทรรศการเคลื่อนที่ วารสาร ตลอดจนหนังสือการถอดบทเรียนการดำเนินงานในพื้นที่

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภท องค์การบริหารส่วนตำบล

อบต.มีพื้นที่เฉลี่ยประมาณ 55.85 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรเฉลี่ย 11,273.80 ครัวเรือน และ 27,475.20 คน ตามลำดับ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเหตุเดือดร้อน เหตุรำคาญด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ปัญหาสาธารณสุขเป็นหลัก ด้านการจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า อบต.ส่วนใหญ่แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำอบต.แล้ว ยกเว้น อบต.น้ำแพร่ และ อบต.บางรักพัฒนา ที่ยังไม่ได้จัดตั้ง ทั้งนี้ หน่วยงานที่เป็นเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ คือ ปลัดอบต. นอกจากนี้ อบต. ส่วนใหญ่จะจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในรูปแบบของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ หรือศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเพื่อรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

กิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ อบต. ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานคล้ายกับเทศบาลตำบล และเป็นไปตามบทบาทหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การติดตามตรวจสอบ การเจรจาไกล่เกลี่ย การอบรมให้ความรู้ และการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่มีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง และสำนักปลัด เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของอบต.ในด้านคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

- อบต.น้ำแพร่ ไม่มีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักปลัดจะประสานความร่วมมือกับสถานีอนามัยในการทำงาน นอกจากนี้ อบต.ยังจัดทำบันทึกความร่วมมือกับศาลจังหวัดในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในพื้นที่
- อบต.ศิลา มีประชาชนในพื้นที่เป็นคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทำให้ อบต. มีภาคประชาชนเป็นวิทยากรที่มีความรู้ และได้รับข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง
- อบต.บางรักพัฒนา ได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยเน้นไปที่การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพบนฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) และชมรมผู้ประกอบการตลาด – ร้านเสริมสวย –

ร้านอาหาร ซึ่งเป็นกลไกการทำงานที่สำคัญ โดยได้รับการอบรมและการพัฒนา ศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ

- อบต.ท่าข้าม มีประชากรส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จึงสนใจทำงานเฝ้าระวังสินค้า เกษตรในพื้นที่ก่อนนำออกมาจำหน่ายในพื้นที่อื่น ๆ การลดใช้ปุ๋ย และสารเคมีในการ ทำเกษตรกรรม นอกจากนี้ อบต. มีการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จัดทำบันทึก ความร่วมมือ และมีความร่วมมือกับภาควิชาการโดยเฉพาะสถาบันการจัดการระบบ สุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.)
- อบต.ปากพูน มีการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จัดทำบันทึกความร่วมมือ มีความ ร่วมมือกับภาควิชาการโดยเฉพาะสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส. มอ.) ตลอดจนเป็นสถานที่ศึกษาดูงาน และฝึกอบรมโครงการตำบลสุขภาพะ นอกจากนี้ อบต.ยังมีการวางแผนการดำเนินงาน แผนงบประมาณ การติดตาม ตรวจสอบโดยการใช้เวทีประชาคมเป็นเครื่องมือ

ข้อจำกัด

1. ความไม่เข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะเข้าใจว่าเป็นเรื่อง "การจับผิด" มากกว่า "การ ตระหนักร่วม" ของผู้ประกอบการ และ ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่กล้า ทำงานเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากจะเกิดผลเสียต่อการสนับสนุนของทุนจากผู้ประกอบการ
2. ภารกิจใหม่กระจายอำนาจ เมษายน 2552 ทำให้เข้าใจได้ไม่เต็มที่
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในเรื่องสินค้า และกฎหมายเฉพาะ

โอกาส

1. การบูรณาการงบประมาณหลักประกันสุขภาพที่เชื่อมร้อยหน่วยงานสาธารณสุข (วิชาการ) การศึกษา(ในระบบ และ นอกระบบ) ให้เข้ามาร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงาน ความร่วมมือของหน่วยงาน ในการดำเนินงาน มีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น
2. กิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่ทำให้นักการเมืองซึ่งเป็น ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
3. การเกิดขึ้นของ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทำให้งาน คุ้มครองผู้บริโภคเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ตลอดจน ทำให้งานคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนาคุณภาพชีวิตสามารถขับเคลื่อนไปได้ขึ้น โดยมีนักวิชาการเข้ามาร่วม

ข้อเสนอแนะ

รูปแบบการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถมีรูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในการดำเนินงานเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการร่วม หรือศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคขึ้นในพื้นที่ของตนเอง ซึ่งศูนย์ดังกล่าวนี้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบ เฝ้าระวังใกล้เคียงข้อพิพาท ตลอดจนประสานหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หน่วยงานเฉพาะดังกล่าวจะช่วยให้การบริหารจัดการ และการป้องกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในพื้นที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **การเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในรูปแบบของการออกตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ หรือออกตรวจตามเหตุร้องเรียน เหตุรำคาญที่ได้รับแจ้ง ได้ด้วยบุคคลากรที่เกี่ยวข้องขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนสนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุข ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการ นักเรียน อัย. น้อย นักวิชาการ หรือเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ ช่วยเป็นหูเป็นตา ติดตามตรวจสอบกันเอง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. **กิจกรรมการอบรมให้ความรู้** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มนักเรียน อัย. น้อย อสม. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการ และเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ ในประเด็นเรื่องการตรวจสอบสารปนเปื้อน การเลือกซื้อ เลือกรับใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค หรือประเด็นอื่น ๆ เช่น วิธีการรับเรื่องร้องเรียน การประสานความร่วมมือ และการส่งต่อเรื่องร้องเรียน การเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังในพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่เฝ้าระวัง รณรงค์ประชาสัมพันธ์ และสื่อสารสู่สาธารณะ หรือสนับสนุนให้เครือข่ายได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

4. **การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารสาธารณะ** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ สู่ประชาชนในพื้นที่ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล หรือเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ช่วยเผยแพร่ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถสร้างพื้นที่การสื่อสารผ่านกระบวนการจัดเวทีสมัชชา เวทีประชาคม และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ และการป้องกันแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นภายใน และภายนอกพื้นที่ได้อีกด้วย

5. **การประสานความร่วมมือ และดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับภาคีเครือข่าย** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถมองหาภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อร่วมกันสนับสนุนการดำเนินงาน

คุ้มครองผู้บริโภค เช่น การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย หรือภาควิชาการ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

จากการดำเนินงานในโครงการวิจัย ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สคบ. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เสมอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ ในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของตนเอง

3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นค้นหาแนวทางการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมให้กับพื้นที่ตนเอง

4. ควรจัดให้มีระบบการติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัดทำหน้าที่สนับสนุน ติดตาม และให้การช่วยเหลือ การดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้งานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรสร้างระบบให้รางวัลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอย่างดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เห็นความสำคัญของงานคุ้มครองผู้บริโภค

6. สนับสนุนให้งานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นตัวชี้วัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสาธารณสุข

7. การทำ "ฐานข้อมูล" เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เพื่อสร้างระบบการเฝ้าระวัง โดยการเชื่อมโยงระบบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่จังหวัด และส่วนกลาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ขั้นตอน และวิธีการศึกษา	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
ทบทวนองค์ความรู้	5
รูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ ออสเตรเลีย	63
บทที่ 2 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	75
เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	75
เทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	80
เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	93
เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา	102
เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่	110
เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่	116
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	120
เทศบาลเมืองรังสิต จังหวัดปทุมธานี	130
เทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล	138
เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่	147
เทศบาลตำบลบ้านห่ม จังหวัดขอนแก่น	152
เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชลบุรี	160
เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล	167
เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา	175

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ จังหวัดเชียงใหม่	187
องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา จังหวัดขอนแก่น	190
องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา จังหวัดนนทบุรี	201
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จังหวัดสงขลา	207
องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช	218
บทที่ 3 ผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	228
ผลการศึกษา	228
ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน	241
ข้อเสนอแนะ	242
ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	243

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และพยายามให้ความรู้ความเข้าใจสร้างความตระหนักที่จะปกป้องสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกละเมิด แต่อย่างไรก็ตาม การละเมิดสิทธิผู้บริโภคก็ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคที่มีเข้ามาเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ประกอบกับเป็นราชการส่วนกลางไม่มีหน่วยปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่งผลให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น และไม่ทั่วถึง

เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด ตลอดจนและได้ทำข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยในการสนับสนุนให้ทุกจังหวัดจัดให้มีศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมในระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตลอดจนถ่ายโอนภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามเรื่อง แจ้งความคืบหน้า และผลการดำเนินการ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีกลไกให้การสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัด อำเภอ/กิ่งอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากกิจกรรมการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นภารกิจใหม่ที่ ต้องอาศัยประสบการณ์ และความร่วมมือจากหลายภาคส่วน จึงมีความจำเป็นจะต้องศึกษาหาแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น เพื่อประโยชน์สูงสุด และยั่งยืนต่อผู้บริโภคในประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 ศึกษาการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

2.2 นำเสนอรูปแบบ และแนวทางที่เหมาะสมในการคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ขอบเขตการศึกษา

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขอบเขตการศึกษาครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

1) ศึกษาแนวคิด แนวทางการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2) ศึกษารูปแบบ และการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) เสนอแนะรูปแบบ และแนวทางในการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลการคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 ขอบเขตพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ มีพื้นที่เป้าหมายแบ่งออกได้ ดังนี้

1) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลงาน และประสบการณ์การดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภค ภาคละ 4 แห่ง (ครอบคลุมทั้งเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล) รวม 19 แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และปัจจัยความสำเร็จในการคุ่มครองผู้บริโภค ตลอดจนการคุ่มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานภายนอก ระดับต่าง ๆ

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ศูนย์อำนวยความสะดวก/กึ่งอำเภอ/กิ่งอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมคุ่มครองผู้บริโภค และนักวิชาการ จังหวัดละประมาณ 10-15 คน เพื่อเปรียบเทียบวิธีการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภค ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ศึกษาโดยครอบคลุมภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยในแต่ละภาคได้กำหนดให้ครอบคลุมองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นทุกระดับ รวม 19 แห่ง ดังรายละเอียดในตาราง

ภาค	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	อบต.
เหนือ	เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่	แม่ใจ และ เมืองแกนพัฒนา จ.เชียงใหม่	ฟ้าฮ่าม จ.เชียงใหม่	น้ำแพร่ จ.เชียงใหม่
ตะวันออก เฉียงเหนือ	อุดรธานี จ.อุดรธานี	มหาสารคาม จ.มหาสารคาม	บ้านทุ่ม จ.ขอนแก่น	ศิลา จ.ขอนแก่น
กลาง	ปากเกร็ด จ.นนทบุรี	รังสิต จ.ปทุมธานี	เขตรอุดมศักดิ์ จ.ชลบุรี	บางรักพัฒนา จ.นนทบุรี
ใต้	สงขลา จ.สงขลา	สตูล จ.สตูล	ปริก จ.สงขลา และ ควนโดน จ.สตูล	ท่าข้าม จ.สงขลา และ ปากพูน จ.นครศรีธรรมราช

3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย การศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายแบ่งออกได้ ดังนี้

- 1) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ เช่น สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค และนักวิชาการ

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินโครงการ 9 เดือน (เมษายน – ธันวาคม 2553)

4. ขั้นตอน และวิธีการศึกษา (Research Method)

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research) และการศึกษาดูงานในต่างประเทศ เพื่อศึกษาประสบการณ์ และหาแนวทางการทำงานการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น โดยมีขั้นตอน และวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

4.1 การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเอกสารของราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านแนวคิด

รูปแบบ วิธีการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคร โดยเฉพาะการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครในระดับเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ และระดับจังหวัด

4.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Research) ด้วยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ปัจจัยความสำเร็จ และถอดบทเรียนการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผลงานการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคร 16 แห่ง ทั่วประเทศ

ในการวิจัยภาคสนาม สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภครอาจส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสังเกตการณ์เป็นครั้งคราว โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

4.3 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการดำเนินการคุ่มครองผู้บริโภครในต่างประเทศเพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินด้านการคุ่มครองผู้บริโภครขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาวิเคราะห์เทียบเคียงและปรับประยุกต์ใช้ในประเทศไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภครคัดเลือกผู้ร่วมประมาณ 5-7 ท่าน เดินทางไปพร้อมคณะผู้วิจัย

4.4 การประชุมเชิงปฏิบัติการภายในจังหวัด โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคร เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภครประจำจังหวัด ศูนย์อำนวยการ เป็นธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมคุ่มครองผู้บริโภคร และนักวิชาการ จังหวัดละประมาณ 10-15 คน เพื่อเปรียบเทียบวิธีการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคร ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.5 การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาตรวจสอบความถูกต้อง หรือแสวงหาแนวทางปฏิบัติต่อไป โดยคณะผู้เชี่ยวชาญที่เลือกสรรแล้ว เช่น ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภคร คณะผู้ร่วมศึกษาดูงานในต่างประเทศ นักวิชาการ คณะวิจัย ตลอดจนบุคคล และตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวม 15 ท่าน

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการศึกษาภาคสนาม การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ มาเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการคุ่มครองผู้บริโภครขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบข้อมูลการบริหารจัดการ ปัญหา อุปสรรค และผลการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครของคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภครประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

5.2 ทำให้ทราบปัจจัยความสำเร็จ และบทเรียนการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภครของคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภครประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

5.3 ทำให้ทราบรูปแบบ วิธีการ และแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคของ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

5.4 ทำให้ได้วิธีการ และแนวทางในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

6. ทบทวนองค์ความรู้

การทบทวนองค์ความรู้เป็นการรวบรวมแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ คุ้มครองผู้บริโภค และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถที่จะ สรุปลงได้ดังนี้

6.1 สิทธิผู้บริโภค และแนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

6.2 กระบวนการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากต่างประเทศสู่ประเทศไทย

6.3 องค์การคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ และบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ

6.4 องค์การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย และบทบาทหน้าที่การคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

6.5 งานการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค

6.1 สิทธิผู้บริโภค และแนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

6.1.1 สิทธิผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากลได้มีการรับรองสิทธิผู้บริโภคไว้โดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค สากล (Consumers International หรือ CI) ซึ่งมีความครอบคลุมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าสิทธิ ผู้บริโภคของไทย ซึ่งได้รับรองสิทธิผู้บริโภคสากลไว้ 8 ข้อ คือ

1) สิทธิที่จะเข้าถึงสินค้าและบริการที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน (The right to basic need) เช่น ยา อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษา และสุขภาพ

2) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า และบริการ (The right to safety)

3) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนที่จำเป็น เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (The right to be information)

4) สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้า และบริการได้อย่างอิสระ (The right to choose)

5) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (The right to be heard)

6) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และค่าชดเชยความเสียหาย (The right to redress)

7) สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภค (The right to consumer education)

8) สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และปลอดภัย (The right to healthy environment)

ส่วนในบริบทของสังคมไทยนั้น สิทธิ หมายถึง ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ เช่น สิทธิที่จะอยู่อาศัยในสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ปราศจากสภาวะที่เป็นพิษ ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร ตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าสิทธิมีขึ้นตามที่กฎหมายรับรองและคุ้มครอง การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยได้ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิผู้บริโภค โดยมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 61 ได้ระบุถึงสิทธิของประชาชนคนไทยในการที่จะต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิในฐานะผู้บริโภค ดังนี้

“สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกัน เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตรา และการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำ หรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้รับรองสิทธิผู้บริโภคไว้ 5 ประการ คือ

1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณา หรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริง และปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการอย่างถูกต้องเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้า และรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า หรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้า และบริการนั้นแล้ว

4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

จากความแตกต่างในการรับรองสิทธิผู้บริโภคของไทยและสากล องค์กรเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในไทยจึงเสนอให้มีการเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคจากเดิม เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้พบข้อสรุปว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในไทยยังรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้จำกัดเกินไปและไม่เท่าทันสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค หากมีการเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคของไทย จะเป็นการขยายขอบเขตสิทธิของผู้บริโภคให้ครอบคลุม จะทำให้สถานภาพ บทบาทและโอกาสในการแสดงพลังของผู้บริโภคมีมากขึ้น ขณะเดียวกัน คนไทยก็จะได้รับหลักประกันโอกาสในการเข้าถึงปัจจัยสี่อย่างเสมอภาค ซึ่งได้เสนอสิทธิเพิ่มเติม 7 ข้อ ได้แก่

1) สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะผู้บริโภค หรือผู้แทนกลุ่มผู้บริโภคในการกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรการหรือนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2) สิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อส่งเสริม และคุ้มครองผู้บริโภค

3) สิทธิที่จะได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากโฆษณา และสื่อสารมวลชน

5) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความผิด ภาระในการพิสูจน์ความผิดเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ

6) สิทธิในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

7) สิทธิที่จะได้รับสินค้า และบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต อันได้แก่ ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษาและสุขภาพ

6.1.2 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค

1) ความหมายของการคุ้มครองผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ได้นิยามความหมายของ ผู้บริโภค ว่าหมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบการเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบการโดยชอบ แม้ไม่ได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ก่อนจะมีการแก้ไขได้นิยามคำว่า ผู้บริโภคไว้เพียงว่าหมายถึง ผู้ซื้อ หรือผู้ได้รับบริการจากภาคธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอ หรือชักชวนจากผู้ประกอบการเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการด้วย

องค์กรพัฒนาเอกชน และสื่อมวลชนที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค¹ จึงเสนอให้มีการแก้ไข พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ในส่วนของความหมายของผู้บริโภคว่าต้องหมายถึงคนทุกคนที่ควรได้รับการคุ้มครองไม่ใช่ผู้บริโภคที่เป็นเพียงผู้ซื้อสินค้า หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ แม้ไม่ได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม บางครั้งแม้จะได้มาโดยไม่เสียเงิน (ฟรี, ของแถม) แต่การใช้สินค้าหรือบริการนั้นก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ หรือร่างกายก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคด้วย

การคุ้มครองผู้บริโภค หรือ "Consumer Protection" หมายถึง การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา อารักขากันไว้ไม่ให้ผู้ที่ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

2) ที่มาของการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดของการคุ้มครองผู้บริโภคเริ่มเกิดขึ้นมา เมื่อระบบเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไปสู่กระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ในสังคมเศรษฐกิจทุนนิยมและบริโภคนิยม ผู้ผลิตที่ไม่มีจริยธรรมต่างพยายามทุกวิถีทางที่จะลดต้นทุนในการผลิต และเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดคุณภาพของวัตถุดิบ กระบวนการผลิตที่ไม่ได้มาตรฐาน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เกินจริง รวมทั้งการใช้กลไกตลาด หรือ "มือที่มองไม่เห็น" มาเป็นประโยชน์ในการสร้างผลกำไรสูงสุดแบบขาดความเป็นธรรม ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความไม่เป็นธรรม ได้รับผลเสียจากการกระทำดังกล่าว

ความพยายามคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจึงเริ่มขึ้น² เชื่อกันว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเริ่มต้นอย่างเป็นทางการที่สหรัฐอเมริกา เพราะเป็นประเทศที่มีระบบการค้าเสรีแบบทุนนิยมก้าวหน้ามากที่สุด และในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็ได้รับผลกระทบมากที่สุด กล่าวคือ เมื่อค่าครองชีพสูงขึ้นในปี ค.ศ.1897 ทำให้ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับมีการรวมกลุ่มของพ่อค้าเพื่อควบคุมการผลิต และกำหนดราคาสินค้า ทั้งประชาชน และรัฐบาลเริ่มคิดว่าควรมีกฎหมายออกมาเพื่อควบคุมธุรกิจต่าง ๆ ให้เป็นไปโดยยุติธรรมสำหรับทุกฝ่าย กฎหมายฉบับแรกที่ออกมาเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคในอเมริกา คือ Interstate Commerce Act of 1887 และก็มีกฎหมายห้ามการผูกขาดออกมา คือ Sherman Antitrust Act, Clayton Antitrust Act of 1914 และตั้งคณะกรรมการการค้าของสหพันธรัฐ³ ซึ่งมีอำนาจในการสอบสวนเรื่องราวเกี่ยวกับการค้าที่ไม่ยุติธรรม และการละเมิดกฎหมายห้ามการผูกขาดต่าง ๆ แต่คงเน้นหนักไปทางด้านควบคุมให้มีการแข่งขันทางการค้า มากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง

¹ ทศนิยม วีระกันต์. 2541. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค: การศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 9

² ทศนิยม วีระกันต์. 2541, หน้า14 – 16

³ Federal Trade Commission Act of 1914, FTC

ค.ศ.1930 ผู้บริโภคได้รวมตัวกันในฐานะพลังอิสระเป็นครั้งแรก ตั้งเป็นสหพันธ์ผู้บริโภค (Consumer Union) ขึ้นเพื่อให้ข่าวสารแก่ผู้บริโภคให้ได้รับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า และในปีต่อมา มีการตั้ง คณะกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับผู้บริโภคในชื่อว่า Consumer Advisor Board เพื่อเป็นตัวแทนของผู้บริโภคในคณะรัฐบาล และในปี ค.ศ.1938 มีการแก้ไข Federal Trade Commission Act ให้มีอำนาจที่สามารถดำเนินการต่อธุรกิจต่าง ๆ ที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค และมีอำนาจในการควบคุมการโฆษณาด้วย

ค.ศ.1960 ราฟ เนเดอร์ (Ralph Nader) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มในการรณรงค์เพื่อพิทักษ์ประโยชน์ของผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา ได้จัดตั้งกลุ่มนักกฎหมายขึ้นชื่อว่า Public Citizen Inc. เพื่อต่อสู้และปกป้องสิทธิผู้บริโภคไม่ให้ถูกละเมิด ตั้ง Agency for Consumer Advocacy และหลังจากนั้น สมาคมผู้บริโภคตามเมืองใหญ่ ๆ ในหลาย ๆ รัฐก็ทยอยเกิดขึ้น

ค.ศ.1962 ประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี (John F. Kennedy) ได้ประกาศสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค (Consumer Bill of Rights) ขึ้น ซึ่งถือกันว่าเป็นการเริ่มต้นอย่างเป็นทางการของการคุ้มครองผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา และหลังจากนั้นทั้งประชาชน และรัฐบาลก็เริ่มมองเห็นว่าสินค้าต่าง ๆ ก็มีอันตรายด้วยกันทั้งนั้น ถ้าไม่มีหน่วยงานควบคุมที่ดีพอ ในปี ค.ศ.1973 จึงได้จัดตั้ง Consumer Product Safety Commission ขึ้นเพื่อควบคุมสินค้าต่าง ๆ ให้ปลอดภัยจากการใช้สอย ปี ค.ศ.1977 Consumer Federation of America ก็ถูกตั้งขึ้น และมีสมาคมสาขามากกว่า 200 สมาคมอยู่ทั่วประเทศ

นอกจากในสหรัฐอเมริกาแล้ว ในระยะต้นของทศวรรษที่ 1960 ขบวนการคุ้มครองผู้บริโภคได้ขยายไปยังประเทศต่าง ๆ ในยุโรป ทั้งนี้ โดยการสนับสนุนเงินทุนแรกเริ่มจากองค์กรผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกา ในด้านประชาชนก็ให้การสนับสนุนแก่องค์กรเหล่านี้มากขึ้น ในขณะเดียวกัน ขบวนการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศกำลังพัฒนา ก็เริ่มหยั่งรากลงเป็นพลังหนึ่งที่คอยถ่วงดุลการแผ่อิทธิพลไปทั่วโลกของบรรษัทข้ามชาติ ขบวนการคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นการขยายจากการมองสิทธิผู้บริโภคว่าเป็นสิทธิส่วนบุคคลไปสู่การมีพลังทางสังคมที่มีผลต่อการกำหนดการผลิต การจำหน่าย และการบริโภคสินค้า หรือบริการทุกชนิดในสังคมนั้น

6.2 กระบวนการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากต่างประเทศสู่ประเทศไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมิได้เริ่มต้นด้วยการวางระบบงาน แต่เป็นเรื่องที่รัฐแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการที่จะต้องคุ้มครองผู้บริโภค จากการประกอบกิจการผลิต และการซื้อขายสินค้าหรือบริการ⁴ อย่างไรก็ตาม การคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคเริ่มมีขึ้นเป็นครั้งแรกจากการใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคหายนาม โดยการออก

⁴ บุญทิศา จิตต์สุทัศน์. อ้างถึงใน ทศนิยม วีระกันต์. 2541 ,หน้า16

พระราชบัญญัติทางน้ำมัน พ.ศ.2470 จากนั้นมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะเป็นกฎหมายมหาชน เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2484 พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ.2507 พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ.2479 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2517 เป็นต้น กฎหมายเหล่านี้กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐให้สามารถควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องอุปโภคบริโภคให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่ไม่มีการบัญญัติถึงการเยียวยาชดเชย หากเกิดความเสียหายเนื่องจากการบริโภค⁵

ในปี พ.ศ.2512 Dr.Colster Wanne ตัวแทนของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคระหว่างประเทศ (international Organization of Consumers Union: IOCU) ได้เดินทางมาประเทศไทยเพื่อชักชวนให้สภาสตรีแห่งชาติ ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย แต่ในช่วงนั้นสภาสตรีแห่งชาติฯ ยังไม่พร้อมที่จะดำเนินการ จึงเพียงแต่รับหลักการไว้เท่านั้น หลังจากนั้น 2 ปี จึงได้จัดตั้งกรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค (ศ.ช.บ.) ขึ้น ซึ่งมีบทบาทในการศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น จนถึงปี พ.ศ.2516 สภาสตรีแห่งชาติฯ ได้เริ่มขยายบทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น โดยได้จัดตั้งโครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภค (ส.ส.บ.) ขึ้น

ในช่วงเดียวกันกับที่สภาสตรีแห่งชาติฯ เริ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรเอกชนอีก 2 องค์กรก็เริ่มงานด้านนี้ ในปี พ.ศ.2515 คือ (1) องค์กรพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภคแห่งประเทศไทย ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของข้าราชการ นักศึกษา ประชาชน รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขเอง โดยมองเห็นว่าการอนามัยและโภชนาการนั้น เป็นปัญหาสำคัญที่ผู้บริโภคประสบอยู่ และต่อมาได้จัดตั้งเป็นสมาคม คือ สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค แต่การเคลื่อนไหวขององค์กรนี้มีไม่มากนัก (2) สมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย เป็นการรวมตัวของประชาชนหลากหลายอาชีพ โดยมีบทบาทในการเรียกร้อง และสนับสนุนรัฐบาลมาทุกสมัย เพื่อผลักดันให้มีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

ท่ามกลางการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรเอกชน รัฐเองก็เริ่มให้ความสนใจงานด้านนี้ด้วย ในช่วงเริ่มแรกได้มอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุขตั้งโครงการศึกษาเกี่ยวกับอนามัยและโภชนาการขึ้น แต่บทบาทยังเป็นเพียงการศึกษาปัญหา

วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ.2520 โครงการสภาสตรีส่งเสริมผู้บริโภค ของสภาสตรีแห่งชาติฯ ได้ยื่นปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของผู้บริโภคให้กับรัฐบาล เพื่อกระตุ้นให้รัฐบาลตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการถาวรขึ้น ซึ่งได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นมาคณะหนึ่ง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2521 บทบาทสำคัญ คือ ตั้งคณะกรรมการร่างกฎหมายเพื่อทำหน้าที่ร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้ตราขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ.2522

⁵ สุขุม ศุภนิติย์. อ้างถึงใน ทศนีญ วีระกันต์. 2541, หน้า16

หลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในส่วนภาคเอกชนมีการก่อตั้งกลุ่มองค์กรเพื่อทำงานปกป้องสิทธิของผู้บริโภค และมีบทบาทในการเคลื่อนไหวที่สำคัญ คือ กลุ่มอาสาสมัครเพื่อผู้บริโภค (กอบ.) ซึ่งเน้นงานรณรงค์และให้ความรู้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในมุมกว้างอย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นเตือนให้ผู้บริโภคได้ตื่นตัวในการบริโภคมากกว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อมีการร้องทุกข์ หรือมุ่งแก้ปัญหาในระดับนโยบายมากกว่าการทำงานกับปัจเจกบุคคล องค์กรภาคเอกชนที่ได้มีการรวมตัวและทำงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครเพื่อผู้บริโภค (2523) โครงการสมุนไพรรักษาตัวเอง (2523) มูลนิธิหมอชาวบ้าน (2524) กลุ่มพลังผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (2525) กลุ่มเยาวชนเพื่อผู้บริโภค (2525) ชมรมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (2525) คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน (2526) ฯลฯ⁶

6.3 องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ และบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ

6.3.1 องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

1) หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

สำนักกิจการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (UN Department of Economic and Social Affairs)⁷ ได้นำเสนอแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้ประเทศต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ หรือรักษาระดับการคุ้มครองอย่างพอเพียงให้แก่ประชาชนของตนในฐานะผู้บริโภค
2. เพื่อสนับสนุนรูปแบบการผลิตและกระจายสินค้าที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็น และความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในระดับสูง ในกระบวนการผลิต และการกระจายของสินค้า และการให้บริการแก่ผู้บริโภค

⁶ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550. การพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, หน้า 47

⁷ UN Department of Economic and Social Affairs, United Nations Department of Economic and Social Affairs. United Nations guidelines for consumer protection. 2003. [Search Mar. 2009]. Available at www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf.

4. เพื่อช่วยให้ประเทศต่าง ๆ สามารถต่อสู้กับการดำเนินธุรกิจที่ไม่เหมาะสมของบริษัทธุรกิจทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติที่ส่งผลเสียต่อผู้บริโภค

5. เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นอิสระ

6. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค

7. เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาสภาวะตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกหลากหลายในราคาที่ต่ำ

8. เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

แนวทางปฏิบัติที่เน้นได้เน้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความปลอดภัยทางกายภาพ โดยรัฐบาลควรจะนำมาตรการที่เหมาะสม รวมถึงระบบกฎหมายควบคุมความปลอดภัย มาตรฐานระดับชาติ หรือนานาชาติ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์นั้นปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการใช้อย่างตั้งใจ หรือการใช้แบบที่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

2. การส่งเสริม และการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค โดยรัฐบาลควรจะทำให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์ที่สูงที่สุดจากทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ มีวิธีการกระจายผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ

3. มาตรฐานสำหรับความปลอดภัย และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการแก่ผู้บริโภค ควรจัดทำหรือส่งเสริมเพื่อให้เกิดการบังคับใช้มาตรฐานสำหรับความปลอดภัย และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการโดยเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบอย่างเหมาะสม

4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการกระจายผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค โดยกำหนดให้มีนโยบาย หรือรักษาไว้ซึ่งนโยบายที่เพื่อให้แน่ใจว่าจะมีการกระจายที่มีประสิทธิภาพไปยังผู้บริโภค

5. มาตรการที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย โดยรัฐบาลควรมี หรือรักษาไว้ซึ่งมาตรการทางกฎหมายและ / หรือการบริหาร เพื่อทำให้ผู้บริโภคหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้รับการชดเชยโดยรวดเร็ว ยุติธรรม ไม่แพง และเข้าถึงได้ง่าย

6. โปรแกรมการให้การศึกษา และการให้ข้อมูลข่าวสาร รัฐบาลควรพัฒนาหรือส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมการให้การศึกษา และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภค รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการเลือก และพฤติกรรมของผู้บริโภค

7. การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน โดยมุ่งส่งเสริมให้มีการตอบสนองต่อความจำเป็นของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในวิถีทางที่ทำให้เกิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

8. มาตรการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ รัฐบาลควรจัดลำดับความสำคัญตามความเหมาะสมในเรื่องที่จำเป็นต่อสุขภาพของผู้บริโภค เช่น อาหาร น้ำ และยา โดยควรให้มีนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพ การกระจายอย่างเพียงพอและมั่นคง และการให้ข้อมูลและฉลากตามมาตรฐานสากล

Canadian Food Inspection Agency (CFIA) ตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1997 โดยการรวมหน่วยงานที่ทำงานจาก 4 กระทรวงที่เกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน ได้แก่ Agriculture and Agri Food Canada, Health Canada, Industry Canada, และ Department of Fisheries and Oceans Canada มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับการเฝ้าระวังอาหาร และสุขอนามัยของพืชและสัตว์ โดยรายงานขึ้นตรงต่อรัฐสภาผ่านทางกระทรวงเกษตร สำนักงานบริหาร (Headquarter) ของ CFIA อยู่ที่เมืองหลวง คือ Ottawa และแบ่งเป็น 4 เขตทั่วประเทศตามภูมิศาสตร์ ได้แก่ Atlantic, Quebec, Ontario และ Western Operations แต่ละภูมิภาคจะแบ่งเป็นเขตย่อย ๆ ในระดับพื้นที่

หน้าที่ความรับผิดชอบของ CFIA คือ food safety, economic fraud, trade-related requirements และรวมถึงสุขอนามัยพืช และสัตว์ด้วย CFIA เป็นกลไกในการปฏิบัติดำเนินการตรวจสอบ ในขณะที่หน่วยงานทำหน้าที่ออกข้อกำหนดนโยบาย (food safety policy) กำหนดมาตรฐานประเมินความเสี่ยง และการวิจัยด้านดูแลกฎหมาย 13 ฉบับ (Statutes) ทั้งนี้ กำลังจะแก้กฎหมายใหม่โดยนำกฎหมายเดิมมารวมกัน เรียกว่า Canadian Inspection Act ซึ่งแม้จะไม่เปลี่ยนอำนาจมากนักแต่จะเปลี่ยนให้การดำเนินการและการแก้ไขข้อกำหนดต่าง ๆ ทำให้ง่ายขึ้น แบ่งงานเป็น 26 โปรแกรม ตามประเภทอาหาร และเรื่องลักษณะโครงการ เช่น Meat Program, Fresh Fruits and Vegetable Program, Retail Food Program, Food Safety Enhancement Program เป็นต้น โดยเน้นด้านความปลอดภัยของอาหารเป็นหลัก

Health Canada เป็นองค์กรที่ทำงานให้กับรัฐบาลเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในการรักษาและพัฒนาสุขภาพตัวเอง โดยการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ของรัฐบาลอีกด้วย ซึ่งมีบทบาทดังนี้ คือ

1. รักษาและพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพของชาวแคนาดา
2. ส่งเสริมสุขภาพของชาวแคนาดา
3. งานป้องกันปัญหาสุขภาพจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ของชาวแคนาดา

บทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค Health Canada จะร่วมมือช่วยเหลือหน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละเมืองเพื่อที่จะป้องกันรักษาสุขภาพของชาวแคนาดา โดยเป็นการทำงานร่วมกับรัฐบาลในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมและค้นคว้าวิจัยโรคระบาดทั้งในแคนาดา และทั่วโลก

ด้านอาหารและยา องค์กรจะลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยการให้คำแนะนำ คำเตือนเกี่ยวกับอาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพจากธรรมชาติ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่จำหน่ายแก่ผู้บริโภค รวมทั้งยังเฝ้าติดตามและระมัดระวังเกี่ยวกับสถานที่ผลิต ป้องกันสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดอันตรายต่อสุขภาพได้อีกด้วย

ด้านพันธุวิศวกรรมนั้นรัฐบาลจะเป็นผู้ควบคุมดูแล โดยทำงานร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

- Canadian Health Network (CHN)

- Canadian Food Inspection Agency (CFIA)
- Canadian Institutes of Health Research (CIHR)
- National Organ and Tissue Information site
- Pest Management Regulatory Agency (PMRA)

กฎหมายที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้นมีด้วยกัน 20 ข้อ ทั้งด้านอาหารและยา สิ่งแวดล้อม หรือด้านอื่น ๆ อีกหลายด้าน โดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำหนดการให้บริการผู้บริโภคในเว็บไซต์จะมีข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพทั้งข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค คุณภาพชีวิต การดูแลสุขภาพ ค่าเตือนที่เกี่ยวกับเรื่องโรคต่าง ๆ รวมถึงมีห้องข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องระมัดระวัง ที่เป็นเรื่องปัจจุบันที่น่าสนใจในขณะนั้น โดยสามารถร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ใน www.hcsc.gc.ca

Food and Drug Administration (US FDA) เป็นหน่วยงานที่เก่าแก่องค์กรหนึ่งที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของอเมริกา มีพันธกิจเพื่อส่งเสริมและป้องกันความปลอดภัยของประชาชน โดยดูแลด้านความปลอดภัย และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์สุขภาพ และติดตามดูแลความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังจากวางจำหน่ายในท้องตลาดแล้วอย่างต่อเนื่อง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มี 4 ลักษณะ ดังนี้

1. New product review มีการทบทวนผลการทดลองทางห้องปฏิบัติการของผลิตภัณฑ์ หลังจากที่มีการทดลองโดยบริษัทผู้ผลิต และตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนอนุญาตให้วางจำหน่ายในท้องตลาด (pre-marketing)

2. Keeping watch มีการตรวจสอบวิธีการผลิต และรายงานปัญหาและความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีบทบาท ดังนี้

- Safe manufacturing and handing เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ในประเทศ และต่างประเทศรวมทั้งการหาสารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์ด้วย
- Monitor for new risk ติดตามรายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ กรณีที่เกิดปัญหาขึ้น FDA สามารถให้ผู้ผลิตเรียกเก็บคืนสินค้า เพิกถอนใบอนุญาต ให้มีการเปลี่ยนแปลงฉลาก หรือส่งคำเตือนไปยังบุคลากรทางการแพทย์

3. Standard and regulation มีกฎระเบียบและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐานที่ผู้ผลิตจะต้องปฏิบัติตามเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องแก่บุคลากรด้านสาธารณสุข และประชาชน รวมทั้งทำงานร่วมกับรัฐบาลต่างประเทศ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่นำเข้ามามีคุณภาพมาตรฐานเท่ากับข้อบังคับของ US FDA

4. Research วิจัยหาวิธีการในการตัดสินใจ และวิธีการในการหาเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ผู้ผลิตใช้งานวิจัยที่สร้างขึ้นเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐาน การประเมินผลิตภัณฑ์ชนิด

ใหม่ (new product) การพัฒนาวิธีการทดสอบ risk effective ของผลิตภัณฑ์ Enforcement correcting problems เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะประสานงานร่วมกับผู้ผลิตในการร่วมกันแก้ไขปัญหา ถ้าไม่สามารถดำเนินการได้จึงใช้วิธีดำเนินการทางกฎหมาย รวมถึงการเรียกเก็บผลิตภัณฑ์คืนจากท้องตลาด การสั่งงดผลิตจนกว่าจะพบสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขและการยับยั้งสินค้าที่จะนำเข้ามาในประเทศ จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้

Ministry of Consumer Affairs เป็นหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศนิวซีแลนด์ โดยมีบทบาทด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริการด้านพลังงาน เช่น ไฟฟ้า แก๊ส น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น
3. ให้คำแนะนำประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่รัฐบาล
4. ตรวจสอบการดำเนินการของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรม และดูแลให้เกิดความปลอดภัยในการใช้สินค้า และบริการของผู้บริโภค

ลักษณะการดำเนินงาน Ministry of Consumer Affairs ประกอบด้วย 4 หน่วยงานย่อย คือ

1. Consumer Information Service บริการให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้บริโภค เช่น
 - ให้ความรู้ และข้อมูลเป็นพิเศษแก่ผู้บริโภคชาว Maori และ Pacific Island
 - ฝึกอบรมตัวแทนจากชุมชนต่าง ๆ และเก็บข้อมูลความเห็นของบุคคลเหล่านี้เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคนำเสนอต่อรัฐบาล
 - จัดสัมมนาดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
2. Energy Safety Service ตรวจสอบความปลอดภัย การผลิต การกระจาย การติดตั้งเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และปิโตรเลียม
3. The Policy & Legislation Unit Ministry of Consumer Affairs มีหน้าที่ให้คำแนะนำรัฐบาลเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยทำหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎหมายและการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐ มีผลต่อผู้บริโภคอย่างไร
 - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติความเห็นของผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล
 - ส่งเสริมให้ธุรกิจดำเนินกิจการในลักษณะธุรกิจที่ดีมีจริยธรรม
 - ให้คำแนะนำรัฐบาลให้รัฐบาลเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายเมื่อจำเป็น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการค้า และจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค
 - ตรวจสอบและทบทวนความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประเภทต่าง ๆ และกฎหมาย เพื่อให้เกิดการค้าที่เป็นธรรม และเป็นการประกันคุณภาพให้ผู้บริโภค

4. Trading Standard Service

ด้านความปลอดภัยของผู้บริโภค

- ให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค และผู้ผลิตสินค้า
- สืบสวนผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยในการใช้ด้านการตลาดการค้า
- ควบคุมให้ตลาดการค้าในธุรกิจต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย

Office of Fair Trading (OFT) สำนักงานการค้าที่เป็นธรรม (OFT) ในอังกฤษหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการจัดทำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม มีอยู่ 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานการค้าที่เป็นธรรม (OFT) และกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม (Department of Trade and Industry: DTI) ซึ่งกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม มีบทบาทสำคัญในการริเริ่มนโยบายด้านมาตรฐานการค้า การค้าที่เป็นธรรม (Fair Trading) การชั่ง ตวง วัด สินเชื่อผู้บริโภค (Consumer Credit) และความปลอดภัยของผู้บริโภค ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะด้าน จะมีหน่วยงานรับหน้าที่ดูแลเป็นการเฉพาะ เช่น ด้านสาธารณสุข และผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม ความมีอิสระในการทำงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ระหว่างกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรมและสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม ก็แตกต่างกัน เดิมโครงสร้างองค์กรของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม มีสถานะเป็นหน่วยงานทางการปกครอง (Administrative Agency) ต่อมาได้มีการผลักดันกฎหมายใหม่ และยกระดับสถานะของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม เป็นองค์การของรัฐที่เป็นอิสระ (Independent Organization) เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างโปร่งใสมากกว่าเดิม ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานถูกยกเลิก โดยให้คณะกรรมการ จำนวน 7 ท่าน ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานแทน กฎหมายใหม่นี้มีส่วนช่วยให้สำนักงานการค้าที่เป็นธรรม ได้กำหนดเป้าหมายและการดำเนินงานที่ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะนโยบายผู้บริโภค (Consumer Policy) ที่มุ่งเน้นประโยชน์ของผู้บริโภคมากกว่าเดิม

สำนักงานการค้าที่เป็นธรรมมีเป้าหมายสำคัญ คือ ส่งเสริมตลาดให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค โดยอาศัยกฎหมายเป็นเครื่องมือในการบังคับใช้ และกระตุ้นผู้ประกอบการธุรกิจให้พัฒนาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้น ตลอดทั้งมีความพร้อมที่จะรับมือและแก้ไขปัญหาในเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างฉับไวและเป็นธรรม สำนักงานการค้าที่เป็นธรรมเป็นทั้งองค์กรที่คอยเฝ้าระวังและป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค (Consumer Watchdog) และ Competition Authority บทบาทหลักของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรมประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. การบังคับใช้กฎหมาย ครอบคลุมกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

2. วิเคราะห์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลกระทบของกฎหมาย งานศึกษาวิจัยสถานะตลาด

3. ดำเนินงานร่วมกับผู้บริโภค ผู้ประกอบการธุรกิจ และองค์กรภาครัฐ และงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ

ส่วนอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม หลังจากได้การรับรองอำนาจตามกฎหมาย วิสาหกิจ ค.ศ.2002 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกตราขึ้นมาใหม่นั้น ส่งผลทำให้สำนักงานการค้าที่เป็นธรรม มีอำนาจ และหน้าที่ครอบคลุมที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กระตุ้นและสร้างความตื่นตัว ด้วยการจัดทำและเผยแพร่ข้อปฏิบัติด้านผู้บริโภค (Consumer Code) นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้สมาคมด้านธุรกิจการค้าจัดทำแนวปฏิบัติ (Industry Code of Practices) ผ่านการหารือจากสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม เพื่อนำไปเผยแพร่แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสมาชิกปฏิบัติตามด้วยความสมัครใจ เช่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์ (Code of Advertising Practice) ซึ่งถูกจัดทำขึ้นโดยกลุ่มธุรกิจสื่อโฆษณา ทั้งนี้ เพื่อช่วยคุ้มครองผู้บริโภคอีกหนทางหนึ่ง

2. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ประกอบการ

3. เปิดโอกาสให้กลุ่มองค์กรผู้บริโภค หรือองค์กรที่ดูแลผลประโยชน์ของผู้บริโภค ได้ร้องเรียน และมีส่วนสนับสนุนข้อมูลและหลักฐานให้กับสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม ผ่านช่องทางที่เรียกว่า กระบวนการ Super-Complaint โดยหน่วยงานหรือองค์กรผู้บริโภคที่กำหนดในคำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม มีสิทธิยื่นคำร้องต่อสำนักงานการค้าที่เป็นธรรม หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัย หรืออาจก่อความเสียหายต่อผู้บริโภค และการตรวจสอบการบริการที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ผู้บริโภค

4. ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค และทางเลือกการบริโภคสินค้าและใช้บริการ โดยการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือเล่มเล็ก (Booklets) และแผ่นพับ

นอกจากนี้ สำนักงานการค้าที่เป็นธรรมยังมีบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถูกละเมิดสิทธิ ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้ตรวจการแผ่นดิน (Ombudsmen) และเจ้าหน้าที่รับรองมาตรฐานทางการค้า (Trading Standards Officers) อย่างไรก็ตาม สำนักงานการค้าที่เป็นธรรมไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะแทรกแซง หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับปัจเจกบุคคลที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เสียหายกับผู้ประกอบการได้

2) หน่วยงานเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ

Consumer International หรือ *สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล* หรือชื่อเดิมที่รู้จักกันทั่วไป ภายในาม International Organization of Consumers Union (IOCU) ก่อตั้งในปี พ.ศ.2504 (ค.ศ.

1961) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นองค์กรประสานงานระหว่างองค์กรผู้บริโภคจากทั่วโลกเพื่อต่อสู้ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค ก่อตั้งโดยองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคระดับก้าวหน้าจากประเทศต่าง ๆ จำนวน 5 องค์กร ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย เบลเยียม เนเธอร์แลนด์ อังกฤษและสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากลมีสมาชิกเป็นองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ ทั้งใหญ่และเล็กกว่า 80 ประเทศ จากทั่วโลกประมาณ 184 องค์กร

กิจกรรมที่ดำเนินการเป็นกิจกรรมสนับสนุนองค์กรที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ เพื่อประสานและสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีบทบาทในการพัฒนาสังคมมากขึ้น เป็นตัวแทนของผู้บริโภคในระดับต่าง ๆ และเป็นองค์กรที่มีส่วนผลักดันปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ให้เป็นที่ยอมรับทั่วโลก และได้มีการจัดให้มีองค์กรประสานงานขึ้นในระดับภูมิภาคด้วย

สมาชิกของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากลมี 3 ประเภท คือ

1) สมาชิกถาวร จะต้องเป็นองค์กรที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างน้อย 2 ปี มีความเป็นอิสระในการทำงาน และดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มแข็ง ในประเทศไทยมีมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นสมาชิก

2) สมาชิกสนับสนุน เป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระในการทำงาน แต่อาจจะไม่ได้ทำงานหรือมีกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเดียว ในประเทศไทยมีสภาสตรีแห่งชาติเป็นสมาชิก

3) สมาชิกสนับสนุนประเภทหน่วยงานของรัฐ จะต้องเป็นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ในประเทศไทยมีสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสมาชิก

ke.p.ka เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1982 เป็นศูนย์กลางในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ขึ้นตรงกับรัฐบาล มีจุดมุ่งหมายในการทำงานด้านการคุ้มครองดูแลสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมเพื่อสิทธิผู้บริโภคเป็นหลัก โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ

1. ปกป้องสิทธิผู้บริโภค
2. ให้รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ ในเรื่องที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพและอาหาร และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้บริโภค
3. ปกป้องสิ่งแวดล้อม และพัฒนานโยบายสำหรับผู้บริโภค เพื่อจะปรับปรุงดูแลคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค

ke.p.ka เป็นองค์กรที่ให้การสนับสนุนในสื่อต่าง ๆ แก่ผู้บริโภค รวมไปถึงการให้คำปรึกษา แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการบริโภค นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคสู่สาธารณะ และอธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในปัญหาจากการบริโภคต่าง ๆ และมีการนำเสนอข้อมูลผ่านนิตยสาร “consumer step” ซึ่งสรุปบทบาทขององค์กรได้ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคและสนองความพอใจของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ

2. จัดประชุมนำเสนอเหตุการณ์จริง (work shop) และในการสัมมนาต่าง ๆ ให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมด้วยเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาลให้ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

3. เป็นตัวแทนผู้บริโภคทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

4. รับเรื่องร้องทุกข์ และสอบถามข้อมูลรายละเอียดการบริโภค

5. นำเสนอเกี่ยวกับสินค้าและราคา

6. การรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อการบริโภคต่าง ๆ ที่ถูกต้องแก่ประชาชน

ke.p.ka ยังเป็นองค์กรที่ปกป้องสิทธิผู้บริโภคทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ โดยเป็นสมาชิกของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- The Consumer International
- The B ue Europain des Unions de Consmmateurs (BEUC)
- The Balkan Consumer Center
- Federation of Greek Consumers Association (Fe .Gre.CO)

Quack wach เป็นสมาคมผู้บริโภคของชาวอเมริกัน เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มีจุดมุ่งหมายที่จะต่อต้านเกี่ยวกับการหลอกลวงในเรื่องสุขภาพ ความเชื่อ ค่านิยม และความไม่สมเหตุสมผลในเรื่องของสุขภาพ มีการมุ่งเน้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นจริง และมีการพัฒนาเครือข่ายออกไปทั่วโลก โดยมีอาสาสมัคร และผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานเกี่ยวกับ

1. การพิสูจน์ค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาหรือคำถามที่ถูกกล่าวถึง
2. กระจายความรู้สู่สาธารณะ
3. รายงานในเรื่องที่ผิดกฎหมาย
4. คัดค้านผู้บริโภคตามกฎหมาย
5. พัฒนาคุณภาพข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพทางอินเทอร์เน็ต
6. ต่อต้านโฆษณาที่ไม่ถูกต้องทางอินเทอร์เน็ต

Consumers Association of U.K. เป็นองค์การคุ้มครองผู้บริโภคที่จัดว่าใหญ่ที่สุดในประเทศอังกฤษ มีสมาชิกเป็นผู้บริโภคที่สนใจจำนวน 786,000 คน ซึ่งเป็นองค์การที่ถือว่ามีส่วนช่วยผู้บริโภคในการพัฒนาตนเอง โดยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อผู้บริโภค เช่น ฝึกอบรมจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดสัมมนาและเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคแห่งอังกฤษมีการจัดทำและผลิตเอกสารสิ่งพิมพ์ที่มีประโยชน์กับผู้บริโภคมากมายเช่น วารสารเพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงกับผู้บริโภคชื่อ “WHICH” ซึ่งเป็นวารสารที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในประเทศอังกฤษ ดำเนินการทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องมากมายในปัจจุบัน และมีการจัดทำวารสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเพิ่มเติม คือ “WHICH Way to HEALTH” และวารสารเพื่อเด็กนักเรียนมัธยม วารสารเพื่อผู้บริโภคของสมาคมคุ้มครองผู้บริโภคแห่งประเทศอังกฤษ ไม่มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์เพื่อการค้าใด ๆ และไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือองค์กรธุรกิจแต่ประการใด สามารถทำงานได้อย่างอิสระเพื่อลดความขัดแย้งอันอาจจะเกิดขึ้นได้กับทุกหน่วยงาน

The Nation Council Against Health Fraud (NCAHF) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร มีอาสาสมัครสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นจริงด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นปัญหาด้านสาธารณสุข การดำเนินงานมุ่งเน้นเรื่องของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยสนับสนุนเรื่อง

- การมีฉลากและการได้รับการรับรองเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง
- การแก้ไขในเรื่องของความปลอดภัย และประสิทธิภาพของสินค้าและบริการในด้านสุขภาพก่อนที่จะออกสู่ตลาด
- ดูแลเรื่องการฝ่าฝืนกฎหมาย

กิจกรรมของ NCAHF

1. พิสูจน์สินค้า และประเมินสินค้าและบริการในเรื่องสุขภาพ
2. ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบวิชาชีพ บุคคลภาคธุรกิจ ผู้ออกกฎหมาย ผู้บังคับใช้กฎหมาย องค์กรและตัวแทนผู้บริโภคที่ดูแลในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นความจริง
3. เป็นศูนย์กลางของชุมชนระหว่างบุคคล และดูแลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นความจริง
4. สนับสนุนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
5. คัดค้านกฎหมายเพื่อให้เกิดความถูกต้อง
6. สนับสนุนและช่วยเหลือการดำเนินการตามกฎหมาย ในการละเมิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

English National Consume Council (NCC) สภาคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติของประเทศอังกฤษ เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ในสังกัดกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม รัฐบาลอังกฤษได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1975 วัตถุประสงค์ขององค์กรนี้ คือ รักษาประโยชน์ของผู้บริโภค และสะท้อนความต้องการของผู้บริโภคแก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และผู้ประกอบการ บทบาทหน้าที่หลักของ English NCC มีสองประการ ดังนี้

1. จัดทำรายงานวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค

2. พัฒนาและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย (Policy Recommendations) ร่วมกับผู้ประกอบการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และสิทธิผู้บริโภค ซึ่งไม่จำกัดแค่เพียงการพัฒนานโยบายคุ้มครอง
ผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนานโยบายที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ผู้บริโภคด้วย ตลอดจน
ทั้งดำเนินการ (Policy Work) ผนวกคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอเชิงนโยบายนั้น ๆ จะมี
ผลในทางปฏิบัติ

ผลงานหลักของสภาคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ คือ งานด้านนโยบาย ให้คำแนะนำแก่
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม รวมทั้งผู้กำหนดนโยบาย (Policy Makers) และให้
ความสำคัญแก่ผู้บริโภคที่มีฐานะยากจนและผู้ด้อยโอกาส ลักษณะงานของสภาคุ้มครองผู้บริโภค
แห่งชาติ จึงมีใช้หน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค หรือทำหน้าที่ทดสอบผลิตภัณฑ์ และมีใช้
หน่วยงานที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ลักษณะงาน มีดังนี้

1. ศึกษาวิจัยเชิงลึก และงานวิเคราะห์นโยบาย
2. นำเสนอแนวความคิด จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคทุกระดับ
3. เผยแพร่เอกสาร รายงานวิจัย และนโยบาย
4. ผนวกและเรียกร้องประเด็นสำคัญให้กับสังคมพลเมือง และนักการเมือง

ในด้านการขับเคลื่อนนโยบายและผลักดันแผนงาน สภาคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาตินี้ได้มีการ
ดำเนินการผ่านสองช่องทาง คือ ช่องทางแรก จัดประชุมระดับความเห็นทางนโยบาย (Policy Forum)
เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้บริโภคต่าง ๆ และช่องทางที่สอง เครือข่ายผู้บริโภค
(Consumer Network) ซึ่งประกอบด้วยอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ ทำหน้าที่ตอบ
แบบสอบถาม และช่วยชี้แนะประเด็นใหม่ให้แก่สภาคุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติ

ประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งเกี่ยวกับบทบาท และตัวกลไกคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศอังกฤษ
คือ ประเทศอังกฤษได้มีการวางกลไกที่ช่วยสะท้อนความคิดเห็นของผู้บริโภคจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน
(Bottom-Up Approach) ในการกำหนดนโยบายของรัฐบาล ถึงแม้ว่าองค์กรพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
ภายในประเทศอังกฤษจะมีความเข้มแข็งก็ตาม เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะภาครัฐตระหนักถึงความจำเป็น
ที่ว่า ความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคมีความหลากหลายไปตามชนิดของสินค้าและบริการ เมื่อประสบ
ปัญหาหรือต้องการเสนอแนะข้อปรับปรุงใด ๆ ผู้บริโภคเองไม่สามารถชี้ประเด็นที่ชัดเจนได้ ดังนั้น
รัฐบาลอังกฤษจึงสร้างกลไกนำเสนอความต้องการของผู้บริโภคหลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้ง
English NCC นี้ขึ้นมา หรือแต่งตั้งคณะกรรมการให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยผู้แทนของ
ผู้บริโภค โดยได้รับการแต่งตั้งจาก Competitiveness Council ของกระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม

องค์การอิสระผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นที่เป็น
ลักษณะกฎหมายกลาง คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ.1969 ซึ่งกำหนดให้มี “สภาการคุ้มครอง

ผู้บริโภค” เป็นผู้กำหนดนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และรัฐมนตรีในคณะรัฐบาลซึ่งเกี่ยวข้องกับกรบริโภคเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง ปัญหาที่เกิดจากการมีกลไกภาครัฐ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่คล่องตัว ประกอบกับความเชื่อค่านิยม และกระบวนทัศน์ของชาวญี่ปุ่นเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่แตกต่างจากแนวความคิดในสังคมประชาธิปไตยโดยทั่วไป กล่าวคือ ประชาชนชาวญี่ปุ่นจะไม่นิยมใช้สิทธิฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจ เพราะเชื่อว่าเป็นความผิดของตนเอง เช่น ในกรณีที่มีสินค้าให้เลือกในตลาดหลายยี่ห้อ หากเลือกบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพต่ำเพราะราคาถูกแล้วได้รับความเสียหาย ก็ต้องโทษตนเองที่ไม่เลือกสินค้าที่มีราคาแพงกว่า ซึ่งเชื่อว่าน่าจะมีคุณภาพดีกว่า หรือกลายเป็นเรื่องบาปเคราะห์ของตน เหตุที่ผู้เสียหายมีความคิดเช่นนี้น่าจะมาจากสภาพแวดล้อม ซึ่งสังคมและหน่วยงานของรัฐมิได้ให้ความสนใจปัญหาเหล่านี้ อีกทั้งไม่มีผู้ใดดำเนินคดีเพื่อผู้เสียหาย ไม่ว่าจะป็นรัฐหรือเอกชน ยิ่งกว่านั้นยังมีความเชื่ออีกว่า ใครฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจะถูกตราหน้าว่า เป็นคนเห็นแก่เงินทอง อยากร่ำรวยบนความทุกข์ของผู้อื่น ดังนั้น ผู้บริโภคชาวญี่ปุ่นส่วนมากจึงไม่นิยมการฟ้องร้องในศาล แต่จะตกลงกันนอกศาลแทน

องค์กรอิสระด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศญี่ปุ่นที่น่าสนใจต่อการศึกษา คือ ศูนย์กิจการผู้บริโภคแห่งชาติ (National Consumer Affairs Center of Japan: NCAC) หรือที่เรียกตามภาษาญี่ปุ่นว่า “Kokusen” ซึ่งเดิมได้ถูกจัดตั้งในชื่อ Japan Consumer Information Center (JCIC) ต่อมาได้ถูกเปลี่ยนสถานภาพองค์กรเป็น องค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ตามกฎหมายองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบบริหารราชการของญี่ปุ่น บทบาทหน้าที่ของ NCAC คือ ปรับปรุงและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยได้รับเงินงบประมาณจากรัฐบาลและรายได้จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ กิจกรรมหลัก ได้แก่

1. รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค และการให้คำปรึกษา
2. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากผู้บริโภค ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ
3. สืบรวจความคิดเห็น และศึกษาวิจัย
4. เป็นแหล่งข้อมูลความรู้
5. ฝึกอบรม
6. ทดสอบผลิตภัณฑ์
7. ประสานงานต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ NCAC จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ การให้คำปรึกษา และการศึกษาวิจัย แต่มิใช่องค์กรที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น กรณีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ เมื่อ NCAC ได้รับการร้องเรียนมาจากผู้เสียหายที่ถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค หรืออาจได้รับเรื่องราวร้องเรียนมาจากหน่วยงานของรัฐอื่น ผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้

ภาระหน้าที่ของ NCAC จะไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement) ต่อผู้ประกอบการ แต่จะถูกนำไปเผยแพร่สู่สาธารณชนผ่านทางสื่อมวลชน ทั้งนี้ เนื่องมาจากการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน และแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน ระหว่างองค์กรที่รับผิดชอบเรื่องการวางแผนกับองค์กรที่รับผิดชอบในการบังคับใช้กฎหมาย ภายใต้รากฐานของแนวคิดที่รับเอา (Adopted) มาจากรูปแบบการจัดองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ (IAIs) ของประเทศอังกฤษ

ประเด็นที่สนใจอย่างยิ่งประการหนึ่ง คือ NCAC ถือได้ว่าเป็นกลไกให้คำปรึกษา (Advisory Mechanism) ด้านการพัฒนาสาระนโยบายระดับประเทศ โดย NCAC จะมีทำหน้าที่ไหลผ่านข้อเสนอจากผู้บริโภคจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Bottom-Up Approach) ในกระบวนการพิจารณาตัดสินใจเชิงนโยบายของรัฐบาล ตามลำดับ ดังนี้

1. รวบรวมความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนที่ได้มาจากผู้บริโภคและกลุ่มผู้บริโภคจาก 2 ช่องทาง คือ ช่องทางแรก NCAC จะทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้บริโภคและกลุ่มผู้บริโภคโดยตรง และช่องทางที่สอง NCAC จะเชื่อมประสานการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่น (Local Consumer Centers) ที่อยู่ทั่วประเทศ ซึ่งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค นอกจากนี้ NCAC ยังส่งเสริมการดำเนินงานของกลุ่มองค์กรผู้บริโภค และเกื้อหนุนพลังผู้บริโภคอีกด้วย

2. จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายและแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคทุก ๆ ระยะเวลา 5 ปี ยื่นเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ประกาศเป็น “แผนงานแห่งชาติ” ผ่านช่องทางสำนักนโยบายคุณภาพชีวิต (Quality-of-Life Policy Bureau) ในสังกัดสำนักงานคณะรัฐมนตรี (Cabinet Office)

3. เสนอแนะและให้คำปรึกษาด้านนโยบายและแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่ “สภานโยบายผู้บริโภค (Consumer Policy Council)” ซึ่งสภานโยบายผู้บริโภคเป็นผู้จัดทำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ ซึ่งประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและประธานของ Fair Trade Commission เป็นกรรมการ

เมื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับบทบาทของการสะท้อนปัญหา ความต้องการ และความเห็นจากกลุ่มองค์กรผู้บริโภค องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารของ NCAC จะไม่ได้กำหนดไว้ให้มีตัวแทนที่มาจากผู้บริโภคเป็นกรรมการ แต่ ไม่ได้มีนัยว่าจะไม่มีช่องทางอื่นใดที่จะช่วยสะท้อนความต้องการ หรือความคิดเห็นของผู้บริโภคโดยตรงไปยังรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายของประเทศได้ โครงสร้างองค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายในประเทศญี่ปุ่น มีกลไกที่เอื้ออำนวยต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนอยู่แล้ว กล่าวคือ ประเทศญี่ปุ่นได้วางกลไกด้านกฎหมายที่มีชื่อเรียกว่า Consumer Fundamental Act (Law No. 78) โดยสาระสำคัญ คือ “... รัฐมีหน้าที่กำหนดมาตรการที่จำเป็น เพื่อให้ผู้บริโภคเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อจัดทำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค” และรัฐบาลญี่ปุ่นเองยังเล็งเห็นความสำคัญของชุมชน โดยท้องถิ่นจะต้องรับผิดชอบกำหนด

นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ของตนเอง ประเด็นที่น่าพิจารณาจากการทบทวนองค์กฤษฎีของประเทศญี่ปุ่น เพื่อจะนำแนวคิดเหล่านี้มาปรับใช้กับกรณีการจัดรูปแบบองค์กฤษฎี รวมถึงการพัฒนาภาคคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย คือ ถึงแม้ผู้มีอำนาจกำหนดนโยบายระดับประเทศจะตกอยู่รัฐบาล แต่ประเทศญี่ปุ่นก็ได้มีการวางกลไกรับฟังและไหลผ่านความคิดเห็นจากผู้บริโภคไปยังรัฐบาลไว้เป็นรูปธรรม สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและภาคประชาชน ซึ่งจะส่งผลทำให้ระบบคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภายในประเทศมีความเข้มแข็ง

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ ในปี ค.ศ.1980 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของเกาหลีใต้ได้ผ่านสภา และมีการแก้ไขในรายละเอียดของกฎหมายอีกครั้งในปี 1986 เพื่อให้มีการจัดตั้ง Consumer Protection Board ในปี 1987 เนื้อหาในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกล่าวถึงสิทธิพื้นฐานที่ประชาชนเกาหลีใต้ทุกคนต้องได้รับ บทบาทของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับ กลาง และภูมิภาคที่ต้องคุ้มครองสิทธิพื้นฐานที่กำหนด การจัดตั้ง Consumer Protection Board เป้าหมาย บทบาทหน้าที่ และโครงสร้างบริหารจัดการของ Board นี้

Consumer Protection Board ตั้งอยู่ในกรุงโซล และมีสาขากระจายในส่วนภูมิภาคและยังมี Dispute Resolution Committee ที่ช่วยเหลือผู้บริโภคหากมีข้อกรณีฟ้องร้องเกิดขึ้น หน้าที่หลัก ได้แก่

1. พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายแก่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น Ministry of Health and Welfare เพื่อพัฒนานโยบายตามข้อเสนอของ Board หรือการออกกฎหมาย หรือแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ตรวจสอบสินค้า อุปโภค บริโภค โดยเฉพาะสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนมาจากผู้บริโภค หรือผลักดันให้หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบการควบคุมคุณภาพ และความปลอดภัยของสินค้าตรวจสอบ

3. ในกรณีมีผู้บริโภครายใดที่มีข้อฟ้องร้องกับผู้ผลิตสินค้า และไม่พอใจค่าชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น สามารถร้องขอให้ Consumer Dispute Resolution Committee เข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้ความเป็นธรรม คณะกรรมการนี้ประกอบด้วยตัวแทนจากหลายฝ่ายทั้งจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ตัวแทนผู้บริโภคเอง และตัวแทนผู้ผลิต เป็นต้น ซึ่งข้อตกลงสุดท้ายที่ทั้งสองฝ่ายตกลงต่อหน้าคณะกรรมการ ถือว่าเป็นข้อตกลงที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย เทียบเท่ากับการพิจารณาในชั้นศาล

4. ทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องผู้บริโภค หรือกรณีได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคเพื่อเข้าไปตรวจสอบ ตัวอย่างเช่น การสำรวจความคิดเห็นต่อสินค้าบางชนิด การตรวจสอบสินค้าทั้งในด้านความปลอดภัยและคุณภาพ การโฆษณาสินค้า การขายที่ไม่เป็นธรรม การค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ผลิตด้วยกัน ข้อเสนอจากงานวิจัยจะถูกนำเสนอต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปแก้ไขหรือพัฒนานโยบาย

5. ให้ความรู้ต่อผู้บริโภคทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว The Consumer's Newsletter และวารสาร Research in Consumerism หรือผ่านหน้าหนังสือพิมพ์ หรือ การจัดอบรมความรู้เพื่อประชาชนในบางเรื่อง เช่น ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน

6. ทำงานประสานกับหน่วยงานปกป้องผู้บริโภคในต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน บทเรียนจากประเทศเกาหลีใต้ ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า หน่วยงานหลักที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค และมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคได้แก่ Consumer Protection Board ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐบาล มีการจัดองค์กรที่ประกอบด้วยหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานชัดเจน เช่น การค้นหาประเด็นที่เป็นปัญหาต่อผู้บริโภคด้วยการทำสำรวจ การประเมินเพื่อความปลอดภัยจากการอุปโภคและบริโภคสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาด และที่สำคัญมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคหากมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น ตลอดจนมีคณะกรรมการที่มีตัวแทนจากภายนอกมาร่วมด้วย จึงน่าจะจะสามารถสร้างความโปร่งใสได้ในระดับหนึ่ง Consumer Protection Board ยังทำรายงานข้อเสนอเชิงนโยบายให้แก่หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการผลักดันด้านนโยบาย

อย่างไรก็ดี ประเทศเกาหลีใต้ยังไม่มีกลไก หรือกระบวนการที่สนับสนุนให้ตัวแทนจากกลุ่มต่างๆ และกลุ่มผู้บริโภคเข้าไปเกี่ยวข้องในขั้นตอนการตัดสินใจนโยบาย (Policy decision making process) ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพียงแค่มอบบทบาทนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น Ministry of Health and Welfare หรือเป็นเพียงแค่กระบวนการในระดับ issue definition ทำให้จำเป็นที่หน่วยงานรัฐจะนำข้อเสนอเหล่านั้นไปกดดันให้เกิดนโยบายที่สอดคล้องกับข้อเสนอของ Consumer Protection Board หรือ กลุ่มใด ๆ ก็ตาม

6.3.2 บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ

1) การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

นโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภคได้เริ่มเป็นประเด็นที่สำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงปี ค.ศ. 1950 ถึง 1960 เป็นต้นมา ทั้งนี้ เนื่องจากการเจริญเติบโตอย่างมากในทางเศรษฐกิจ การผลิตสินค้ามีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริโภคไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ ต้องรับภาระเสี่ยงภัยเองในการที่จะเลือกซื้อสินค้า ความสามารถในการเชิงธุรกิจหรือทักษะในเชิงการตลาดของผู้ประกอบกิจการ รวมทั้งธุรกิจบางรายมีการผูกขาดทำให้ผู้บริโภคขาดอำนาจต่อรอง จึงก่อให้เกิดการตรากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในปี ค.ศ.1968 คือ The Consumer Protection Fundamental Act, 1968 ซึ่งมีหลักการและเหตุผลเพื่อสนับสนุนมาตรการต่าง ๆ ในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ผู้บริโภค โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น ผู้ประกอบธุรกิจ และบทบาทผู้บริโภค สรุปได้ ดังนี้

1. รัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นจะต้องวางแผน และปฏิบัติการให้เป็นไปตามแผนและนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภคตามพัฒนาการของเศรษฐกิจและสังคม
2. ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินการตามนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล
3. ผู้บริโภคจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชีวิตของตนในฐานะผู้บริโภค ด้วยการมีความคิดริเริ่มและพยายามที่จะให้เหตุผลของตนเองด้วยความเชื่อมั่น

โครงสร้างขององค์กรทางนโยบายเกี่ยวกับผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

องค์กรต่าง ๆ ในภาครัฐที่เกี่ยวกับผู้บริโภคได้ก่อตั้งขึ้นในช่วงปี ค.ศ.1960 – 1969 ได้แก่ Social Policy Bureau แห่ง Economic Planning Agency (EPA) กรมต่าง ๆ ในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ และกระทรวงเกษตรและป่าไม้ และตาม The Consumer Protection Fundamental Act, 1968 ได้วางนโยบายไว้ให้แกรัฐบาลกลาง และรัฐบาลท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

1. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (The Consumer Protection Council) และกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ทำหน้าที่วางแผนและกำหนดทิศทางด้านนโยบาย และมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐบาล คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง 15 คน อนึ่ง จะมีการประชุมร่วมกันระหว่างกระทรวงระดับ Director หลายครั้งต่อปี ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประสานงาน และติดตามผลเกี่ยวกับมาตรการตามมติที่คณะกรรมการได้พิจารณาแล้ว
2. คณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life Bureau) คณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต จัดเป็นองค์กรด้านการให้คำแนะนำปรึกษาต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งถูกตั้งขึ้นและอยู่ภายใต้ EPA คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ในสาขาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ นักวิชาการ ตัวแทนองค์กรผู้บริโภค และตัวแทนด้านอุตสาหกรรมหลักต่าง ๆ
3. สำนักงานคณะรัฐมนตรี (Cabinet Office) และกระทรวงกับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กระทรวงต่าง ๆ จะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย สำหรับสำนักงานคณะรัฐมนตรีนั้น (เดิมคือ EPA) ทำหน้าที่ประสานมาตรการหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในกระทรวงต่าง ๆ และทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการให้แก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

4. รัฐบาลท้องถิ่น ตาม The Consumer Protection Fundamental Act รัฐบาลท้องถิ่นต้องวางแผน และนำแผนไปปฏิบัติตามนโยบายของตนเอง ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลกลาง นอกจากนี้ รัฐบาลท้องถิ่นจะทำหน้าที่ออกข้อบัญญัติของตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้บริโภค และจะต้องยุติปัญหาระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการให้ได้

5. ศูนย์กิจการเกี่ยวกับผู้บริโภคแห่งชาติ (NCAC) และในระดับท้องถิ่น NCAC เป็น องค์การของรัฐบาลซึ่งก่อตั้งขึ้นตามกฎหมาย หน้าที่สำคัญหลัก คือ เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรับทราบสภาพปัญหาของผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าและบริการ แล้วนำข้อมูลจากคำร้องดังกล่าวมารวบรวมเก็บเป็นสถิติเพื่อการวิเคราะห์เป็นข้อมูลในเชิงบริหารให้แก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริโภคด้วยการให้การศึกษา จัดการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้บริโภค ทดสอบผลิตภัณฑ์ เป็นศูนย์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์ในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการบริหารงานเกี่ยวกับผู้บริโภคในประเทศญี่ปุ่น

1. มาตรการหลักในกิจการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม ค.ศ.2000 มีประเด็น ดังนี้

- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- สนับสนุนเรื่องสัญญาที่เป็นธรรม ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบกิจการ
- มาตรการความปลอดภัยด้านอาหาร
- สนับสนุนการแข่งขันที่เป็นธรรม
- สนับสนุนกระบวนการร้องทุกข์ที่เรียบง่ายในระดับท้องถิ่น

2. ปรับปรุงเรื่องสัญญาต่าง ๆ ของผู้บริโภคการบังคับใช้ The Consumer Contract Act, 2000 เมื่อวันที่ 1 เมษายน ค.ศ.2001 สำนักงานคณะรัฐมนตรี ได้ให้การศึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวผ่านสื่อต่าง ๆ ตั้งแต่ปี ค.ศ.2003

3. สนับสนุนมาตรการความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ การบังคับใช้ Product Liability, 1994 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม ค.ศ.1995 สำนักงานคณะรัฐมนตรี ได้ปรับปรุงมาตรการอื่น ๆ ระงับข้อพิพาทนอกเหนือจากการดำเนินการทางศาล (Alternative Dispute Resolution: ADR) เป็นต้น

4. ให้ข้อมูลข่าวสารและการศึกษาแก่ผู้บริโภค

- ก่อตั้งสถาบันการศึกษาแก่ผู้บริโภคแห่งชาติภายใต้การดูแลของ EPA และกระทรวงศึกษาธิการ
- จัดตั้งโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้บริโภค เช่น มติ ครม. ให้ถือว่าเดือนพฤษภาคม ของทุกปี เป็นเดือนแห่งผู้บริโภค เป็นต้น

5. การร่วมมือระหว่างประเทศ

- สำนักงานคณะกรรมการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตมาตรการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมิติของการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สอดคล้องกับแนวทางของ OECD
- ร่วมกิจกรรมกับประเทศต่าง ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2) การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้⁸

Korean Overseas culture and Information Service. (1993) ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศเกาหลีใต้ โดยในช่วงทศวรรษที่ 1960-1969 เป็นช่วงที่เศรษฐกิจเกาหลีใต้เติบโตอย่างรวดเร็ว รัฐบาลมีรายได้เพิ่มขึ้นจึงมีความต้องการขยายการคุ้มครองสวัสดิการให้แก่ประชาชนมากขึ้น ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 4 และ 5 ของเกาหลีใต้ ได้เน้นการขยายสวัสดิการประชาชนรวมทั้งการประกันสุขภาพ อย่างไรก็ตาม การขยายสวัสดิการประชาชนยังไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นธรรมในความรู้สึกรับรู้ของประชาชนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะจากกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มนักวิชาการที่ต้องการความเป็นธรรมในการกระจายทรัพยากรมากกว่านี้ ซึ่งกลุ่มนักศึกษานักศึกษา และภาคเอกชนต้องการผลักดันให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นที่คล้ายคลึงกันกับประเทศตะวันตก

ในปี ค.ศ.1980 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสภา และมีการแก้ไขในรายละเอียดของกฎหมายอีกครั้งในปี ค.ศ.1986 เพื่อให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Board) ในปี ค.ศ.1987 เนื้อหาในกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกล่าวถึงสิทธิพื้นฐานที่ประชาชนเกาหลีใต้ทุกคนต้องได้รับ รวมถึงบทบาทของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและภูมิภาคที่ต้องคุ้มครองสิทธิพื้นฐานที่กำหนด

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Board) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงโซล และมีสาขากระจายในส่วนภูมิภาค โครงสร้างขององค์กร ประกอบด้วย Department of Consumer Research Consumer, Department of Testing and Evaluation, Department of Research and Survey, Department of Consumer Safety, Department of Consumer Redress, Department of Consumer Education และ Department of Publication and Distribution และยังมี Dispute Resolution Committee ที่ช่วยเหลือผู้บริโภค หากมีกรณีฟ้องร้องเกิดขึ้น อำนาจหน้าที่ที่สำคัญของคณะกรรมการนี้ ได้แก่

⁸ Korean Overseas culture and Information Service. A Handbook of Korea : Korean Overseas Information Service. Samhwa Printing : Seoul. 1993.

1. พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายแก่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงสาธารณสุขและสวัสดิการ เพื่อพัฒนานโยบายตามข้อเสนอของคณะกรรมการ หรือการออกกฎหมาย หรือแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ตรวจสอบสินค้าอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะสินค้าที่ได้รับการร้องเรียนมาจากผู้บริโภค หรือผลักดันให้หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบการควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าตรวจสอบ

3. ในกรณีผู้บริโภครายใดที่มีข้อพิพาทกับผู้ผลิตสินค้า และไม่พอใจค่าชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น สามารถร้องขอให้ Consumer Dispute Resolution Committee เข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้ความเป็นธรรม คณะกรรมการส่วนนี้ประกอบด้วยตัวแทนจากหลายฝ่ายทั้งจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ตัวแทนผู้บริโภคเอง และตัวแทนผู้ผลิต เป็นต้น ซึ่งข้อตกลงสุดท้ายที่ทั้งสองฝ่ายตกลงต่อหน้าคณะกรรมการ ถือว่าเป็นข้อตกลงที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย เทียบเท่ากับการพิจารณาในชั้นศาล

4. ทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องผู้บริโภค หรือกรณีได้รับการร้องเรียนจากผู้บริโภคเพื่อเข้าไปตรวจสอบ ตัวอย่างเช่น การสำรวจความคิดเห็นต่อสินค้าบางชนิด การตรวจสอบสินค้าทั้งในด้านความปลอดภัยและคุณภาพ การโฆษณาสินค้า การขายที่ไม่เป็นธรรม การค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ผลิตด้วยกัน ข้อเสนอจากงานวิจัยจะถูกนำเสนอต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปแก้ไขหรือพัฒนานโยบาย

5. ให้ความรู้ต่อผู้บริโภคผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งของคณะกรรมการเอง เช่น จดหมายข่าว The Consumer's Newsletter และวารสาร Research in Consumerism หรือผ่านหน้าหนังสือพิมพ์ หรือการจัดอบรมความรู้เพื่อประชาชนในบางเรื่อง เช่น การให้ความรู้ในด้านกฎหมายแก่ประชาชน

6. ทำงานประสานกับหน่วยงานปกป้องผู้บริโภคในต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกัน

6.3.3 ตัวอย่างบทบาทของเทศบาลในต่างประเทศต่อการคุ้มครองผู้บริโภค⁹

บทบาทในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลในต่างประเทศแต่ละแห่ง มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของเทศบาลแต่ละแห่ง หากแต่ยังมีตัวอย่างการดำเนินงานของเทศบาลบางแห่ง ที่สามารถยกเป็นกรณีตัวอย่าง เพื่อประโยชน์ในการทำให้เห็นความเป็นรูปธรรมของการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

⁹ วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2547. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทและการดำเนินงานของเทศบาลในการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า 69-75.

ตัวอย่างที่ 1 เทศบาล Chathan-Kent (Municipality of Chathan-Kent) Ontario, Canada

การจัดการเรื่องคุณภาพน้ำดื่มเป็นเรื่องที่เทศบาล Chathan-Kent ได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความร่วมมือกับ Ontario Drinking Water Standards (ODWS) และดำเนินการโดยมีกฎหมาย Ontario Drinking Water Resources Act 459/00 เป็นกฎเกณฑ์ที่ให้อำนาจเทศบาลมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย โดยขั้นตอนที่เทศบาลมีส่วนร่วมในการจัดการ มีดังนี้

1. เทศบาลทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเรื่องคุณภาพน้ำดื่ม และข้อมูลเรื่องกระบวนการจัดการที่ทางเทศบาลดำเนินการให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบ โดยประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากเทศบาล และจาก website ของเทศบาลโดยตรง
2. เทศบาลร่วมกับทาง ODWS ทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคว่าน้ำดื่มสะอาด ปลอดภัย ไม่มีสารปนเปื้อน โดยจะมีการตรวจสอบกลิ่น สี รสชาติของน้ำดื่ม เพื่อวัดคุณภาพน้ำดื่ม และมีการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมคุณภาพการผลิต และมีการติดตามกระบวนการผลิตในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ก่อนที่จะส่งให้กับผู้บริโภค
3. หากประชาชนผู้บริโภค มีข้อสงสัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการควบคุม และต้องการทราบขั้นตอนหรือปัญหา สามารถที่จะขอเข้าพบเพื่อตรวจสอบ และสามารถเข้าร่วมประชุมประจำเดือนได้โดยตรง ด้วยการติดต่อกับเทศบาล

ตัวอย่างที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภคของ City of Kobe, Japan

ในการที่จะพิทักษ์สิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภค รัฐบาลท้องถิ่นได้ออกเทศบัญญัติการป้องกันชีวิตของพลเมืองโกเบ (Ordinance for Protecting the Lives of Kobe's Citizens) ขึ้นในเดือนพฤษภาคม 1974 ซึ่งถือเป็นท้องถิ่นแห่งแรกที่มีการออกเทศบัญญัติเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเนื้อหาในเทศบัญญัติครอบคลุมเนื้อหา 3 ประเด็นคือ

- 1) การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
- 2) การสร้างเสถียรภาพด้านราคา
- 3) การสะท้อนความคิดเห็นของพลเมือง ต่อการบริหารจัดการของเทศบาล

ซึ่งเจตนารมณ์ของเทศบัญญัตินี้ ทาง City of Kobe พยายามที่จะส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย ข้อมูลที่ถูกต้องในการแสดงคุณสมบัติของสินค้าและบริการ และตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ขณะเดียวกันก็ได้มีการสร้างเครื่องชี้วัดเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค นอกจากนี้ เทศบาลยัง

ช่วยเหลือในด้านระบบการจำหน่ายสินค้า และการติดตามราคาสินค้าและบริการต่าง ๆ อีกทั้งยังกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการจัดเวทีพูดคุย เพื่อรับทราบข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่าง ๆ อีกด้วย

ตัวอย่างที่ 3 การคุ้มครองผู้บริโภคของมลรัฐ Massachusetts, USA.

บทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคของมลรัฐ Massachusetts, USA มีแนวทางการคุ้มครองโดยเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคที่ไม่พอใจต่อสินค้าและบริการ สามารถมีวิธีในการแก้ไขปัญหาด้วยการปฏิบัติตามแนวทางที่ทางมลรัฐได้เสนอไว้ ดังนี้

- 1) ผู้บริโภคต้องรู้ถึงสิทธิของตนเอง (Educate yourself) โดยเรียนรู้ถึงสิทธิตามกฎหมาย ค้นคว้าจากข่าวสารที่เผยแพร่จาก website ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และหากผู้บริโภคต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ สามารถติดต่อขอข้อมูลได้จากหน่วยงานของรัฐ
- 2) การเรียกร้องจากผู้ขาย (Call the Seller) ผู้บริโภคต้องมีบันทึกเกี่ยวกับการเจรจา เช่น ติดต่อกับใคร เมื่อใด ผลเป็นอย่างไร และหากผู้บริโภคไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในขั้นตอนนี้ ควรจะติดต่อกับผู้บริหารของบริษัทนั้น หรือโรงงานนั้น ซึ่งหลายบริษัทมีเบอร์โทรติดต่อฉุกเฉิน และพบว่าในหลายบริษัทสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคเพราะต้องการที่จะรักษาลูกค้าไว้
- 3) การเขียนจดหมายร้องเรียน (Write a complaint letter to the seller) หากการร้องเรียนโดยตรงกับผู้ขายไม่เป็นผล ผู้บริโภคสามารถเขียนจดหมายร้องเรียนได้ โดยต้องเขียนจดหมายที่ตรงประเด็น ครอบคลุมข้อเท็จจริงทั้งหมด รวมทั้งแนบสำเนาต่าง ๆ ทั้งเอกสารใบเสร็จ ใบส่งซ่อม ใบรับรอง สัญญา และเอกสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยผู้บริโภคสามารถส่งจดหมายได้หลังจากการซื้อสินค้าไม่เกิน 30 วัน และหากปัญหานั้นเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม การถูกเอาเปรียบ อันเป็นปัญหารุนแรงตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของมลรัฐ Massachusetts ผู้บริโภคต้องส่งจดหมายร้องเรียนต่อผู้ขายภายใน 30 วัน ก่อนที่จะเสนอเรื่องไปยังศาล และผู้ขายต้องตอบรับจดหมายด้วย หรือผู้ขายสามารถที่จะให้ทนายความเป็นผู้ดูแลจัดการแทน โดยผู้บริโภคที่ต้องการจะศึกษาตัวอย่างของจดหมายสามารถดูได้จาก website ของมลรัฐได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงขั้นตอนของการร้องเรียนแล้วทางผู้บริโภคต้องมีการเตรียมเรื่องเอกสาร และสำเนากการซื้อขายสินค้า จดหมายร้องเรียนต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะยื่นต่อศาลเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมต่อไป

- 4) การให้คนกลางเจรจาไกล่เกลี่ย (Get a third party involved) ซึ่งมีหลายหน่วยงานที่สามารถเข้าไปช่วยเหลือ ได้แก่ หน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับผู้บริโภค หน่วยงานออบิโอบนุญาตประกอบกรอูตสาหกรรมและการอาชีพ ตัวแทนของรัฐ ตัวแทนของสหพันธรัฐ องค์กรเอกชน
- 5) การใช้มาตรการทางกฎหมาย หากการดำเนินการต่าง ๆ ข้างต้นไม่สามารถยุติปัญหาได้ ผู้บริโภคสามารถใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยฟ้องศาล ซึ่งหากมูลค่าของปัญหานั้น น้อยกว่า 2,000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ สามารถฟ้องศาลแขวง (Small Clients Court) โดยไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งทนายความ และหากมูลค่าความเสียหายมากกว่าต้องมีการแต่งตั้งทนายความ สามารถติดต่อทนายความได้จาก Massachusetts Bar Association's Lawyer Referral Services หรือสามารถติดต่อทนายความอื่น ๆ ที่อยู่ในโครงการช่วยเหลือทางกฎหมายได้ด้วย และหากว่าผู้บริโภคมีรายได้น้อย ก็สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้จากโปรแกรมกฎหมายของท้องถิ่น ซึ่งมีการจัดบริการเหล่านี้ไว้ให้ โดย Local legal services program ซึ่งมีอยู่ในทุก ๆ เทศบาลในมลรัฐ Massachusetts

สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคของรัฐ Massachusetts นั้น ที่สำคัญคือ กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคจากผู้ขายสินค้าไฟฟ้าในราคาสูงเกินจริง ตามกฎหมายได้บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจสอบและฝึกอบรมการตรวจสอบ และบัญญัติให้มีทุนด้านเครื่องมือโดยผ่านมติของผู้ตรวจสอบน้ำหนักรและเครื่องชั่ง ซึ่งในเมืองที่มีคนมากกว่า 5,000 คน สามารถที่จะจัดจ้างผู้ตรวจน้ำหนัก และชั่งวัดได้เอง แต่ต้องผ่านการอบรมจากรัฐก่อน

6.4 องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย และบทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

6.4.1 องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

1) องค์กรภาครัฐในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทโดยตรงในการคุ้มครองผู้บริโภค คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 19 ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีบทบาทหลัก คือ การคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนในปัญหาอันเกิดจากการอุปโภคบริโภค รวมถึงการเสนอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อการ

คุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภค ตลอดจนประสานงานระหว่างประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัตินั้นมีอยู่ 7 ประการ ซึ่งได้ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ดังนี้

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย¹⁰

1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ และเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินการต่อไป ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ หรือโทรศัพท์สายด่วนร้องทุกข์ โทร.1166 และ E-mail consumer@ocpcb.go.th

2) ติดตาม และสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

3) สนับสนุนหรือทำการศึกษา และวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ

4) ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภค ในทุกระดับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงเพื่อจะได้สามารถคุ้มครองตนเอง

5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

6) ประสานกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค

7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คือ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ หรือการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

¹⁰ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. หน้า3-6

โครงสร้างองค์กร คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Board)
ประกอบด้วย¹¹

1. นายกรัฐมนตรี	ประธานกรรมการ
2. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
3. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
4. ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
5. ปลัดกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
6. ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
7. ปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
8. ปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
9. เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา	กรรมการ
10. ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน 8 คน ซึ่ง ครม. แต่งตั้ง	กรรมการ
11. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติในมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36
- 3) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้อาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วย
- 4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
- 5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการ
- 6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

¹¹ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า12 - 13

7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39

8) รับรองสมาคมตามมาตรา 40

9) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

10) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้ปฏิบัติการ หรือจัดทำข้อเสนอส่งมายังคณะกรรมการเพื่อดำเนินการต่อไป

2) การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักรปัจจุบันแต่ละจังหวัดจะมีองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด¹² ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| • สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรประจำจังหวัด | ที่ปรึกษาอนุกรรมการ |
| ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอขอแต่งตั้ง | |
| • ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี | ที่ปรึกษาอนุกรรมการ |
| ในเขตรับผิดชอบ | |
| • ผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| • รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง | รองประธานอนุกรรมการ |
| • นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด | รองประธานอนุกรรมการ |
| • ปลัดจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • อัยการจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • เกษตรและสหกรณ์จังหวัด | อนุกรรมการ |
| • พาณิชยจังหวัดหรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| • สาธารณสุขจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • อุตสาหกรรมจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • ขนส่งจังหวัด | อนุกรรมการ |

¹² สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า14-15

- เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด อนุกรรมการ
- ประชาสัมพันธ์จังหวัด อนุกรรมการ
- ประธานหอการค้าจังหวัด อนุกรรมการ
- ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด อนุกรรมการ
- ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้แต่งตั้งจาก
ภาคประชาชน 3 คน (โดยให้เลือกจากกลุ่ม
เครือข่ายสื่อมวลชน สถาบันการศึกษา กลุ่มสตรี
หรือกลุ่มอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัด)
- หัวหน้าสำนักงานจังหวัด อนุกรรมการและ
เลขานุการ
- ข้าราชการในจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด
แต่งตั้ง 2 คน อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ

อนุกรรมการตามข้อ 18 ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ 3 ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีขอบเขตอำนาจและหน้าที่¹³ ดังนี้

1) รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

2) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่เห็นสมควร

3) ส่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

4) ประสานงานกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

¹³ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า15-16

5) สอดส่องการปฏิบัติการตามอำนาจ และหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ดังกล่าว

6) การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

7) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือน ให้แก่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

2. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่เปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ประกอบด้วย¹⁴

- | | |
|--|------------------|
| • ผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| • อัยการจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • ข้าราชการในจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง | เลขานุการ |

คณะอนุกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 โดยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเปรียบเทียบตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัด

3. คณะอนุกรรมการไต่สวนเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| • อัยการจังหวัดประจำกรม
สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
ทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด | ประธานอนุกรรมการ |
| • หัวหน้าสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการ |
| • ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง
ที่เกี่ยวข้องตามที่ประธานอนุกรรมการ
ในคณะอนุกรรมการไต่สวนเรื่องร้องทุกข์
จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหนังสือเชิญเข้าร่วม
ประชุมเป็นครั้ง ๆ ไป ครั้งละไม่เกิน 2 คน | อนุกรรมการ |
| • ผู้แทนสำนักงานจังหวัด | อนุกรรมการและเลขานุการ |

¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า16

• ผู้แทนสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
กฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด
คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเหลือขบวนการ
คณะอนุกรรมการ ฯ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่
ผู้บริโภค หากคู่กรณีไม่ประสงค์และไม่ยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะอนุกรรมการ ฯ รวบรวมและสอบสวน
ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี¹⁵ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| • นายกเมืองพัทยา | ประธานอนุกรรมการ |
| • รองนายกเมืองพัทยาที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง | รองประธานอนุกรรมการ |
| • ประธานสภาเมืองพัทยา | รองประธานอนุกรรมการ |
| • ปลัดเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| • รองปลัดเมืองพัทยาที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง | อนุกรรมการ |
| • นายอำเภอบางละมุง | อนุกรรมการ |
| • ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรพัทยา | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการสำนักงานคลัง | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการสำนักงานช่าง | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผน | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | อนุกรรมการ |
| • ผู้อำนวยการสำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน | อนุกรรมการ |
| • สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| • นายกสมาคมธุรกิจ
และการท่องเที่ยวเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| • นายกสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออก | อนุกรรมการ |
| • ประธานชมรมร้านอาหารเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |
| • ประธานชมรมสื่อมวลชนเมืองพัทยา | อนุกรรมการ |

¹⁵ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรื. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า17

- ประธานชุมชนที่ได้รับการคัดเลือก 2 คน และนายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง อนุกรรมการ
 - หัวหน้าสำนักปลัดเมืองพัทยา อนุกรรมการและ
เลขานุการ
 - พนักงานเมืองพัทยา อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ
- ที่นายกเมืองพัทยาแต่งตั้ง 2 คน
- คณะอนุกรรมการ ฯ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประจำจังหวัด

5. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดทำบันทึกข้อตกลง ความร่วมมือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในสวนภูมิภาคร่วมกับกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2549 เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคในสวนภูมิภาคได้รับความปลอดภัย และเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด ได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้อง-ทุกข์ จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการละเมิดสิทธิของผู้ประกอบการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคภายในจังหวัดให้แล้วเสร็จ ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกระทรวงมหาดไทยทุก ๆ 3 เดือน

เนื่องจากปัจจุบันจังหวัดได้แจ้งให้อำเภอ/กิ่งอำเภอทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามเรื่อง แจ้งความคืนหน้าและผลการดำเนินการตั้งแต่วันรับเรื่องจนถึงที่สุดเพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลคุ้มครอง และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ได้รับความเป็นธรรม

ในการนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ 2/2551 เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2551 ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในสวนภูมิภาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ประชาชนผู้บริโภคได้รับการดูแลคุ้มครองสิทธิอย่างทั่วถึง และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการถูกละเมิดสิทธิ ตลอดจนได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเห็นความสำคัญในการรักษาสิทธิของตนเอง จึงมีมติมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย แจ้งจังหวัดให้จังหวัดแจ้งไปยังอำเภอ/กิ่งอำเภอทุกแห่ง ให้ขยายการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

6. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล¹⁶ ประกอบด้วย

- นายกเทศมนตรี ประธานอนุกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการ 2 คน อนุกรรมการ
ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง
- ผู้แทนจากภาคประชาชน 3 คนที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง อนุกรรมการ
(โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรืออาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงาน
หลักประกันสุขภาพประชาชน)
- ปลัดเทศบาล อนุกรรมการและ
เลขานุการ
- นิติกร 1 คนที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง อนุกรรมการและ
เลขานุการ

อนุกรรมการตามที่เป็นผู้แทนจากภาคประชาชน ให้อยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี หากพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นอนุกรรมการแทนได้ และให้อยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของอนุกรรมการซึ่งตนแทน มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งติดตามและสอดส่องดูแลพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ

7. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล¹⁷ ประกอบด้วย

- นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานอนุกรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการ 1 คน อนุกรรมการ
ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง
- กำนันท้องที่ อนุกรรมการ
- ผู้แทนจากภาคประชาชน 1 คน อนุกรรมการ
ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง
(โดยให้เลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ)

¹⁶ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า18

¹⁷ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. หน้า19

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรืออาสาสมัครสาธารณสุข

ประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้แทนศูนย์ประสานงาน

หลักประกันสุขภาพประชาชน)

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อนุกรรมการและ
เลขานุการ
- นิติกร หรือพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน อนุกรรมการและ
เลขานุการ

ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง
คณะอนุกรรมการ ฯ มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประจำเทศบาล

3) หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ กับงานคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค¹⁸ ได้แก่

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค
กรมการค้าภายใน ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์	- ความเป็นธรรมด้านราคาสินค้า และการกักตุนสินค้า - ตรวจสอบ และควบคุมการตีป้ายราคาสินค้า - มาตรฐานชั่ง ตวง วัด คุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำมันหล่อลื่น
กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	- รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า และบริการผ่าน อินเทอร์เน็ต - ใกล้เคียงข้อพิพาทเบื้องต้น และ/หรือจัดการปัญหาที่เกิดจากการ บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	- ควบคุมการบริการประกันภัย ประกันชีวิต และประกันวินาศภัย
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	- ควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานความปลอดภัยของ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
สถาบันยานยนต์ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	- สนับสนุนในการกำหนด และจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยของยาน ยนต์ - ตรวจสอบ ทดสอบ และรับรองมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ชิ้นส่วน และ วัสดุยานยนต์
กรมธุรกิจพลังงาน ในสังกัดกระทรวงพลังงาน	- ควบคุมมาตรฐานคุณภาพด้านน้ำมันเชื้อเพลิง - ควบคุมความปลอดภัยด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและก๊าซ - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน - ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีบทบาทร่วมเฝ้าระวังคุณภาพ และความ ปลอดภัยของสินค้าด้านพลังงาน

¹⁸ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550. หน้า 67-72

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค
<p>สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม (สบท.)¹⁹ ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ที่มีอิสระ ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคด้วยระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาคทั่วประเทศ - จัดตั้งโครงสร้างให้ตัวแทนผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สามารถทำหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม - สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภค และองค์กรผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ และที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม - เป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพ และสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้บริโภค มีการจัดการองค์ความรู้ เพื่อยกระดับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค - ศึกษารวบรวม ทำงานวิจัย ให้ความรู้ และเผยแพร่ข้อมูล ในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค - รับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบการบริการ ในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค - ติดตาม เสนอแนะ นโยบาย กฎหมายและมาตรการ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
<p>กรมวิชาการเกษตร ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบและรับรอง Good Agricultural Practice (GAP) ของแหล่งผลิตพืชผักและผลไม้ - ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเกษตร และน้ำมันพืชก่อนออกสู่ท้องตลาด - ควบคุมคุณภาพและความปลอดภัยของเคมีภัณฑ์ และวัตถุอันตรายทางการเกษตร
<p>กรมประมง ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบและรับรอง GAP ของฟาร์ม รวมถึงควบคุมการปฏิบัติที่ดีในการจับ/ขนส่ง/จำหน่ายสัตว์น้ำของเรือประมง สะพานปลา ท่าเทียบเรือและตลาด - ตรวจสอบการจำหน่ายและจดทะเบียนวัตถุดิบ/สูตรอาหารเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เพื่อให้ปลอดภัยจากการปนเปื้อนของสารเคมีต้องห้าม - ควบคุม กำกับ และดูแลความปลอดภัยของอาหารประเภทสัตว์น้ำก่อนออกสู่ท้องตลาด ตั้งแต่การเพาะเลี้ยง การขนส่ง ดูแลรักษา จนถึง การแปรรูปผลผลิตสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ - จัดทำระบบทวนสอบแหล่งที่มาของสินค้าสัตว์น้ำ - ตรวจสอบและรับรอง Good Manufacturing Practices (GMP) ของโรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ

¹⁹ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการคมนาคม.2551.หน้า26

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค
กรมปศุสัตว์ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ และรับรองมาตรฐาน GAP ในฟาร์มเลี้ยงสัตว์ปีก-สัตว์บก - ตรวจสอบ และรับรอง GMP ของโรงฆ่าสัตว์ - ตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานการผลิตของโรงงานอาหารปศุสัตว์ - ตรวจสอบ และรับรองผลผลิตเนื้อสัตว์และน้ำนมส่งออก และผลผลิตที่ได้จากโรงงานส่งออกที่ผลิตสำหรับตลาดในประเทศ - ตรวจสอบโรค สารถค้ำ และศัตรูของสัตว์ปีกในผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์แปรรูป และอาหารสัตว์นำเข้า <p>ประเภทสัตว์ปีกและสัตว์ปีก รวมถึงการควบคุมความปลอดภัยของน้ำนม ก่อนออกสู่ท้องตลาด</p>
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดกฎระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าเกษตรและอาหาร ตั้งแต่ระดับไร่นาจนถึงผู้บริโภค - ตรวจสอบ และรับรอง HACCP แก่โรงงานผลิตอาหารแปรรูป - ตรวจสอบ และรับรองความปลอดภัยของผัก
ธนาคารแห่งประเทศไทย (หน่วยงานอิสระของรัฐ)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินเชื่อ/การเงินธนาคารและ Non-banks
กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุมมาตรฐานความปลอดภัย และคุณภาพการบริการขนส่งมวลชน รถเมล์ รถโดยสาร และรถรับจ้าง
สำนักงานอัยการสูงสุด	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษาหารือด้านกฎหมายแก่ผู้บริโภค - ดำเนินคดีแพ่ง และคดีอาญากับผู้ละเมิดสิทธิผู้บริโภค
สำนักคดีคุ้มครองผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม ในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนผู้กระทำความผิดทางคดีคุ้มครองผู้บริโภค
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง - วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ - ประสานการปฏิบัติและส่งเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ - รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว - ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย
ตำรวจภูธรจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - รับแจ้งความด้านการละเมิดสิทธิผู้บริโภค - สืบสวนสอบสวนกรณีพิพาทด้านคุ้มครองผู้บริโภค และ/หรือจับกุมผู้กระทำความผิดจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุมการบริการทัวร์นักท่องเที่ยว

หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ : อาหาร ยา วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด สารระเหย และวัตถุอันตราย - พัฒนากลไกบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ - ตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานของสถานประกอบการผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพ - ตรวจสอบการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ - รับเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ - เฝ้าระวังและตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่วางจำหน่ายในท้องตลาด - เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ - ศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้/ระบบงานคุ้มครองผลิตภัณฑ์สุขภาพ - สร้างและสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายผู้บริโภคด้านสุขภาพ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรของรัฐและเอกชน
ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยด้านอาหาร ใน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนานโยบาย การผลักดันการดำเนินงานและประเมินผลนโยบาย/แผนยุทธศาสตร์อาหารปลอดภัยแบบบูรณาการ - เชื่อมประสานการทำงานทุกภาคส่วน เพื่อผลักดันกลไกการจัดการอาหารปลอดภัย
แพทยสภา	<ul style="list-style-type: none"> - เฝ้าระวังและเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาร่างกฎหมาย กฎ และระเบียบที่อาจสร้างความไม่เป็นธรรมให้กับผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการทางการแพทย์ - ดูแลความเป็นธรรมด้านการบริการของแพทย์ - ปรับปรุงมาตรฐานการบันทึกเวชระเบียน - ปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูลระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย - พัฒนาระบบความปลอดภัยของผู้ป่วย เมื่อใช้บริการในโรงพยาบาล (Patient Safety Program) - ควบคุมจริยธรรมของแพทย์ - รับเรื่องราวร้องเรียนด้านจริยธรรมของแพทย์ - พิจารณาข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของแพทย์ - เผยแพร่ความรู้ด้านการแพทย์
สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - ความเป็นธรรมด้านการบริการสุขภาพ - การบริการและจริยธรรมของแพทย์
กองประกอบโรคศิลปะ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการสถานพยาบาลเอกชน : คลินิกลดความอ้วน โฟลิดคลินิก โรงพยาบาลเอกชน

4) องค์กรภาคประชาชนในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาคประชาชนในรูปแบบของกลุ่มเครือข่าย หรือมูลนิธิที่มีส่วนในการช่วยเหลือหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน ตัวอย่างขององค์กรภาคประชาชน²⁰ ตัวอย่างเช่น

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนสาธารณประโยชน์ เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2526 ในนาม คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน (คปอศ.) ซึ่งมีบทบาทต่อการพัฒนาสาธารณสุข ทั้งผลักดันนโยบายห้ามผสมสารคาเฟอีนในยาแก้ปวดลดไข้ การรณรงค์ให้ใช้ชื่อสามัญทางยาในฉลากเอกสารกำกับยา การรณรงค์ให้มีนโยบายลดใช้สารเคมีในการเกษตร ฯลฯ

จากบทเรียนการทำงานในนาม คปอศ. ทำให้เกิดความตระหนักถึงสุขภาพแบบองค์รวม ว่าต้องดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือผู้บริโภคอย่างรอบด้าน ถึงจะนำมาสู่การมีสุขภาพที่ดีได้ จึงจัดระเบียบจัดตั้งมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ในปี พ.ศ.2539 มีวัตถุประสงค์ คือ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภค และองค์กรผู้บริโภคต่าง ๆ ได้มีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภค และวัตถุประสงค์สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ส่งเสริมการศึกษา วิจัยและเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพที่สุดก็คือ การที่ผู้บริโภคคุ้มครองดูแลตัวเองได้ ดังนั้น ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้บริโภค **ฉลาดและเท่าทันต่อสถานการณ์ปัญหาในสังคมบริโภคนิยม** จึงจำเป็นอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ เป็นเครือข่ายขององค์กร หรือกลุ่มผู้สนใจทำงานพัฒนาชุมชนมาก่อน ซึ่งเป็นที่รวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสานการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และทำงานเคลื่อนไหวด้านคุ้มครองผู้บริโภคกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 จนเกิดการรวมตัวตั้งเป็นเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ ในช่วงกลางปี พ.ศ.2546 และได้รับการสนับสนุนงบประมาณจำนวนหนึ่งจากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)

แนวคิดหลักในการทำงานของเครือข่าย ฯ นอกเหนือจากงานเดิมที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคเข้าใจสิทธิของตนเอง ให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อผู้บริโภคมาร้องเรียน และเป็นที่ปรึกษาเมื่อต้องดำเนินการทางกฎหมายแล้ว เครือข่ายผู้บริโภคภาคเหนือยังให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงมุมมองต่อการบริโภค เพื่อการรู้เท่าทันลัทธิบริโภคนิยม โดยมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาเป็นเครื่องมือในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนนำหลักพุทธศาสนามาประยุกต์เข้ากับการคุ้มครองผู้บริโภค การใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านในเรื่องอาหาร ประเพณีท้องถิ่น มาเป็นประเด็นในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกบริโภคอาหาร

²⁰ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.). มปป. หน้า33-35

นอกจากนี้ ยังมีการนำแนวคิดและเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เช่น การใช้สื่อออนไลน์ การจัดเวที
สัญจรให้ความรู้กับชาวบ้านและเยาวชน การจัดรายการทางสถานีวิทยุชุมชน หรือการประสานไปยัง
องค์กรปกครองท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาท ทั้งด้านงบประมาณและการจัดกิจกรรม การเสริมสร้าง
กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และการทำงานร่วมกัน และเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเข้า
มามีส่วนร่วม เช่น การสร้างหลักสูตรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียน การให้พระสงฆ์เข้ามามีส่วนร่วม
ร่วมในการสร้างวัฒนธรรมการบริโภคแนวพุทธ เป็นต้น

มูลนิธิรักบ้านเกิดภาคใต้ เป็นองค์กรที่เริ่มต้นจากการเป็นกองทุนรักบ้านเกิดเมื่อปี 2534
และจดทะเบียนเป็นมูลนิธิรักบ้านเกิดภาคใต้ เมื่อปี 2540 ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นส่วน
ใหญ่ ส่วนการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ดำเนินงานภายใต้ชื่อ “โครงการบริโภค
เพื่อชีวิตสงขลา” ซึ่งเกิดจากการประสานงานกันของกลุ่มผู้บริโภคเข้มแข็ง คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ร่วมกับเครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือก โดยทำงาน
ประสานเป็นเครือข่ายกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างกลุ่มองค์กรและเครือข่าย
ผู้บริโภคในจังหวัดสงขลาให้มีความเข้มแข็ง โดยกระบวนการการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์อาหารเป็นประเด็น
หลัก เพื่อจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อผู้บริโภค และเพื่อศึกษากระบวนการของ
กลุ่มองค์กรและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค และจัดทำข้อเสนอต่อนโยบายและปัญหาผู้บริโภคต่อ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการดำเนินกิจกรรม คือ การเสริมสร้างเครือข่ายกลุ่มองค์กรเครือข่าย
ผู้บริโภค โดยการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มองค์กรผู้บริโภค การรณรงค์การติดตามเฝ้าระวัง
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การสัมมนาเครือข่ายความร่วมมือองค์กรผู้บริโภค และการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อ
การเผยแพร่ โดยการจัดทำรายการวิทยุ และประสานสื่อท้องถิ่นในการเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้บริโภค

เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคขอนแก่น เป็นองค์กรที่มีพื้นที่ทำงานอยู่ในจังหวัดขอนแก่น มีฐาน
การทำงานมาจากเครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือก เริ่มขึ้นเมื่อปี 2532 ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ผลิตอาหารที่ไม่ใช้
สารเคมี ในปี พ.ศ.2538 จึงมีการก่อตั้งร้านทางเลือกสำหรับผู้บริโภค และแหล่งขายสินค้าที่เป็นผลผลิต
ทางการเกษตรกรรมทางเลือก ต่อมาในปี 2541 ได้ทำงานเชื่อมต่อกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น กลุ่มนักวิชาการในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และประชาสังคมเมืองขอนแก่น
ร่วมกันดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในชื่อเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์
หลักในการดำเนินงาน คือ การสร้างทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภค การสร้าง
ความสัมพันธ์กับกลุ่มองค์กรผู้บริโภคบนพื้นฐานความเท่าเทียมของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ด้วยกัน คือ
การผลิต การแปรรูป และการตลาดที่เป็นธรรม ทั้งในด้านราคาและความปลอดภัยทั้งผู้ผลิตและ
ผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคุณภาพชีวิตที่ดีร่วมกันทั้งสองฝ่าย โดยมีการดำเนินกิจกรรมการรณรงค์

เผยแพร่ข้อมูล และกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความตื่นตัวในการเลือกบริโภคเพื่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำรวจสินค้าในตลาด ฝึกอบรมอาสาสมัครพิทักษ์สิทธิ

เครือข่ายมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจังหวัดสตูล เป็นองค์กรที่ตั้งอยู่และมีพื้นที่ทำงานในจังหวัด สตูล โดยเริ่มก่อตั้งในปี 2544 โดยการเชื่อมประสานงานระหว่างมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และประชาคม จังหวัดสตูล ซึ่งมีคนทำงานที่เป็นคนในพื้นที่ สามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ได้ เป็นอย่างดี โดยพบว่าปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่ คือ ผู้บริโภคไม่รู้สิทธิของตนเอง ไม่รู้ช่องทางร้องเรียน ไม่มีที่ปรึกษา ไม่รู้ว่าถูกละเมิดสิทธิ จึงมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม องค์กรผู้บริโภคในชุมชน โดยมีกิจกรรมการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริโภคเป็นที่ปรึกษา และรับ เรื่องร้องทุกข์ ประสานงานและสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้บริโภคในรูปของเอกสารเผยแพร่ รายการวิทยุ และเสียงตามสาย

มูลนิธิสาธารณสุขกับการพัฒนา เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มบุคลากรทางด้านการแพทย์ และเภสัชกรรม ที่สนใจเรื่องการแพทย์และการนวดแผนไทย รวมถึงเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา สุขภาพ สิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพ ส่วนใหญ่จะทำงานประสานกับองค์กร พันธมิตรอื่น ๆ เช่น มูลนิธิสุขภาพไทย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิโกลดคิมทอง การดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภคเพื่อศึกษาสภาพการละเมิดสิทธิผู้บริโภค การกระทำผิดตามกฎหมายยา กฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภคเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวกับแพทย์แผนไทย และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนให้ ประชาชนมีความรู้ ในการเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร โดยเสนอผ่านสื่อมวลชนและ หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดการดำเนินการเชิงนโยบาย โดยมีกิจกรรมการจัดประชุมแกนนำ อาสาสมัคร นักวิชาการ จัดทำจดหมายข่าวพัฒนาร้านชำของอาสาสมัครสาธารณสุขให้เป็นศูนย์ เครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค และจัดทำทะเบียนสมาชิก

มูลนิธิสุขภาพไทย เริ่มจากการดำเนินโครงการสมุนไพรเพื่อการพึ่งตนเอง โดยจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2522 มีกิจกรรมสนับสนุนให้ประชาชนป้องกัน และรักษาโรคด้วยตนเอง โดยใช้สมุนไพรอย่าง ถูกต้อง โดยเน้นการเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน และสนับสนุนให้รวมกลุ่มดำเนินงานด้านสุขภาพใน ชุมชน เมื่อปี พ.ศ.2535 โครงการได้ริเริ่มงานส่งเสริมการตลาดใช้สารเคมี และอาหารปลอดภัยและ สมุนไพรขึ้น อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ด้านสุขภาพและสาธารณสุขของสังคมไทยในยุคใหม่ได้แปร เปลี่ยนไป มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ความรู้สมุนไพรจะให้คำตอบได้ทั้งหมด จึงมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างใหม่ โดยยกองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลในรูปของมูลนิธิ และใช้ชื่อว่า “มูลนิธิสุขภาพไทย” ซึ่ง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2538 มูลนิธิสุขภาพไทยได้สานต่อกิจกรรมด้านสุขภาพพิศทางใหม่ ซึ่งมีที่กว้างขึ้น ครอบคลุมมิติในทางกาย จิต สังคม และสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันก็มีกิจกรรมเชื่อมโยงพลังผู้บริโภคใน

เมืองกับผู้ผลิตในชนบท ให้เกิดความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อสุขภาพคนส่วนใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ จัดบริการ และให้การศึกษาด้านสุขภาพของครัวเรือน สนับสนุนการศึกษาวิจัยพืชสมุนไพรเพื่อการป้องกันรักษาสุขภาพทั่วไปรวมทั้งโรคเอดส์ ส่งเสริมอุตสาหกรรมยาสมุนไพร และการผลิตอาหารปลอดภัย และคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข โดยมีกิจกรรมการให้ความรู้และบริการสุขภาพของครัวเรือน การส่งเสริมและอนุรักษ์สมุนไพรเกษตรธรรมชาติ สร้างเส้นทางเลือกสำหรับผู้ผลิตและผู้บริโภค และจัดทำสิ่งพิมพ์และงานเผยแพร่

เครือข่ายพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมหาสารคาม เป็นองค์กรที่ตั้งอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม เกิดจากการที่มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเข้ามาเชื่อมต่อกับเครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือกในปี 2542 โดยมีเป้าหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์การกินอยู่เพื่อสุขภาพเป็นหลัก และเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตในชนบทและผู้ผลิตในเมือง โดยมีร้านมันยืนซึ่งเป็นร้านจำหน่ายสินค้าชุมชน มีการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเยาวชนและอาสาสมัคร วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ประสานงานกับผู้บริโภค เพื่อรณรงค์ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งมีการดำเนินกิจกรรมการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาด การจัดค่ายเยาวชนพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และการรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลเพื่อผู้บริโภคในรายการวิทยุ

สรุป ศักยภาพขององค์กรผู้บริโภคเหล่านี้มีจุดเด่น คือ มีอิสระในการทำงาน ทำให้คล่องตัว รวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กระตือรือร้น จริงจัง เป็นที่ยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย และมีความต่อเนื่องในการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมาย การมีความหลากหลายประสบการณ์ในการทำงานใกล้ชิดชุมชน ทำให้เข้าใจและรับรู้ปัญหาได้ชัดเจน เข้าถึงชาวบ้านได้ง่าย สามารถเชื่อมกับทุนทางสังคมที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่นรวมทั้งภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่

ข้อจำกัดหรือปัญหาในการทำงานส่วนใหญ่ คือ การขาดข้อมูลและองค์ความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ผลิตภัณฑ์อาหารและยา เป็นต้น การขาดแคลนทุนและบุคลากร องค์กรส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กมีปัญหาในเรื่องงบประมาณ และบุคลากรที่มีจำนวนน้อย แต่ต้องรับผิดชอบงานมากและหลากหลาย จะเห็นว่ากิจกรรมที่คุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นกิจกรรมเล็ก ๆ ที่สร้างผลสะท้อนได้ไม่มากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ ในขณะที่เดียวกันแต่ละองค์กรพยายามจะหาแหล่งทุนอื่น ๆ มาเสริมเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างครอบคลุม การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ การคิดอย่างเป็นระบบ ในการวิเคราะห์เชื่อมโยงเป้าหมายกับกิจกรรม นอกจากนี้ จุดด้อยขององค์กรผู้บริโภค คือ ไม่มีอำนาจในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

แนวคิดในการทำงานขององค์กรผู้บริโภคล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นการสร้างความเข้มแข็ง พัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพของอาสาสมัคร แกนนำชุมชน การตั้งชมรม สร้างแกนนำ สร้างเครือข่ายให้เข้มแข็ง ประเด็นรองลงมา คือ แนวคิดในเรื่องการให้ข้อมูลความรู้ การสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ ปลุกจิตสำนึก ให้กับกลุ่มเป้าหมายขององค์กรในเรื่องอาหาร ยา และเครื่องสำอาง ตลอดจนสิทธิผู้บริโภค กระบวนการทำงานขององค์กรผู้บริโภค ได้แก่

1. กระบวนการทำงานที่เน้นการให้ความรู้ โดยการจัดประชุม อบรม สัมมนาหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค

2. กระบวนการทำงานเป็นเครือข่ายหรือการสร้างเครือข่าย ทำงานเป็นลักษณะของเครือข่าย หรือพันธมิตรกับองค์กรอื่น ๆ ในการทำงานเคลื่อนไหวงานในพื้นที่ อาจเรียกว่าองค์กรแม่ข่ายจะเป็นผู้ดูภาพรวม พัฒนาศักยภาพของเครือข่ายให้ความช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ และเป็นທີ່ปรึกษาในการทำงานให้กับเครือข่ายในพื้นที่

3. กระบวนการทำงานโดยให้ทุกภาคส่วนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วม เป็นการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (องค์กรเอกชน-ภาครัฐ-ภาคประชาชน) โดยใช้กระบวนการการพูดคุยถึงสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ การค้นหาปัญหาร่วมกันและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน การทำงานเน้นการกระตุ้นชุมชนให้เกิดกิจกรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความคิดซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ต้องอาศัยทุนทางสังคมเป็นหลักในการทำงาน

6.4.2 บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

1) โครงสร้างการบริหารของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546

รูปแบบเทศบาล เป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรท้องถิ่น
2. ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น 3 ประเภท คือ

1. เทศบาลตำบล ต้องมีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป และได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่น

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้
 - 1) เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด
 - 2) มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
 - 3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้
 - 1) มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
 - 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ซึ่งในด้านโครงสร้างการบริหารงาน กฎหมายได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาล จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล ดังนี้

1. สภาเทศบาล: มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้
 - (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
 - (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
 - (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน
2. คณะผู้บริหาร: มาตรา 48 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรี 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น
นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้
 - (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
 - (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
 - (3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้ง ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คนในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

3. พนักงานเทศบาล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับแต่งตั้ง จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับคุณภาพงาน

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 และแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนพิเศษ 23 ลงวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2545 มีผลให้ส่วนราชการ 50 กรม ตามที่กำหนดใน แผนปฏิบัติการ ต้องทำการถ่ายโอนภารกิจจำนวน 245 ภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่มี ส่วนราชการที่ดูแลอยู่เดิม เป็นที่ปรึกษา แนะนำ และจัดฝึกอบรมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการถ่ายโอนด้วย

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการ **จัดระบบบริการสาธารณะ** เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รวม 31 รายการได้แก่

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมการกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

- 20) การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจ ประกาศกำหนด

จะเห็นได้ว่า ลักษณะภารกิจทำให้บริการสาธารณะที่จะต้องถ่ายโอน เป็นภารกิจที่

1. ภารกิจที่ซ้ำซ้อน เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องเดียวกัน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการดำเนินการตามภารกิจนั้นแล้ว

2. ภารกิจที่รัฐจัดทำในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจทำให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ได้ดำเนินการ หรือไม่เคยดำเนินการตามภารกิจนั้น

3. ภารกิจที่รัฐจัดทำในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจทำให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง และมีผลกระทบเกิดขึ้นกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4. ภารกิจตามนโยบายรัฐบาล ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดยังไม่พร้อมให้ขยายเวลาเตรียมความพร้อมได้ภายใน 10 ปี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำแผนเตรียมความพร้อม และราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้การสนับสนุนแนะนำด้านการบริหารจัดการและเทคโนโลยีวิชาการ

เมื่อพิจารณาแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการให้ครอบคลุมสาระสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 การคมนาคมและขนส่ง

- กลุ่มภารกิจทางบก
 - (1) การก่อสร้าง และบำรุงรักษาถนนและสะพาน
 - (2) สถานีขนส่ง
 - (3) วิศวกรรมจราจรทางบก
- กลุ่มภารกิจทางน้ำ
 - (1) การดูแลรักษาทางน้ำ
 - (2) การก่อสร้าง และดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ
 - (3) การคมนาคม และการสัญจรทางน้ำ

1.2 แผนภารกิจด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

- กลุ่มภารกิจแหล่งน้ำ/ประปาชนบท
 - (1) แหล่งน้ำอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

1.3 แผนภารกิจด้านการผังเมือง และการควบคุมอาคาร

- กลุ่มภารกิจการจัดทำผังเมือง
 - (1) ผังเมืองรวมจังหวัด และผังเมืองรวมในเขต อบต.
- กลุ่มภารกิจในการควบคุมอาคาร
- กลุ่มภารกิจในการขุดดินและถมดิน

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 แผนภารกิจด้านการส่งเสริมอาชีพ

2.2 แผนภารกิจด้านงานสวัสดิการสังคม

- กลุ่มภารกิจด้านการสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต
- กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน คนด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ

2.3 แผนภารกิจด้านการศึกษา

- กลุ่มภารกิจการจัดการศึกษาในระบบที่เป็นการจัดการขั้นพื้นฐาน
- กลุ่มภารกิจการจัดการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

2.4 แผนภารกิจด้านการสาธารณสุข

- กลุ่มภารกิจการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค และการรักษาพยาบาล

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 แผนภารกิจด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน

- กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(1) ชั่ง ตวง วัด

(2) คุ้มครองผู้บริโภค

3.2 แผนภารกิจด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

3.3 แผนภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- กลุ่มภารกิจที่ต้องจดทะเบียน

(1) การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ

(2) ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

(3) ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล

(4) การรับจดทะเบียนรถยนต์

- กลุ่มภารกิจด้านการอนุมัติ อนุญาต

(1) สถานบริการ

(2) โรงแรม

(3) การพนัน

(4) การเรียไร

(5) การขายทอดตลาด และการค้าของเก่า

(6) สถานประกอบกิจการสถานีน้ำมันเชื้อเพลิง

(7) สุรา และยาสูบ

- กลุ่มภารกิจด้านการเปรียบเทียบปรับ

(1) การออกใบสั่งการกระทำผิดตามกฎหมายจราจร

(2) อำนาจเปรียบเทียบปรับ

- กลุ่มภารกิจด้านแรงงานต่างด้าว

(1) การควบคุมแรงงานต่างด้าว

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

4.1 แผนภารกิจส่งเสริมการลงทุน

4.2 แผนภารกิจพัฒนาอุตสาหกรรม

- กลุ่มภารกิจดูแลโรงงาน

4.3 แผนภารกิจวางแผน และจัดทำมาตรฐานอุตสาหกรรม

- กลุ่มภารกิจด้านการจัดทำมาตรฐานอุตสาหกรรม

(1) การกำหนด และเผยแพร่มาตรฐานอุตสาหกรรม

4.4 แผนภารกิจด้านการท่องเที่ยว

- กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.5 แผนภารกิจด้านการพาณิชย์กรรม

- กลุ่มภารกิจด้านการพาณิชย์กรรม

(1) งานทะเบียนพาณิชย์

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

5.1 แผนภารกิจด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า

- กลุ่มภารกิจด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า

- กลุ่มภารกิจการอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 การปกป้อง คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

ทั้งนี้ ภารกิจทั้ง 6 ด้านที่จะต้องถ่านโอนมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระยะเวลาการถ่ายโอน แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

1. ระยะที่ 1 ระยะเวลา 1-4 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2544-2547 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้ และแล้วเสร็จภายใน 4 ปี โดยเป็นการถ่ายโอนตามมาตรา 30 (1) ของพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ระยะที่ 2 ระยะเวลา 1-10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2544-2553 เป็นการถ่ายโอนเนื่องจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันในระยะ 10 ปีแรก ตามมาตรา 30 (2) ของพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

เมื่อพิจารณาแผนภารกิจด้านการสาธารณสุข ที่จะมีการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจจำแนกภารกิจหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนได้ ดังนี้

ส่วนราชการ	ภารกิจที่ถ่ายโอน	หมายเหตุ
1. กรมสุขภาพจิต	- ส่งเสริมสุขภาพจิต และป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มเป้าหมาย	- ถ่ายโอนให้เมืองพัทยา กทม. กสพ. - ปีที่ถ่ายโอน 2546
2. กรมควบคุมโรค	- การพัฒนาบุคลากร การระวังและควบคุมการวินิจฉัย และรักษาโรคติดต่อ	- ถ่ายโอนให้ กสพ. และให้ กสพ. พิจารณาถ่ายโอนให้ท้องถิ่นที่มีความ

ส่วนราชการ	ภารกิจที่ถ่ายโอน	หมายเหตุ
		พร้อมต่อไป - ปีที่ถ่ายโอน 2546
3.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	<ul style="list-style-type: none"> - การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านอาหารและยา - การสร้างเสริมศักยภาพของผู้บริโภคและเรียกกร้องสิทธิอันชอบธรรม - การสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น - การตรวจสอบ ติดตาม คุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารและยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตรายตามที่ระบุใน พ.ร.บ. ในแต่ละประเภท 	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายโอนให้ เมืองพัทยา กทม. กสพ. - ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการโดยการสนับสนุนจาก อย. - ปีที่ถ่ายโอน 2546
4. กรมการแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - งานบริการสาธารณสุข 	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายโอนให้ อบจ. กทม. กสพ. - ปีที่ถ่ายโอน 2546
5. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายโอนให้ กสพ. - ปีที่ถ่ายโอน 2546
6. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - การก่อสร้างสถานบริการใหม่เพิ่มเติม / ซ่อมแซม - 30 บาทรักษาทุกโรค - สนับสนุนเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ - พัฒนาหอกระจายข่าว - ผลิตสื่อพื้นบ้าน/ ท้องถิ่น - พัฒนาสื่อบุคคลในชุมชน - แก้ปัญหาสุขภาพโดยใช้องค์กรชุมชน - สนับสนุนกิจกรรมรณรงค์ - จัดกิจกรรมกลุ่มทางสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ถ่ายโอนให้ กสพ. - ปีที่ถ่ายโอน 2546
7. กรมอนามัย	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขปัญหาเด็กน้ำหนักต่ำกว่าเกณฑ์ - ส่งเสริมสุขภาพกลุ่มแม่และเด็ก/ เด็กกลุ่มวัยเรียนและเยาวชน/ กลุ่มวัยทำงาน / กลุ่มผู้สูงอายุ - ทันตสาธารณสุข - งานโภชนาการ - งานวางแผนครอบครัว - งานส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ - การพัฒนาอนามัยชุมชนบนพื้นที่สูง - สนับสนุนเงินอุดหนุนพี่เลี้ยงเด็กในศูนย์สาธิต - สนับสนุนภาคเอกชนที่ให้บริการทำหมัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายโอนให้ กสพ. - ปีที่ถ่ายโอน 2546

ส่วนราชการ	ภารกิจที่ถ่ายโอน	หมายเหตุ
	<ul style="list-style-type: none"> - งานเฝ้าระวังและพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม - จัดหาและพัฒนาน้ำสะอาด - งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม - งานสุขาภิบาลอาหาร - งานพัฒนาอาชีพอนามัย และอาชีพเวชกรรม - การคุ้มครองสุขภาพจากมลพิษ 	

จากตาราง จะเห็นว่า ภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่เทศบาล ได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพกลุ่มแม่และเด็ก โดยเป็นการสนับสนุนวัสดุประเภทเวชภัณฑ์ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนพี่เลี้ยงเด็กในศูนย์สาธิต และการพัฒนาอนามัยชุมชนบนพื้นที่สูง ภารกิจส่วนใหญ่จะถ่ายโอนไปที่ คณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ หรือ กสพ. ซึ่งมีกรรมการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง และให้กรรมการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกกันเอง เพื่อเป็นประธานและรองประธาน และร่วมด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคประชาสังคม สถานบริการ และผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น กสพ. จึงเป็นกลไกท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าของร่วมกัน

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

กรมอนามัย (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม” โดยทำการศึกษา 19 องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ ผลการศึกษากว่า 1) ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการแก้ปัญหาสุขภาพของประชาชนในเขตรับผิดชอบ พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนยังคิดว่าเป็นหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย ส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ งบประมาณ การออกช่วยเหลือเป็นกรณี ๆ เท่านั้น ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนรองจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม ยกตัวอย่างเช่น เรื่องการเก็บและกำจัดขยะ 2) ในด้านแนวคิดและแผนงานในการปรับปรุงงานด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า มีการอบรม ศึกษาดูงานโดยการสนับสนุนขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสนใจในการพัฒนาตนเอง

ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “สถานการณ์การดำเนินงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)” โดยทำการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 25 จังหวัดของภาคกลาง จำนวน 488 แห่ง พบว่าองค์การ

บริหารส่วนตำบล มีแผนงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 72.7 โครงการที่พบมากที่สุดอยู่ในกลุ่มของการควบคุมโรคในท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตาม การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข อันดับแรก ยังเป็นเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือ การพัฒนารายได้และการจ้างงาน และการพัฒนาสถานะแวดล้อม ส่วนงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญในลำดับที่ 4-6

เมื่อพิจารณาความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าจะต้องมีการดูแลจัดการด้านสาธารณสุขภายในตำบล แต่มีความพร้อมในการจัดทำบริการสาธารณะด้านสุขภาพในระดับปานกลางเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลทราบถึงบทบาทหน้าที่ด้านสาธารณสุขที่อยู่ในงานรับผิดชอบ ซึ่งมีเพียงกิจกรรมตามองค์ประกอบงานด้านสาธารณสุขบางองค์ประกอบที่องค์การบริหารส่วนตำบลคิดว่าไม่ใช่บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ยกตัวอย่างเช่น งานทันตสาธารณสุข การอนามัยแม่และเด็ก และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาบทบาทและการดำเนินงานของเทศบาลในการคุ้มครองผู้บริโภค” โดยศึกษาเทศบาล 7 แห่ง ครอบคลุมทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร พบว่าเทศบาลทุกแห่งยังไม่มีการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเลย อาจเป็นเพราะการขาดความชัดเจนในเรื่องของภาระงานด้านนี้ ประกอบกับข้อจำกัดหลาย ๆ ด้านของเทศบาล ได้แก่ ด้านความพร้อมของบุคลากรในการทำงาน การขาดความเข้าใจที่ชัดเจน การมีความรู้ที่จำกัดในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค และความอิสระคล่องตัวในการทำงานยังมีน้อย ส่วนใหญ่ยังอยู่ในกรอบระเบียบราชการ นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่างานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานที่มีผู้ดำเนินการอยู่แล้ว ก็คือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมถึงมีอำนาจในการปรับ หรือลงโทษได้ตามกฎหมาย ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านสุขภาพ และด้านความเป็นธรรม หากเทศบาลต้องดำเนินการ จำเป็นต้องมีการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้เทศบาลดำเนินการได้ มาให้ด้วย

ทั้งนี้ จากการเปลี่ยนแปลงอำนาจหน้าที่ และการถ่ายโอนภารกิจในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น ทำให้เทศบาลมีบทบาทในการทำงานด้านนี้ด้วย โดยสามารถดำเนินการได้ตามความพร้อมและความสามารถในการจัดการของเทศบาลแต่ละระดับ แต่ทั้งนี้ บางงานที่เทศบาลทำอยู่ ก็เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่แล้ว เช่น งานด้านสุขภาพ และงานด้านความปลอดภัยและความเป็นธรรม ยังต้องอาศัยการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

6.5 งานศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค

รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถชี้ให้เห็นแนวทางของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กระบวนการจัดกิจกรรม และการบริหารจัดการ ซึ่งช่วยในการสนับสนุนข้อมูลสำหรับการศึกษารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด โดยมีรูปแบบเป็นกรณีศึกษา ดังนี้

การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชนโดยผลการศึกษาของ สมเด็จพระ ก้าวพิทักษ์²¹ พบว่า สื่อที่มีส่วนช่วยรับรู้ของประชาชน คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ในด้านการยอมรับ ประชาชนมีความยอมรับในสื่อบุคคลมากกว่าสื่ออื่น ๆ ทั้งนี้ หากเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ จะยอมรับในระดับทดลอง ส่วนแผนพับ เอกสารวิชาการ ป้ายโฆษณา และชุดนิทรรศการ มีการยอมรับในระดับประเมิน ในประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะมีการยอมรับโทรทัศน์ วิทยุ ในระดับทดลอง ส่วนวิดีโอ และเสียงตามสาย จะยอมรับในระดับประเมิน และในประเภทของสื่อบุคคล จะมีการยอมรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และ อสม. ในระดับทดลอง นอกจากนี้จะยอมรับในระดับประเมิน

การใช้แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงพุทธ แนวทางการใช้หลักคำสอนทางพุทธศาสนาในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการศึกษาของ สุนทรี ทับทิมไทย ชัยสัมฤทธิ์โชค²² พบว่า พุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ และอธิบายการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผู้ผลิตแนวพุทธจะมีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภคได้จากการประกันคุณภาพการผลิตด้วยคุณความดี มิใช่การรับประกันที่ตัวสินค้า หรือกระบวนการผลิต ส่วนผู้บริโภคแนวพุทธจะมีส่วนร่วมในการคุ้มครอง และพัฒนาจิตใจตนเองด้วยการเฝ้าระวังจนรู้เท่าทันกิเลสตัณหาของตนเอง ส่วนผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะมีบทบาทในการทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาตามความเป็นจริงให้แก่สังคม ไม่ยึดมั่นกับกฎหมาย ความรู้ทางวิชาการ หรือแม้แต่มหาอำนาจหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับปัญหาที่แท้จริง

การจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมในการคุ้มครองผู้บริโภค รูปแบบหนึ่งของการจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมที่ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และองค์กรพัฒนาเอกชนในการพัฒนาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการศึกษาของ ประชาสรรค์ แสน

²¹ สมเด็จพระ ก้าวพิทักษ์, การรับรู้และการยอมรับสื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุขของประชาชนจังหวัดกาฬสินธุ์. กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2540

²² สุนทรี ทับทิมไทย ชัยสัมฤทธิ์โชค , หลักการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพแนวพุทธ: ศึกษาเน้นด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ. ปรัชญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2549

ภักดี²³ พบว่า เครือข่ายทางสังคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ มีกรอบการดำเนินงานใน 3 มิติ คือ การให้ความรู้และการศึกษา การเสริมสร้างความเข้มแข็ง และการบังคับใช้กฎหมาย และมีกระบวนการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอน คือ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้งนี้ เครื่องมือในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- 1) เครือข่ายประเด็นร่วม ปัญหาร่วม เครือข่ายความร่วมมือแก้ปัญหาเฉพาะประเด็นของพื้นที่ หรือชุมชนนักปฏิบัติ
- 2) ระบบที่ปรึกษาของเครือข่าย โดยที่ปรึกษาอาจเป็นเฉพาะในภาคส่วนนั้น หรือมาจากภาคส่วนอื่น ๆ
- 3) เวทีประชุมสรุปบทเรียนการดำเนินงานของเครือข่าย หรือการทบทวนหลังการปฏิบัติ (AAR)
- 4) การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนประเด็นเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน
- 5) การสรุปบทเรียนทั้งในรูปเอกสารเพื่อการเผยแพร่ และรวบรวมฐานความรู้ผลการดำเนินงานของเครือข่าย
- 6) การจัดระบบที่ปรึกษาผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเครือข่าย
- 7) การเปิดเวทีถามตอบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของเว็บบอร์ด หรือสายด่วน
- 8) การจัดทำเว็บไซต์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูล และเชื่อมโยงเครือข่าย
- 9) การดำเนินการอื่น ๆ เช่น การศึกษาดูงานจากประสบการณ์ของพื้นที่อื่น ๆ การนำกรณีศึกษา มาเล่า การแลกเปลี่ยนในเวทีเครือข่าย ทั้งนี้ ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการจัดการความรู้ของเครือข่าย ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการติดตามวัดผล

การจัดตั้งกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคในระดับหมู่บ้าน แนวทางการจัดตั้งกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยความร่วมมือของภาครัฐ และภาคประชาชนในพื้นที่ โดยผลการศึกษาของ ปรีชา แก้วคำปา²⁴ พบว่า กลุ่มมีการเกิดขึ้นจากการผลักดันของภาครัฐ มีลักษณะเป็นกลุ่มเปิดสำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจ ภายใต้การสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (เจ้าหน้าที่สาธารณสุข) โดยมีโครงสร้างของกลุ่มอย่างเป็นทางการ สมาชิกมีสถานภาพทางสังคมที่หลากหลาย เช่น อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อคบ.) สมาชิกกลุ่มแม่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เจ้าของร้านค้า ผู้สูงอายุ และผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย หรือรับราชการ โดยการทำงานของกลุ่มจะกำหนดโดยคณะกรรมการ ขนาดของกลุ่มมีทั้งคงที่และลดลง กลุ่มที่มีความต่อเนื่องของสมาชิก กิจกรรม สามารถดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้อง

²³ ประชาสรรค์ แสนภักดี, 2549. การจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ. ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

²⁴ ปรีชา แก้วคำปา. 2542รูปแบบการดำเนินงานของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ใน 5 หมู่บ้านที่ได้รับรางวัล อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กับวัฒนธรรม วิธีของการดำเนินชีวิต สมาชิกในกลุ่มให้เหตุผลในการเข้าร่วมกิจกรรมเพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภคที่จะนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และได้ช่วยเหลือชาวบ้าน

การให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค แนวทางการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การบริหารส่วนตำบล มีส่วนในการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการศึกษาของ นิทัศน์ รายยวา และปรีดา โนวฤทธิ²⁵ พบว่า

1) ความเป็นไปได้ในการพัฒนางานสาธารณสุขร่วมกัน โดยการจัดแบ่งแยกกิจกรรมเพื่อรับการสนับสนุนในส่วนงบประมาณ จากองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข แต่กลวิธีการปฏิบัติยังคงเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โดยใช้กระบวนการสาธารณสุขมูลฐาน

2) ประชาชนในชุมชนต้องได้รับการอบรม พัฒนา และรับความรู้ด้านสุขศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องได้รับการอบรม และชี้แจงให้กระจ่างในเรื่องของกฎระเบียบ และอุดมการณ์ของการบริหารงานส่วนท้องถิ่น

4) การสนับสนุนองค์การบริหารส่วนตำบล โดยระบบราชการ ต้องเริ่มคิดไปพร้อม ๆ กัน ไม่ควรปล่อยให้ระบบราชการโตขึ้นไปเรื่อย ๆ เช่น กรอบอัตรากำลังในสถานีนอนามัยที่เพิ่มขึ้น แต่รัฐก็เร่งสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไปด้วยกัน ซึ่งเป็นวิธีที่สวนทางกัน เพราะเมื่อการบริหารงานส่วนท้องถิ่นใหญ่ขึ้น การบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องเล็กลง

ผลการศึกษาของ ปรีดา แต่อารักษ์ และคณะ²⁶ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการกระจายอำนาจด้านสาธารณสุข ดังนี้

1) กรอบแนวคิดต้องชัดเจน ต้องตอบคำถามให้ชัดเจนว่า ทำไมต้องกระจายอำนาจด้านสาธารณสุข (ด้านสุขภาพ) ได้ประโยชน์อะไร ดีกว่า ไม่กระจายอย่างไร หากต้องกระจาย จะกระจายอะไร ให้ท้องถิ่นใด จะกระจายอย่างไร และต้องระวังอะไรบ้าง

1.1) ต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ท้องถิ่นในระดับที่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องสามารถวางแผนพัฒนาสุขภาพในพื้นที่ และสามารถตัดสินใจในการใช้และควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการแก้ปัญหา และการจัดบริการได้มากที่สุดโดยไม่ขัดกับกรอบทิศทางนโยบายด้านสาธารณสุขของรัฐบาล

1.2) การบริหารจัดการต้องมีประสิทธิภาพ และเกิดเอกภาพเชิงระบบ การบริหารจัดการระบบบริการควรมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ที่

²⁵ นิทัศน์ รายยวา และปรีดา โนวฤทธิ. องค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาสาธารณสุข. วารสารวิชาการสาธารณสุข. ปีที่6 ฉบับที่3 ก.ค.-ก.ย. 2540

²⁶ ปรีดา แต่อารักษ์ และคณะ. 2551. ทบทวนการกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างปี 2542-2550. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

สำคัญต้องไม่เกิดการแบ่งแยก หรือแย่งชิงเบียดเบียนทรัพยากรเพื่อป้องกันและส่งเสริมสุขภาพไปใช้
ในการบริการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพมากเกินไปจนไม่เกิดความสมดุลหรือขาดการบูรณาการกัน

- 1.3) ต้องมีความเป็นธรรมทางสุขภาพ
- 1.4) มีธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้
- 1.5) การมีส่วนร่วม และการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน
- 1.6) การจัดความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างท้องถิ่นกับรัฐ
- 2) ต้องกำหนดรูปแบบระบบบริการสาธารณสุขที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่
- 3) ต้องกำหนดบทบาทขององค์กรต่าง ๆ ภายใต้การกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขให้ชัดเจน
- 4) ทางเลือกในการดำเนินงานด้านสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 4.1) พิจารณาตามลักษณะกิจกรรม หรือภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเกี่ยวข้อง
 - 4.2) พิจารณาตามระดับความรับผิดชอบ ในการจัดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 4.3) มิติในการพิจารณาความเป็นไปได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข
- 5) กลไกการบริหารระบบสาธารณสุขในจังหวัดภายใต้การกระจายอำนาจ
- 6) การเตรียมความพร้อม และการดำเนินการในการถ่ายโอนภารกิจ
 - 6.1) การพัฒนาศักยภาพ และสร้างความพร้อมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 6.2) การพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขให้สามารถสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ได้เป็นอย่างดี
 - 6.3) การปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เป็นอุปสรรคในการทำงานด้านสาธารณสุขของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 6.4) การถ่ายโอนสถานบริการ
 - 6.5) การกำกับติดตามและประเมินผล

7. รูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลีย



Australian
Competition &
Consumer
Commission

The Australian Competition & Consumer Commission (ACCC)

ACCC มีลักษณะเป็นองค์กรอิสระ ทำหน้าที่กำกับดูแลทั้งการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลีย โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองแคนเบอร์รา และสำนักงานสาขาอยู่ตามรัฐต่าง ๆ แต่การกำกับดูแลเรื่องการแข่งขันจะอยู่ที่สำนักงาน ณ เมืองแคนเบอร์รา ซิดนีย์ และเมลเบิร์น

ACCC ทำหน้าที่ส่งเสริมการแข่งขัน และการค้าที่เป็นธรรมในตลาดเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค และธุรกิจชุมชน นอกจากนี้ ยังควบคุมการบริการโครงสร้างพื้นฐานชาติ

บทบาทและกิจกรรม

ACCC เป็นองค์กรที่มีอำนาจอิสระตามกฎหมาย ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1995 เพื่อดูแลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการค้าและการปฏิบัติการค้า ค.ศ.1974 และเพื่อส่งเสริมการแข่งขันและการค้าที่เป็นธรรมในตลาดเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคและธุรกิจชุมชน นอกจากนี้ ยังควบคุมการอุตสาหกรรมโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

ความรับผิดชอบหลัก คือ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคคลและธุรกิจมีการแข่งขันที่ยุติธรรม และมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวได้ว่า ACCC เป็นหน่วยงานระดับชาติที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าโดยทั่วไป โดยทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติและการค้า

ทั้งนี้ ในการดำเนินธุรกิจและการซื้อขายที่ยุติธรรม รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภค นับเป็นบทบาทสำคัญของหน่วยงานที่ช่วยเติมภารกิจของรัฐ การดูแลผู้บริโภคตามขอบเขตของกฎหมาย รวมทั้งทำหน้าที่ศึกษาข้อมูลเพื่อให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการระงับข้อพิพาท ทั้งในกรณีที่ต้องมีการฟ้องร้อง นอกจากนี้ ยังมีโครงการส่งเสริมการศึกษา ACCC เพื่อให้เกิดการดูแลผู้บริโภคอย่างครอบคลุมทั้งในเขตชนบท และกับชุมชนพื้นเมือง

กล่าวได้ว่า ACCC มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มสวัสดิการโดยเฉพาะด้านสิทธิ และความเป็นธรรมในฐานะของผู้บริโภค ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) สร้างความแข็งแกร่ง และส่งเสริมการแข่งขันที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 2) ส่งเสริมการค้ายุติธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) ควบคุมการบริการโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และตลาดอื่น ๆ
- 4) ควบคุมการผูกขาด การกีดกันทางการแข่งขันและการค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่มากขึ้น การค้าเป็นธรรมต่อเศรษฐกิจของออสเตรเลีย เพื่อให้เกิดการทำงานบนหลักการพื้นฐานที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภค และผลประโยชน์ทางธุรกิจและชุมชน โดย ACCC ทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามการแข่งขันของรัฐบาลกลางด้านการค้ายุติธรรม และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ACCC ควบคุมการแข่งขันเป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพน้อย

ACCC and the Trade Practices Act

กฎหมายที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคของ ACCC คือ พระราชบัญญัติการค้าและการปฏิบัติการ ค.ศ.1974 จุดมุ่งหมายสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ คือ การเพิ่มสวัสดิการของชาวออสเตรเลียผ่านการส่งเสริมการค้า และการแข่งขันที่เป็นธรรม และการให้การคุ้มครองผู้บริโภค โดยสาระของพระราชบัญญัตินี้มีความครอบคลุมเกือบทุกด้านของการตลาด: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ค้าส่ง ค้าปลีก คู่แข่ง และลูกค้า ในด้านกว้างพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมตลาดที่ไม่เป็นธรรมสำหรับอุตสาหกรรมการรวบรวม และการเข้าซื้อกิจการของบริษัท ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การติดฉลากสินค้า ตรวจสอบราคา และระเบียบของอุตสาหกรรม เช่น การสื่อสารโทรคมนาคม การไฟฟ้า ก๊าซ และสนามบิน

โครงสร้างการทำงานและคณะกรรมการ

สมาชิก ACCC เรียกว่า “คณะกรรมการกำกับดูแล” ซึ่งคณะกรรมการนี้จะมีการพบกันเป็นประจำทุกสัปดาห์ ทั้งนี้ โดยปกติแล้วการตัดสินใจในเรื่องที่ตรวจสอบ มักจะนำเข้าไปประชุมโดยมีประธานกรรมการเป็นประธาน และจะต้องมีสมาชิกเข้าร่วมอย่างน้อย 2 ใน 5 ของสมาชิกเต็มเวลา จึงจะสามารถพิจารณาเรื่องการรวบรวมกิจการ รวมถึงการอนุมัติและการแจ้งเหตุว่าจะเริ่มดำเนินการศาล และการตัดสินใจเกี่ยวกับการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐาน

ACCC มีคณะกรรมการ 5 คนเพื่อช่วยปรับปรุงการตัดสินใจของคณะกรรมการ คณะกรรมการเหล่านี้ประกอบด้วยสมาชิกเต็มเวลาและ / หรือบริษัทร่วม และอดีตคณะกรรมการ รัฐมนตรีเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะ

คณะกรรมการสามารถบังคับใช้โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการ ทั้งนี้ เรื่องที่พิจารณาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมกิจการมากที่สุด

กิจกรรมระหว่างประเทศ

ACCC ได้มีการดำเนินกิจกรรมระหว่างประเทศโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและช่วยพัฒนาการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเข้มข้น และมีเป้าหมายการดูแลทั่วโลก โดยมีความสนใจในการพัฒนาตลาดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม มีการเพิ่มการเจรจากับหน่วยงานระหว่างประเทศมากขึ้น เพื่อเพิ่มการแบ่งปันข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบและการบังคับใช้ความร่วมมือซึ่งมีความสำคัญมากขึ้นในเศรษฐกิจโลก

จุดมุ่งหมายของการจัดกิจกรรมระหว่างประเทศ ACCC ของโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพและพิจารณาอย่างดีในการแข่งขันของการคุ้มครองผู้บริโภค และความเข้มข้นของกฎระเบียบมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนา และดำเนินการควบคุมการปฏิบัติที่ดีที่สุด และการเพิ่มประสิทธิภาพของสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มความเข้มข้นของการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยการให้โอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับพนักงาน ACCC ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะการทำงานของ ACCC กฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ลักษณะการทำงานของ ACCC นั้น จะให้ความสำคัญกับการดูแลการแข่งขัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่น่ามาซึ่งความเป็นธรรมและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงานกำกับดูแลการแข่งขันของประเทศออสเตรเลีย คือ Australian Competition and Consumer Commission หรือ ACCC เป็นองค์กรอิสระ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค กำกับดูแลการแข่งขัน และส่งเสริมความเป็นธรรมในธุรกิจเฉพาะ มีสำนักงานใหญ่ที่กรุงแคนเบอร์ราและสำนักงานสาขาตามรัฐต่าง ๆ

2. กฎหมายสำหรับกำกับดูแลการแข่งขัน คือ Trade Practice Act 1974; TPA หมวดที่ 4 (Anti-Competitive Practices) บัญญัติข้อห้ามพฤติกรรม การตกลงร่วมกันอันมีผลในการจำกัดการแข่งขัน การใช้อำนาจตลาดในทางมิชอบ การจำกัดสิทธิ การกำหนดราคาขายต่อ และการรวมธุรกิจที่ลดหรือจำกัดการแข่งขัน

3. มาตรการจัดการพฤติกรรมกรรมการตกลงร่วมกันผูกขาด หรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขัน (Cartels) ถือเป็นกรกระทำความผิดตามมาตรา 45 (Anti-competitive Agreements) ของ TPA และเป็นความผิดเกี่ยวกับการแข่งขันที่ร้ายแรงที่สุด ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาบัญญัติโทษ

ทางอาญา (จำคุก) สำหรับผู้ร่วมพฤติกรรม Cartels ในขณะที่ความผิดเกี่ยวกับการแข่งขันในเรื่องอื่น ๆ ถือเป็นความผิดทางแพ่งเท่านั้น

4. กระบวนการสืบสวนและการพิสูจน์ความผิดในพฤติกรรม Cartels ในการพิสูจน์ความผิด เรื่อง Cartels สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องพิสูจน์ให้ชัดเจน คือ การตกลงร่วมกัน (Meet of Mind) ไม่ว่าจะเป็นการตกลงกันกำหนดราคาซื้อ/ขายเป็นราคาเดียวกัน การกำหนดแบ่งท้องที่ หรือการกำหนดปริมาณผลิตซื้อ จำหน่าย เป็นต้น ทั้งนี้ การตกลงร่วมกัน หรือการสมรู้กันดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือผูกพันกันตามกฎหมาย ดังนั้น กระบวนการสืบสวนจึงต้องมุ่งหาพยานหลักฐานเพื่อ 1) พิสูจน์การเกิดขึ้นจริงของการตกลงร่วมกัน 2) พิสูจน์ตัวบุคคลที่ริเริ่ม และ 3) พิสูจน์องค์ประกอบบุคคลที่ร่วมในการตกลง ซึ่งเป็นภาระที่ยากยิ่ง

5. มาตรการเสริมในการพิสูจน์ความผิดพฤติกรรม Cartels เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดี: ACCC พัฒนา Leniency Program ขึ้น เพื่อจูงใจผู้ร่วมทำผิดให้กลับมาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินคดี โดยยกเว้นไม่เอาโทษใด ๆ ทั้งสิ้นกับผู้ร่วมกระทำผิด ที่ตัดสินใจให้ข้อมูลกับ ACCC เป็นรายแรก และลดหย่อนโทษสำหรับผู้ร่วมกระทำผิดที่ให้ข้อมูลกับ ACCC ในลำดับถัดไป แต่ทั้งนี้ ไม่ลดโทษให้กับผู้ริเริ่มดำเนินการ

วิธีการร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค

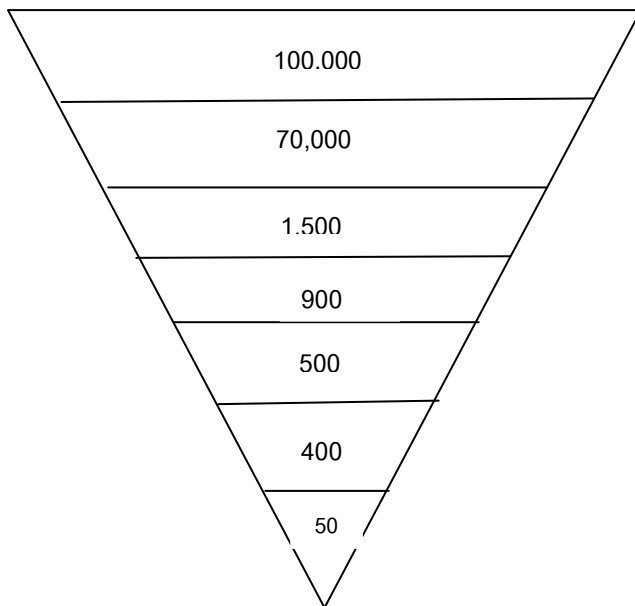
การคุ้มครองผู้บริโภคของ ACCC มีกฎหมายสำคัญ คือ The Trade Practices Act 1974 ซึ่งได้ถูกออกแบบมาเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้บริโภคประสบปัญหาสามารถร้องเรียนโดยตรงไปยัง ACCC โดยมีขั้นตอน และรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

ผู้บริโภคสามารถเขียนร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา โดยระบุชื่อและที่อยู่เพื่อติดต่อ วันที่และสถานที่ที่เกิดปัญหา ประเด็นปัญหาที่ได้รับผลกระทบ สิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อแก้ไขปัญหา รวมทั้งสามารถระบุให้มีการตอบกลับจดหมายภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น ภายใน 10 วัน หรือ 2 สัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้บริโภคจะต้องรวบรวมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และแนบมาพร้อมกับจดหมายร้องเรียนด้วย

The screenshot shows the ACCC website interface. At the top left is the ACCC logo. The main navigation menu includes: The ACCC, For consumers, For businesses, For regulated industries, About us, Publications, Public registers, Media centre, Legislation, Consumer & business directory, Employment, and Our sites. The main content area features a 'Welcome to the ACCC' message, a 'For consumers' section with a link to 'Read more about us', and a 'Media centre' section with several news releases listed, including 'ACCC acts on Dell warranty misrepresentations' (24/12/2010), 'ACCC Christmas-New Year arrangements' (24/12/2010), and 'ACCC alleges unconscionable conduct in promotion and supply of men's sexual dysfunction treatment program' (23/12/2010). There is also a 'BUDGET' logo at the bottom right.

การคัดกรองและตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน

ภาพ จำนวนเรื่องร้องเรียน และลำดับการคัดกรอง



กรณีข้างต้น เป็นการนำเสนอตัวอย่าง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา ACCC นั้น ในสัดส่วนของเรื่องร้องเรียน 100,000 เรื่อง จะมีเรื่องที่ผ่านการตรวจสอบและคัดกรอง และนำเข้าสู่กระบวนการศาลเพื่อดำเนินการประมาณ 50 เรื่องเท่านั้น กล่าวได้ว่ากระบวนการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียน ช่วยลดปริมาณคดีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ต้องเข้าสู่กระบวนการศาล

ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ปี 2009

ระบอบการแข่งขันของออสเตรเลียมีความแข็งแกร่งอย่างมาก แต่ ACCC ก็สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี แม้ว่าในช่วงปี ที่ 2008-2009 ทั่วโลกจะได้รับผลกระทบจากการตกต่ำของเศรษฐกิจโลก ซึ่งในกรณีของประเทศออสเตรเลียนั้น ก็นับเป็นความท้าทายของการดำเนินการเพื่อดูแลการค้าและการแข่งขันด้วยเช่นกัน โดยได้มีการผ่อนคลายความกดดันด้านกฎหมายและการแข่งขัน รวมทั้งมีการผ่อนคลายกฎระเบียบและการบังคับใช้ โดยรัฐบาลได้มีการพิจารณาเพื่อประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินสถานการณ์ทั้งในระยะสั้นภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ และประเมินสถานการณ์ด้านความสมบูรณ์ของธุรกิจ และโครงสร้างทางการเงินในระยะยาวอีกด้วย

ในแต่ละปี ACCC ได้ใช้ศักยภาพและความพยายามอย่างมาก ในการเผชิญปัญหาใหม่ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน และกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการ

● การดำเนินการด้านคดี

ปี 2008-09 การกระทำผิดเกี่ยวกับการค้าและการแข่งขันในประเทศออสเตรเลียนถือเป็นความผิดทางอาญา ทั้งนี้ ACCC จะดำเนินการต่อผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายการดำเนินงานที่เข้มข้น อีกทั้งยังมีอำนาจเต็มในการจัดการ และนำผู้ที่มีส่วนร่วมในมาตรการจัดการพฤติกรรมที่ตกลงร่วมกันผูกขาด ลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขัน (Cartels) ไปยังบัญชีคดีสำคัญ

ทั้งนี้ ในปี 2008-2009 ACCC ได้มีการชี้แจงกฎหมายและส่งผลต่อการบังคับใช้อย่างทันที เช่น กรณี การดำเนินการ การกล่าวหาการตกลงสำหรับการจัดเก็บภาษีของค่าธรรมเนียมน้ำมันเชื้อเพลิงในการขนส่งสินค้าผ่านทางเครือข่ายระดับโลก ซึ่งมีบทลงโทษปรับมากกว่า 41,000,000 เหรียญ

กรณีตัวอย่าง Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ได้ยื่นฟ้อง (Statement of Claim) กับทางการบินไทย

บมจ.การบินไทย แจ้งว่า เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2552 Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ได้ยื่นฟ้อง (Statement of Claim) บริษัท โดยกล่าวหาว่าบริษัท ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharges) และค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายด้านความปลอดภัย (Security Surcharge) สำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศในลักษณะที่เป็นการละเมิดกฎหมาย Trade Practices Act 1974 (พ.ศ. 2517) ของประเทศออสเตรเลีย

คดีนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินคดีในลักษณะเดียวกันโดย ACCC ต่อสายการบินอื่นรวม 11 สายการบิน ทั้งนี้ ACCC ยังไม่ได้กำหนดจำนวนค่าปรับมาในคำฟ้องแต่อย่างใด ขณะนี้ บริษัท ได้ดำเนินการว่าจ้างทนายความผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รับผิดชอบคดีดังกล่าวแล้ว

ที่มา: กรุงเทพธุรกิจ

• การดำเนินการสิ่งพิมพ์ออนไลน์เพื่อเฝ้าระวังการหลอกลวง และการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

การดำเนินการที่น่าสนใจเช่น ใน 2008-09 ACCC ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการหลอกลวงทางออนไลน์ SCAMwatch พบว่ามีผู้สนใจเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 27 ในปีที่ผ่านมา โดยเว็บไซต์ของ ACCC ได้รับความนิยมในการเข้าชมมากกว่า 560,000 เมื่อเปรียบเทียบกับเข้าชมสิ่งพิมพ์ออนไลน์เมื่อเทียบกับปีก่อนซึ่งมีประมาณ 200,000 คนเท่านั้น

ทั้งนี้ เมื่อผู้อ่านสิ่งพิมพ์ออนไลน์แล้ว ได้มีการแลกเปลี่ยนหรือรายงานข้อมูลข่าวสารกลับมาผ่านการรับส่งอีเมลล์ผ่านรายงานการหลอกลวง SCAMwatch แบบฟอร์มการร้องเรียนออนไลน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของการหลอกลวงทางเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก กล่าวได้ว่าการดำเนินการ SCAMwatch จึงเป็นการดำเนินการที่พยายามแก้ไขปัญหาและกลไกที่เกิดขึ้นในทุกรูปแบบ ทั้งในรูปแบบ โบนัส การลงทุนกีฬา ห้างสรรพสินค้าที่หลอกลวงบัตรของขวัญปลอม ซึ่งการดำเนินการของ ACCC ช่วยลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงในลักษณะต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไปแล้ว

- ระบบข้อมูลการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ACCC ใช้ <http://www.accc.gov.au> เป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลองค์กร และเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้บริโภค

ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งผู้ร้องสามารถกรอกรายละเอียดของผลกระทบที่ได้รับ และเป็นที่น่าสนใจว่า ผู้ร้องจะได้รับทราบข้อแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับกรณีปัญหาของตนเองผ่านระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร้องได้รับคำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงกับกรณีปัญหาของตนเอง และสามารถตัดสินใจดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งในกรณีนี้กล่าวได้ว่า นอกจากจะช่วยให้ผู้ร้องซึ่งได้รับผลกระทบได้รับทราบข้อมูลและแนวทางการดำเนินการต่อไปแล้ว ระบบร้องเรียนนี้ยังช่วยคัดกรองเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งทำให้ลดปริมาณคดีความที่จะเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้อง

เป็นที่น่าสังเกตว่า ระบบบันทึกข้อมูลนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถบันทึกข้อมูลปัญหาที่ได้รับได้อย่างละเอียด ซึ่งข้อมูลทั้งหมดได้ถูกบันทึกเข้าระบบไว้ โดยผู้ร้องจะได้รับรหัสสำหรับการติดตามความก้าวหน้าในเรื่องที่ได้อ้างเรียน ในขณะที่ ACCC สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ผู้ร้องบันทึกไว้ในระบบ ซึ่งทำให้ ACCC สามารถทราบถึงสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคได้ทั้งปริมาณและรายละเอียด

CHOICE

CHOICE is a trusted voice working for consumers.

ตัวเลือกที่เป็นเสียงที่น่าเชื่อถือที่ทำงานให้กับผู้บริโภค

- ตัวเลือกที่เป็นอิสระที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้บริโภค
- การดำเนินการทางวิทยาศาสตร์อย่างเข้มงวดและให้ความคิดเห็นต่อสินค้า
- การให้คำแนะนำโดยอิสระต่อสินค้าและบริการ
- ให้การสนับสนุนผู้บริโภคเชิงรุก
- ชุมชนของผู้บริโภคที่มีสมาชิกมากกว่า 200,000 คน

CHOICE: ตัวเลือกที่เป็นอันดับหนึ่งที่สนับสนุนสิทธิของผู้บริโภค

เป็นหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการผู้บริโภคด้วยการสนับสนุน และให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างเป็นอิสระ โดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่พวกเขาพบทุกวันโดยผู้เชี่ยวชาญ

ขับเคลื่อนการทำงานอย่างเป็นอิสระเพื่อเป็นทางเลือกให้กับสมาชิก โดยแสดงความคิดเห็นทางวิทยาศาสตร์อย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันสิทธิของผู้บริโภค โดยเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคเพื่อไม่ให้ถูกเอาเปรียบ และเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการซื้อสินค้า

ภาพ วารสาร CHOICE



วิธีการทำงาน: สำหรับสมาชิกโดยสมาชิก

เน้นความเป็นอิสระและมีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ เป็นทางเลือกเพื่อให้บริการสมาชิกและผู้บริโภค ดังนี้

- องค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไรสำหรับผู้บริโภคของออสเตรเลีย
- การรับเงินค่าสมาชิกทั้งหมดโดยสมาชิก
- ทีมผู้บริหารระดับสูงดูแลการปฏิบัติงานวันต่อวัน
- การจัดการความเสี่ยงจากออสเตรเลีย / มาตรฐานนิวซีแลนด์

ความสมบูรณ์ขององค์กรตั้งอยู่บนความเป็นอิสระอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับทุนสนับสนุนจากสมาชิกและปกป้องโดยสภาเลือกตั้ง ความมุ่งมั่นต่อความเป็นอิสระนี้ สั่งการว่าตัวเลือกที่มีการดำเนินการ เป็นหน่วยงานสาธารณะของสภาผู้บริโภคของออสเตรเลีย ความรับผิดชอบต่อการจัดการและการควบคุมการเลือกพักผ่อนกับอาชีพของสำนักงานคณะกรรมการกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการอิสระของสมาชิกไม่ได้ชำระเงิน และจะต้องไม่ถูกใช้เป็นหลักในอุตสาหกรรมการโฆษณาหรือการขาย ทิศทางนโยบายในการเลือกเป็นทั้งกลุ่มผู้สนับสนุนการค้าและผู้บริโภคจะดูแลโดย

คณะกรรมการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้คณะกรรมการตรวจสอบการเงิน และการให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบการเงินและการตรวจสอบ

การกำกับดูแล: โปร่งใสและเป็นอิสระ

ตัวเลือกที่จะดำเนินการโดยสมาชิกเพื่อสมาชิก ความมุ่งมั่นในความโปร่งใสและความเป็นอิสระในโครงสร้างการกำกับดูแล

- ดูแลโดยคณะกรรมการอิสระ
- สมาชิกได้รับเลือกจะต้องเป็นอิสระจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- มีการลงคะแนนประจำปีสำหรับตำแหน่ง
- สมาชิกทุกคนมีสิทธิเสนอชื่อสมาชิกสภา

การตรวจสอบและเปรียบเทียบคุณภาพสินค้า (Reviews and Tests)

แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่ม	รายละเอียด
1. HOUSEHOLD	Energy and water, Backyard, Heating and cooling, Kitchen, Laundry and cleaning, Living and bedroom
2. TECHNOLOGY	Cameras and camcorders, Computers and accessories, Computers and accessories, Computers and accessories, Home entertainment, Phones and mobile devices, Software and online services
3. BABIES AND KIDS	Travel, Food and health, Furniture, Fact sheets
4. MONEY	Shopping and legal, Investing, Insurance, Banking, Borrowing
5. FOOD AND HEALTH	Food and drink, General health, Labelling and advertising, Diet and exercise, Beauty and personal care, Cook's CHOICE
6. TRAVEL AND TRANSPORT	Bikes, Cars

การสื่อสารข้อมูลผลการตรวจสอบสินค้า

หลังจากที่ฝ่ายตรวจสอบสินค้าได้ตรวจสอบ และให้ความเห็นต่อคุณภาพของสินค้าแล้ว จะรวบรวมจัดส่งข้อมูลของสินค้านี้ให้กับบริษัท หรือผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของสินค้านั้น เพื่อทำการชี้แจงหรือทำการแก้ไขปัญหา โดยจะมีระยะเวลาในการรอข้อมูลตอบกลับประมาณ 2 สัปดาห์ หากไม่มีการชี้แจงข้อมูลใด ๆ กลับมา Choice ก็จะทำเนิการเผยแพร่ข้อมูลการตรวจสอบสินค้านั้นในวารสารเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภค

ตัวอย่างการนำเสนอข้อมูลการทดสอบ และความเห็นต่อสินค้า

“เครื่องพิมพ์อิงค์เจ็ท อเนกประสงค์”

ในยุคที่การทำงานที่บ้านเริ่มเป็นที่นิยมกันมากขึ้น หลายคนหันมาเลือกซื้อเลือกหาอุปกรณ์เพื่อเปลี่ยนให้บ้านเป็นสำนักงานส่วนตัวนอกจากคอมพิวเตอร์แล้ว อีกอย่างที่ขาดไม่ได้คือเครื่องพิมพ์นั่นเอง

ปัจจุบันเครื่องพิมพ์มีราคาถูกลง ผู้บริโภคจึงมีทางเลือกมากขึ้นเพราะเงินเก็บที่เคยเพียงพอสำหรับการซื้อเครื่องพิมพ์ได้อย่างเดียว ก็มากพอจะซื้อเครื่องพิมพ์แบบอเนกประสงค์ที่สามารถใช้งานได้มากกว่าพิมพ์งาน ไม่ว่าจะเป็นการสแกนภาพลงคอมพิวเตอร์ ถ่ายเอกสาร หรือยังใช้ส่งแฟกซ์ได้อีกด้วย หลายคนเห็นว่าจะลงทุนก็ซื้อแบบครบวงจรไปเลย

นิตยสาร Choice ซึ่งเป็นนิตยสารเพื่อผู้บริโภคของออสเตรเลีย ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ ได้ทำการทดสอบเครื่องพิมพ์อเนกประสงค์ จำนวน 11 รุ่น ที่มีสนนราคา (จำหน่ายในออสเตรเลีย) ตั้งแต่ 2,000 ไปจนถึง 14,000 บาท ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจทีเดียว สำหรับคนที่กำลังมองหาอิงค์เจ็ทแบบอเนกประสงค์อยู่ในขณะนี้

ข้อสรุปที่ได้จากผลการทดสอบของ Choice

- เครื่องพิมพ์ที่นำมาทดสอบทั้งหมด 11 รุ่น ประสิทธิภาพโดยรวมที่ได้รับจากการพิมพ์งาน , การถ่ายเอกสาร และสแกนอยู่ในขั้นดีไม่ว่าจะราคาถูกหรือแพง แต่กลุ่มที่ประสิทธิภาพการใช้งานแบบอเนกประสงค์จัดว่าอยู่ในขั้นดีมาก คือ Canon Pixma MP160, Canon Pixma MP460, Canon Pixma MP530 , HP Officejet 6310 และ Canon Pixma MP830 เรียงราคาต่ำสุด ตั้งแต่ 2,000 บาท ไปจนถึง 14,000 บาท

- ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อนอกจากงบประมาณของเรา ราคาของเครื่องสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามคือ ต้นทุนในการพิมพ์งานลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นต้นทุนในระยะยาวของเครื่องพิมพ์ที่เราใช้งาน พบว่าเครื่องพิมพ์ในตระกูล แคนนอน มีต้นทุนการพิมพ์งานลักษณะต่าง ๆ ที่ถูกกว่ายี่ห้ออื่น (รายละเอียดดูจากตาราง)

ยี่ห้อ / รุ่น	คะแนน	ราคา (ราคา Choice)
1. Canon Pixma MP160	★★★★	2,363
2. Canon Pixma MP460	★★★★	4,751
3. Canon Pixma MP530	★★★★	10,590
4. HP Officejet 6310	★★★★	10,890
5. Canon Pixma MP830	★★★★	14,576
6. Lexmark X2470	★★★	2,672
7. Lexmark X3470	★★★	3,424
8. HP Photosmart C3180	★★★	4,388
9. Brother MFC-240C	★★★	5,282
10. HP Photosmart C4180	★★★	6,388
11. Lexmark X7350	★★★	6,690

ช่วงคะแนนการให้ดาว

★ สำหรับคะแนน 0-20

★★ สำหรับคะแนน 21-40

★★★ สำหรับคะแนน 41-60

★★★★ สำหรับคะแนน 61-80

★★★★★ สำหรับคะแนน 81-100

การให้คะแนน

คะแนน	รายละเอียด
25 คะแนน	คุณภาพโดยเฉลี่ย และเวลาที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารจากโปรแกรมวินโดวส์ จากเครื่อง PC
25 คะแนน	คุณภาพโดยเฉลี่ย และเวลาที่ใช้ในการถ่ายเอกสารขาวดำ และเอกสารสี และถ่ายภาพโดยไม่เชื่อมต่อกับเครื่อง PC
20 คะแนน	ความสะดวกในการใช้งาน รวมถึงความชัดเจน และความสมบูรณ์ของคู่มือ เอกสารต่าง ๆ และความช่วยเหลือทางอินเทอร์เน็ต
25 คะแนน	คุณภาพโดยเฉลี่ย และเวลาที่ใช้ในการสแกนเอกสารขาวดำ เอกสารสี และภาพถ่ายโดยเชื่อมต่อกับเครื่อง PC
5 คะแนน	การสิ้นเปลืองพลังงานของเครื่องขณะอยู่ในช่วง Standby และช่วงที่ปิดเครื่อง รวมถึงเสียงในขณะที่ทำงาน

เครื่องพิมพ์ที่ช่วยให้คุณประหยัดเงินค่าพิมพ์

ลักษณะงานพิมพ์	ต้นทุนถูกที่สุดต่อแผ่น	ต้นทุนแพงที่สุดต่อแผ่น
การพิมพ์งานขาวดำ	Canon Pixma MP530 (ไม่เกิน 1.3 บาท/แผ่น)	Brother MFC-240C Lexmark X3470 Lexmark X2470 (3-4.6 บาทต่อแผ่น)
การพิมพ์งานสี	Canon Pixma MP830 Canon Pixma MP530 (6-8 บาท/แผ่น)	Lexmark X3470 (มากกว่า 12 บาท/แผ่น)
การพิมพ์ภาพถ่าย	Canon Pixma MP460 Canon Pixma MP160 Canon Pixma MP830 Canon Pixma MP530 (38-67 บาท/แผ่น)	Lexmark X3470 Brother MFC-240C HP OfficeJet 6310 HP Photosmart C3180 Lexmark X7350 (มากกว่า 111 บาท/แผ่น)

บทที่ 2 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครเชียงใหม่ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 40.27 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 14 ตำบลในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ คือ ตำบลหายยา ตำบลช้างม่อย ตำบลศรีภูมิ ตำบลวัดเกต ตำบลช้างคลาน ตำบลพระสิงห์ ตำบลสุเทพบางส่วน ตำบลป่าแดดบางส่วน ตำบลหนองป่าครั่งบางส่วน ตำบลท่าศาลาบางส่วน ตำบลป่าตัน ตำบลหนองส่วนบางส่วน และตำบลช้างเผือกบางส่วน

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

"เทศบาลนครเชียงใหม่ จะเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ให้คงความงดงาม น่าอยู่ มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมประเพณี มีคุณภาพชีวิตที่ดี ชุมชนเข้มแข็ง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล"

ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา (พ.ศ.2551-2555) ประกอบด้วย

1. การพัฒนาเมืองเชียงใหม่ให้น่าอยู่ มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การจัดวางผังเมืองควบคุมอาคาร และการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม 2) การพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 3) การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ 4) การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนา

2. การจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนอย่างมีส่วนร่วม มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. การพัฒนาคุณภาพคน และสังคมสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้คู่คุณธรรม มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การส่งเสริมการเรียนรู้ควบคู่คุณธรรม 2) การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการปลูกฝังแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 3) การส่งเสริมสุขภาพของชุมชน 4) ส่งเสริมกระบวนการพัฒนาชุมชน และการพัฒนาสวัสดิการแก่ชุมชน

4. การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแบบก้าวหน้า มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 2) สร้างความสมดุลในระบบเศรษฐกิจ 3) สร้างภูมิคุ้มกันของระบบเศรษฐกิจ 5) ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม และมีการกระจายประโยชน์อย่างทั่วถึง

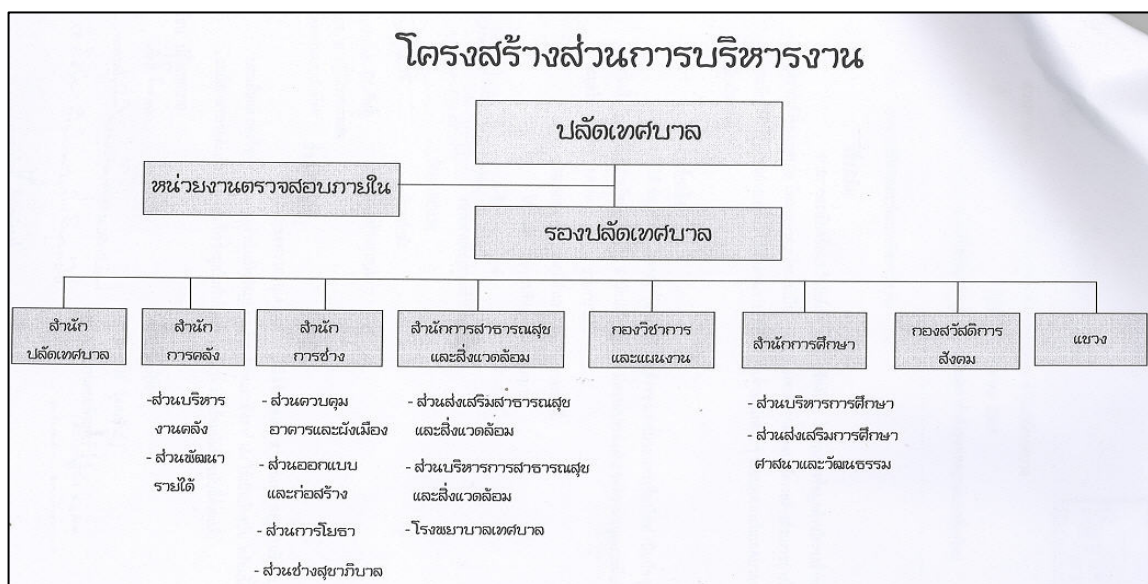
5. การส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การป้องกัน และแก้ไขปัญหอบาปมุข สิ่งเสพติด อาชญากรรม และภัยพิบัติอื่น ๆ 2) การพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ 3) เสริมสร้างประสิทธิภาพในการรักษาความสงบ ปลอดภัยแก่ชุมชน

6. การอนุรักษ์ ถ่ายทอด และส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การจัดการแหล่งเรียนรู้ 2) การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีด้านนา 3) การสนับสนุน และเชิดชูการสร้างงานศิลปะระดับท้องถิ่น 4) การส่งเสริมสถาปัตยกรรมท้องถิ่น 5) การพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

7. การพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การเสริมสร้างประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบควบคุม 3) การพัฒนาให้เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 4) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 10 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล, สำนักการคลัง, สำนักการช่าง, สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, สำนักการศึกษา, กองวิชาการและแผนงาน, กองสวัสดิการสังคม, และ 4 แขวง รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



ที่มา: www.cmcity.go.th

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลนครเชียงใหม่ ในเดือนธันวาคม 2553 ยังไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล แต่มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันภายในอย่างเป็นระบบ โดยมีสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการสาธารณสุข สำนักการช่าง เป็นต้น

ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล คือ กองสาธารณสุข โดยมีสำนักปลัดเทศบาล เป็นเสมือนฝ่ายเลขานุการ

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย เทศบาลนครเชียงใหม่มีการรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาล โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัดเทศบาล จากนั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ เทศบาลนครเชียงใหม่ ยังมีการแบ่งส่วนโครงสร้างในรูปแบบของสำนักงานแขวง 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงศรีวิชัย แขวงเม็งราย โดยมีสำนักงานแขวง ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อกระจายการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยมีนิติกรประจำในเทศบาล และนิติกรที่แขวงต่าง ๆ ซึ่งช่วยลดเรื่องร้องเรียน และลดปริมาณคดีที่จะไปสู่ศาล ทั้งนี้ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาล เทศบาลจะประสานต่อไปยังหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น

3. การจัดอบรมให้ความรู้ เทศบาลนครเชียงใหม่ โดยสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการอบรมให้ความรู้กับกลุ่มผู้ประกอบการ เครือข่าย อสม. เครือข่าย อย. น้อย ในสถานศึกษา เครือข่ายเยาวชน และผู้นำชุมชน เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี

“...เทศบาล ได้จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ประกอบการ อาหาร และแผงลอยจำหน่ายอาหาร วันพุธ ที่ 18 พฤศจิกายน 2552 ณ ห้อง กาสะลองทองกวาว โรงแรมพรพิงค์ ซึ่งก็มีผู้ประกอบการให้ความสนใจเข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก...”

เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่



ภาพการอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ
(เว็บไซต์เทศบาลนครเชียงใหม่)

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ เทศบาลนครเชียงใหม่ โดยสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการออกตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สารปนเปื้อนในอาหาร, คุณภาพอาหารสด, ฉลากผลิตภัณฑ์, กระเช้าของขั้วถั่ว, เครื่องสำอาง, น้ำมันทอดซ้ำ, ภาชนะที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน และนมโรงเรียน

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วารสารประจำเดือนของเทศบาล สถานีวิทยุ เสียงตามสาย หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ป้ายโฆษณา แคน นำและเครือข่ายภาคประชาชน ตลอดจนงานรณรงค์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาล

นอกจากนี้ เทศบาลนครเชียงใหม่ ได้เปิดรายการวิทยุเทศบาลนครเชียงใหม่พบประชาชน ทุก ๆ วัน จันทร์เวลา 16.00 น.-17.00 น. ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงกรมประชาสัมพันธ์ FM 93.25 MHz เพื่อ ประชาสัมพันธ์ ภารกิจและการทำงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ประชาชน รับทราบ และเป็นช่องทางหนึ่งให้ประชาชนได้เข้าถึงการทำงานของเทศบาลด้วยการโทรศัพท์ เข้ามาสอบถาม ในรายการ และแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปัญหา และชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ อีกด้วย

6. การทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลนครเชียงใหม่มีการดำเนินงานร่วมกันเป็นอย่างดี ภายในเทศบาล ตลอดจนมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์, บริษัทห้องปฏิบัติการกลางประเทศไทยจำกัด (สาขา เชียงใหม่), คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ตลอดจนเครือข่าย อสม. เครือข่าย อย.น้อย และผู้นำชุมชน เป็นต้น

7. ผลงานที่ได้รับการยอมรับ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2553 เทศบาลนครเชียงใหม่ได้รับเกียรติ บัตรหน่วยงานดีเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคในวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย โดยสำนักงาน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เชียงใหม่ และชมรม เครือข่าย การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดกิจกรรมโครงการ “วัน

คุ้มครองผู้บริโภคไทย 2553” ณ อุทยานการค้ากาดสวนแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมี รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ เป็นประธานเปิดงาน กิจกรรมภายในงานประกอบด้วย พิธีมอบเกียรติบัตรให้แก่หน่วยงาน ชมรม เครือข่าย โรงเรียน และห้างสรรพสินค้าดีเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค นิทรรศการให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การตอบปัญหาชิงรางวัล และการแสดงละครเวที และรองนายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่ เป็นผู้รับมอบเกียรติบัตรหน่วยงานดีเด่นด้านการดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. การทำงานเชื่อมประสานระหว่างหน่วยงานภายใน และภายนอกในพื้นที่ รวมทั้งกับหน่วยงานภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เทศบาลนครเชียงใหม่มีงบประมาณ ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ
3. การแบ่งพื้นที่การทำงานเป็น 4 แขวงทำให้การบริการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

จุดอ่อน

1. เนื่องจากพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยวต้องการการทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นกังวลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ต้องแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. ควรมีการเพิ่มศักยภาพ และความรู้ด้านกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ 10 ท่าน

รายการอ้างอิง

เทศบาลนครเชียงใหม่. ข้อมูลทั่วไป. เว็บไซต์. <http://www.cmcity.go.th/index2008.php>

เข้าถึงเมื่อ เดือนตุลาคม 2553

เทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครอุดรธานี ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานี จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตร การขยายเขตครั้งที่ 1 พ.ศ.2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตร การขยายเขตครั้งที่ 2 พ.ศ.2536 มีพื้นที่ 47.70 ตารางกิโลเมตร และยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานี ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พ.ศ.2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ.2538 ด้านประชากร เขตเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 141,953 คน เป็นชาย 69,589 คน เป็นหญิง 72,364 คน จำนวนครัวเรือน 49,142 หลัง ความหนาแน่นประชากร 2,975.95 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2553) ชุมชนในเขตเทศบาลมีจำนวน 100 ชุมชน (เทศบาลนครอุดรธานี. 2553)

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาการเอาเปรียบและการละเมิดสิทธิผู้บริโภคของจังหวัดอุดรธานี จากรายงานการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด (สถาบันวิจัยสังคม. 2552) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ สถานการณ์การเอาเปรียบและการละเมิดสิทธิผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครอุดรธานีก็มีความคล้ายคลึงกัน โดยมีปัญหาเรื่องสัญญารถยนต์ รถจักรยานยนต์ ตลอดจนปัญหาด้านเหตุเดือนร้อน เหตุรำคาญ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึงลักษณะเรื่องร้องเรียน ดังนี้

“...เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเหตุรำคาญจากเสียงดังรบกวนของร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสุรา ที่มีเสียงดนตรี ทางเทศบาลก็จะเข้าไปพูดคุยกับผู้ประกอบการให้ปรับปรุงทำห้องเก็บเสียง ... ปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาโรงงานผลิตน้ำแข็งมีแอมโมเนียรั่ว และมีกลิ่นเหม็น ทางเทศบาลไม่สามารถแจ้งระงับได้ ก็ต้องประสานงานกับอุตสาหกรรมจังหวัด กองช่าง สิ่งแวดล้อมจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าไปตรวจ และสั่งระงับปิดโรงงาน ในส่วนของปัญหาสัญญารถยนต์ รถจักรยานยนต์ ก็มีบ้างแต่ไม่มาก ทางเทศบาลก็จะพาประชาชนที่มาร้องเรียนไปเขียนคำร้องที่ศาลากลางจังหวัด...”

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งออกเป็น 9 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัดเทศบาล, สำนักการคลัง, สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, สำนักการช่าง, สำนักการศึกษา, กองวิชาการและแผนงาน, กองการแพทย์, กองสวัสดิการสังคม และกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง (เทศบาลนครอุดรธานี. 2553)



ที่มา เว็บไซต์เทศบาลนครอุดรธานี

โครงสร้างการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า เทศบาลนครอุดรธานี ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 15 คน ในวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2552

ด้านวิสัยทัศน์ และนโยบายการบริหารงาน มีรายละเอียดดังนี้ (เทศบาลนครอุดรธานี. 2553)

วิสัยทัศน์ : “เทศบาลนครอุดรธานี เมืองน่าอยู่ที่ยั่งยืนองค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ให้บริการอย่างมีคุณภาพรวดเร็ว บริหารจัดการด้วยความก้าวหน้า ทันสมัย และเป็นธรรมาภิบาล”

พันธกิจ : 1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ร่วมตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลอย่างเต็มที่ 2) เพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาองค์กร ระบบงานบุคลากร ระบบข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการ ให้สามารถสนับสนุนการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว 3) พัฒนาให้เทศบาลเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองให้ทันกับสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และทิศทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรัฐบาล พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 4) ปรับปรุงและพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้เป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีศักยภาพในการรองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองในอนาคต 5) ส่งเสริมพัฒนาการทางเศรษฐกิจของเมืองเพิ่มรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น 6) สร้างสมดุลของการพัฒนาระหว่างสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

นโยบายการบริหารงานต่อสภาเทศบาล ประกอบด้วย

1. บริการประทับใจ โปร่งใสและเป็นธรรม: เป้าหมายเพื่อสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพให้ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเกิดประสิทธิภาพ คล่องตัวโดยสัมพันธ์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และนโยบายการพัฒนาทุกระดับ

2. สาธารณูปโภคทั่วถึงทุกชุมชน: เป้าหมายเพื่อสร้างสรรค์เมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ ให้เทศบาลนครอุดรธานีเป็นเมืองและชุมชนที่มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ รองรับอย่างเหมาะสมกับขนาดของเมืองและชุมชน สร้างความสะดวกรสบายในการอยู่อาศัยและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันอย่างมีความสุข

3. จรจรทันสมัย ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ: ในปัจจุบันปัญหาจราจรและผลกระทบต่อเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ปัญหารถติด มลพิษทางอากาศและเสียง และอุบัติเหตุจราจร ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเมืองต่างๆ และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ สร้างความสูญเสียทั้งด้านทรัพย์สิน และต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิตของประชาชนรวมทั้งความสูญเสียทางเศรษฐกิจ นับเป็นมูลค่ามากมายในแต่ละปี ทั้งนี้ ยังไม่รวมถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมชุมชน และผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในปัจจุบัน เทศบาลฯ มีบทบาทสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจรและขนส่ง รวมทั้งผลกระทบอื่นๆ ที่ตามมา ทั้งในบทบาทตามอำนาจหน้าที่และเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับปัญหาและชุมชนมากที่สุด

4. การศึกษาดี กีฬาเด่น เน้นคุณธรรม: เป้าหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สุขภาพแข็งแรง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตอาสา

รับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาสานกับวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการยกระดับคุณภาพชีวิต และพัฒนาท้องถิ่น

5. เสริมสร้างสุขอนามัย ใส่ใจชุมชนอย่างครบวงจร: เป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบประกันสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการส่งเสริม การป้องกัน การให้การรักษา การฟื้นฟูสมรรถภาพ และเสริมสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงระบบบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

6. บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูวัฒนธรรม นำการท่องเที่ยว: เป้าหมายเพื่อการพัฒนาเมืองให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี สังคมเข้มแข็ง มีความสงบ สะอาด สะอาด ปลอดภัย บ้านเมืองมีระเบียบวินัย มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ผู้คนมีความภาคภูมิใจในเมืองของตน คนมีคุณภาพชีวิต มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความสุข สร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว และผู้มาเยือนจากต่างถิ่น

7. เศรษฐกิจพอเพียง ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น: เป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาเมืองและชุมชนโดยรอบให้พัฒนาไปพร้อมกันอย่างสมดุล โดยอาศัยความเข้มแข็งของชุมชนและประชาสังคมควบคู่กับการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวปฏิบัติในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงการบริหารองค์กรเทศบาล

8. ร่วมคิด ร่วมสร้าง ประสานนโยบาย: เป้าหมายเพื่อบริหารจัดการเมืองและชุมชนอย่างมีส่วนร่วม สร้างโอกาส การเรียนรู้และการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในท้องถิ่น ในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนา โดยจะมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และติดตามตรวจสอบได้

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึง การให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของผู้บริหารเทศบาล ดังนี้

“...ท่านนายกฯ จบมาทางด้านสังคมศาสตร์ และรัฐศาสตร์.. เดิม นายกฯ เป็น รองฯ นายก พอท่านนายกฯ คนเก่า มาเป็นนายกฯ อบจ. ก็ได้รับเลือกขึ้นเป็นนายกฯ เทศบาล ... ท่านให้ความสำคัญกับสำนักสาธารณสุข โดยท่านดูแลสำนักสาธารณสุข ด้วยตนเอง ... ท่านอยาก ให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณสุข ลดการแออัดของโรงพยาบาล และเน้นการทำงานเชิงรุกไปที่ชุมชน โดยมีนโยบายหลักเน้นเรื่องเมืองน่าอยู่ ครอบคลุมรอบคู่ ... การดำเนินงาน ท่านมีแนวคิดให้ช่องทางที่ประชาชน จะเข้าถึง และแก้ไขปัญหาของประชาชน ก็สามารยยืดหยุ่น ลัดชั้นตอน โดยไม่ต้องใช้หนังสือ ถ้าสามารถแนะนำได้ เพื่อให้ประชาชนได้ประโยชน์ สูงสุด...”

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งออกได้เป็น 5 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ, การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย, การออกตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. **การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล** เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 15 คน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึงการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน และหลังการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ดังนี้

“...เดิมเทศบาล ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ถือเป็นเรื่องใหม่ ... ภายหลังจากจัดตั้งคณะกรรมการฯ หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานสาธารณสุขฯ สำนักงานช่าง ยังคงปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เจรจาไกล่เกลี่ย ออกตรวจ และรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ได้ปรึกษากันว่าจะดำเนินงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการฯ อย่างไร ...”

2. **การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย** เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เว็บบอร์ด หนังสือร้องเรียน หรือการร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากนี้ เรื่องร้องเรียนบางส่วนยังได้รับจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมจังหวัด อำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อัยการจังหวัด เป็นต้น

การรับเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ เทศบาลนครอุดรธานี ได้ติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียนในแต่ละชุมชนบริเวณบ้านประธานชุมชน หรือประธาน อสม. โดยมอบหมายให้ประธานชุมชน และกลุ่ม อสม. ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีส่วนช่วยรับเรื่องร้องเรียน และนำเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่มาเสนอต่อเจ้าหน้าที่เทศบาลในการประชุมที่จัดขึ้นเดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึง การให้การรับเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ ดังนี้

“...100 ชุมชนในเขตเทศบาล มี อสม. ประมาณ 1,000 คน ซึ่งมี ส่วนช่วยรับเรื่องร้องเรียน โดยเทศบาลจะติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียนไว้ที่บ้าน ประธานชุมชน หรือประธาน อสม. ในแต่ละชุมชน จากนั้น ประธานชุมชน หรือประธาน อสม. จะประสานมาที่เทศบาล หรือรายงานเรื่องร้องเรียนที่ พบ ในการประชุมกับประธานชุมชน หรือประธาน อสม. ในทุกเดือน...”

“...ที่ผ่านมามีเรื่องร้องเรียนเข้ามามากพอสมควร เช่น ขอลงชยะ แจ็งเหตุรำคาญ ปัญหาสุนัขจรจัด ... เทศบาลจะประสานกับหน่วยงาน ภายในที่เกี่ยวข้อง หรือนำเรื่องร้องเรียนที่เกินอำนาจหน้าที่ประสานต่อไปที่ จังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป...”

การรับเรื่องร้องเรียนในบริเวณเทศบาล เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดทำศูนย์บริการเทศบาลนคร อุดรธานี โดยนำหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่บริการประชาชนมารวมไว้ที่จุดเดียวแบบครบวงจร เช่น งาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานรับบริการชำระภาษี งานรับคำร้องเหตุรำคาญ ขอ ใบอนุญาตประกอบกิจการค้า ขอลงชยะ กำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ซีดพ่นยุง จับสุนัขจรจัด ยื่นคำร้องขอ ทูบฟุตบอล ท่อน้ำอุดตัน รับแจ้งการตัดต้นไม้ที่สูงเกินไป ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ไฟจราจร รับขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ตลอดจนให้บริการขอบ้านเลขที่ ติดตั้งประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

นอกจากนี้ เทศบาลยังจัดให้มีห้องที่ปรึกษากฎหมาย เพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งส่วนใหญ่ เป็นนักกฎหมายได้ให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย ไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ให้กับประชาชนผู้เดือดร้อนโดย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์- ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. (เทศบาลนครอุดรธานี. มปป.)



การบริการประชาชนของศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี
(ที่มา เว็บไซต์ เทศบาลนครอุดรธานี)

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจะมีสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้พิจารณาคัดกรอง ตลอดจนจัดส่งไปให้หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกเทศบาลดำเนินการแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเหตุเดือดร้อน รำคาญด้านสาธารณสุข และด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก เทศบาลจึงยังไม่ได้จัดส่งสถิติรายงานผลการปฏิบัติงานให้กับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

อนึ่งภายหลังจากเหตุการณ์ทางการเมืองช่วงเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2553 อาคารเทศบาลนครอุดรธานีบางส่วนถูกไฟไหม้เสียหาย ทำให้เทศบาลต้องย้ายพื้นที่สำนักงาน และการดำเนินงาน ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี มาตั้งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี แต่ยังไม่ได้จัดให้มีห้องที่ปรึกษากฎหมายเหมือนอย่างเดิม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึง การให้การรับเรื่องร้องเรียนในเทศบาล ดังนี้

“...เทศบาลจะมีศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินการแบบ one stop service เพื่อแนะนำให้ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเทศบาล ... ตอนที่เทศบาลยังไม่ถูกไฟไหม้จะมีห้องปรึกษากฎหมายในทุกด้าน ทั้งเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค หนี้เงินกู้ยืมในระบบ ที่ดิน เนื่องจากสมาชิกสภาเทศบาลหลายท่านเป็นนักกฎหมาย แต่ภายหลังเทศบาลได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ อบจ. ทำให้ยังไม่ได้เปิดให้บริการ เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด แต่ประชาชนยังสามารถโทรศัพท์ปรึกษากฎหมายกับทางสมาชิกสภาเทศบาลได้ ...”

อย่างไรก็ตาม ในส่วนเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องใหม่ที่เจ้าหน้าที่เทศบาลยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย เช่น สัญญารถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานีจะแนะนำหรือพาประชาชนไปเขียนคำร้องที่ศูนย์ดำรงธรรม ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี อธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

“...การดำเนินการบางเรื่องทางเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ และทักษะไม่ชัดเจน จึงจำเป็นต้องหาแรงสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยต้องดูว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เกี่ยวข้องอยู่กับหน่วยงานใด.... การประสานงานกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เทศบาลจะโทรศัพท์ประสาน และทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะแจ้งว่าเทศบาลได้รับเรื่องอย่างไร เหตุการณ์เป็นอย่างไร จากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะส่งหนังสือตอบกลับมาว่าในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ดำเนินการอย่างไรไปแล้ว อะไรยังไม่ได้ดำเนินการ ซึ่งการติดต่อประสานงานในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวใช้ระยะเวลาอยู่บ้าง ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างด่วน แบบทันทีทันใด ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง อาจช่วยให้การติดต่อประสานงาน และดำเนินงานช่วยเหลือ รวดเร็วขึ้น และผู้ปฏิบัติงานเชี่ยวชาญมากขึ้น...”

การแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ เทศบาลนครอุดรธานีจะให้ความสำคัญกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังที่เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวว่า

“...การทำงานบางเรื่องมีความยืดหยุ่นเนื่องจากเป็นความแฟง และบริบทของความเป็นท้องถิ่นที่บางเรื่องพอเอากฎหมายไปดำเนินการก็มีปัญหา เพราะเป็นคนในพื้นที่ในชุมชนใกล้กัน ผู้ประกอบการกับผู้บริโภคก็เป็นเพื่อนกัน เป็นพี่น้องกัน เป็นคนในชุมชนเดียวกัน การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็เน้นการเจรจา ไกล่เกลี่ย...”

3. การออกตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ เทศบาลนครอุดรธานีจะมีแผนงานในการออกตรวจสอบด้านสุขาภิบาลอาหารและสิ่งแวดล้อมในร้านอาหาร ชุมชน โรงเรียน ตลาด และแผงลอย โดยมีสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานหลักในการออกตรวจ นอกจากนี้ เทศบาลยังออกตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือเหตุรำคาญต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนหรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัยต่าง ๆ เช่น การตรวจผลิตภัณฑ์สังฆทาน ลวดดัดฟันแฟชั่น ภาชนะที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึงการตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ดังนี้

“...กองสาธารณสุขฯ จะออกตรวจชุมชน โรงเรียน ร้านอาหาร แผงลอย และเรื่องเหตุรำคาญ กลิ่น เสียง ฝุ่นละออง ถ้าพบปัญหาทางเทศบาลก็จะตั้งเตือน ...เทศบาลได้ร่วมกับพาณิชย์จังหวัดออกตรวจสอบการตีป้ายราคา ตาชั่งที่ได้มาตรฐาน โดยออกตรวจตลาดเช้าในเขตเทศบาล และตลาดเอกราช ซึ่งบางครั้งผู้ประกอบการก็เข้ามาแจ้งเบาะแสกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลก็จะประสานต่อไปยังเจ้าหน้าที่พาณิชย์จังหวัดที่เกี่ยวข้อง...”

“...การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของประชาชน เทศบาลจะให้หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุข จังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด ร่วมกันออกตรวจตามที่มีประชาชนร้องเรียน และลงความเห็นร่วมกันในการดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลมีความชัดเจน มีความรัดกุม และไม่ใช่อำนาจเกินบทบาทหน้าที่...”

4. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครอุดรธานี มีการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มผู้ประกอบการจำหน่ายอาหาร นักเรียน อย.น้อย ทุกโรงเรียนในเขตเทศบาล ผู้นำชุมชน และ อสม. ด้านการตรวจอาหาร ผลิตภัณฑสุภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ เทศบาลนครอุดรธานี ยังแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้นำชุมชน และ อสม. อย่างต่อเนื่องในการประชุมประจำเดือนอีกด้วย

เทศบาลนครอุดรธานี มีรายการเคเบิลทีวีท้องถิ่น ชื่อรายการ “สร้างบ้านแปงเมือง” ออกอากาศทุกวันจันทร์ เวลา 22.00 น. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคหมุนเวียนกันไป เช่น เรื่องการเลือกซื้อสินค้าในตลาด เรื่องสุขภาพ และเรื่องการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น นอกจากนี้ เทศบาลนครอุดรธานี ยังมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนำเสนอข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานภายในเทศบาล และข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ส่งข้อมูลเข้ามาให้เทศบาลผ่านทางหอกระจายข่าวของเทศบาล สถานีวิทยุ รายการโทรทัศน์ เอกสาร วารสารสร้างบ้านแปงเมือง และแผ่นพับ ตลอดจนใช้สื่อบุคคล เช่น กลุ่ม อสม. ผู้นำชุมชน เป็นสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ



วารสารสร้างบ้านแปงเมือง ของเทศบาลนครอุดรธานี
(ที่มา เทศบาลนครอุดรธานี. 2552)

5. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินงาน ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกับภาคประชาชน เทศบาลนครอุดรธานีมีความร่วมมือเป็นอย่างดีกับภาคประชาชนในพื้นที่ เช่น กลุ่มนักเรียน อย.น้อย กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มผู้ประกอบการ และ อสม. โดยผู้นำชุมชน และกลุ่ม อสม. มีส่วนสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกัน การเฝ้าระวังสุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนติดตามตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการร่วมกับเจ้าหน้าที่เทศบาลในพื้นที่ ทั้งนี้ วารสารสร้างบ้านแปงเมือง กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของ อสม. ไว้ดังนี้ (เทศบาลนครอุดรธานี. 2552)

“...งานหลักของ อสม. คือ การร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข หากมีกำหนดการให้ออกบริการตามชุมชนต่าง ๆ แต่ในวันที่ไม่มีกำหนดการ อสม. หลายต่อหลายท่านยังคงปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือสังคม ไม่ว่าจะเป็นการเข้าเยี่ยมเยียน พุดคุยให้คำปรึกษาให้กับพ่อแม่แม่เฒ่า รวมถึงผู้คนที่ปัญหาหลากหลาย...”

“...ขณะนี้สมาชิก อสม. เกือบ 600 ท่าน ซึ่งทุกท่านเพียบพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ เพราะได้ผ่านการเรียนรู้ ทดสอบเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยได้รับการประเมินผลจากผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครอุดรธานี เป็นที่เรียบร้อย...”



กิจกรรมของ อสม.
เทศบาลนครอุดรธานี
(ที่มา เทศบาลนครอุดรธานี. 2552)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ เทศบาลนครอุดรธานี กล่าวถึง ความร่วมมือกับ อสม. ดังนี้

“...อสม. มีส่วนสำคัญในการทำงานใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ โดยในเขตเทศบาล มี อสม. ประมาณ 900 กว่าคน ... อสม.ช่วยให้ข้อมูล ด้านสุขภาพที่ถูกต้องกับประชาชน ส่วน อสม.เชี่ยวชาญ จะตรวจเลือด วัดความดัน คำนวณค่า BMI ทดสอบอาหารได้ ...”

2. การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ เทศบาลนครอุดรธานี มีการประสานความร่วมมือหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น สาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาล อุตสาหกรรมจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอ ตลอดจนคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด เป็นต้น ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคทั้งการรับเรื่องร้องเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหาของประชาชน

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี มีความสนใจในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนในพื้นที่ มีการจัดตั้งศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี และการจัดห้องให้คำปรึกษากฎหมาย รวมทั้งการจัดให้มีช่องทางกรรองเรียนในพื้นที่ที่หลากหลาย เป็นต้น

2. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการป้องกัน และแก้ไขเหตุเดือดร้อน รำคาญด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นพื้นฐาน ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตามภารกิจกระจายอำนาจ สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. เครือข่ายภาคประชาชนของเทศบาลนครอุดรธานี เช่น กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข ประชาชน ชุมชน รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักกฎหมาย มีศักยภาพ และพร้อมที่จะเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านการรับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนในพื้นที่

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลนครมีโอกาสดีกว่าในด้านการประสานความร่วมมือ ขอรับการสนับสนุนองค์ความรู้ และทรัพยากรต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จุดอ่อน

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้าน เมื่อต้องมาปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทุกด้าน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มั่นใจด้านกฎหมาย อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการถ่ายโอนภารกิจหลายด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานในบางเรื่องมีข้อจำกัดเรื่ององค์ความรู้ บุคลากร ภาระงานประจำ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองมองเห็นประโยชน์ของการรับฟังความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เป็นเป้าหมายหลักของการบริหาร ดังนั้น การส่งเสริมให้คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลได้ดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดกล่องรับเรื่องร้องเรียน การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ห้องให้คำปรึกษากฎหมาย หรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ผลงานของเทศบาล จึงเป็นโอกาสที่ดีที่เทศบาลผสมผสานงานคุ้มครองผู้บริโภคเข้ากับงานบริการประชาชน และงานประจำของทางเทศบาล

2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติงาน ตลอดจนอำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจน

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอุดรธานี
วันที่ 9-11 สิงหาคม 2553
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี คนที่ 1 วันที่ 9 สิงหาคม, วันที่ 26 สิงหาคม และ
22 พฤศจิกายน 2553
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลนครอุดรธานี คนที่ 2 วันที่ 9 สิงหาคม, วันที่ 26 สิงหาคม 2553

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลนครอุดรธานี. ข้อมูลพื้นฐาน และโครงสร้างองค์กร. เว็บไซต์

www.udoncity.go.th เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

เทศบาลนครอุดรธานี. วารสารสร้างบ้านแปงเมือง. ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม 2552

เทศบาลนครอุดรธานี. นวัตกรรม (Innovation) ของเทศบาลนครอุดรธานี. เว็บไซต์

www.udoncity.go.th เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

คุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด. 2552

เทศบาลนครปากเกร็ด

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครปากเกร็ด มีพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้านในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในปี พ.ศ.2552 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 176,388 คน โดยมีจำนวนบ้านเรือน 100,454 หลังคาเรือน ทั้งนี้ เทศบาลนครปากเกร็ดมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด)

จากข้อมูลสถานการณ์คลัง เทศบาลนครปากเกร็ดมีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับใบอนุญาต และรายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล ซึ่งถือเป็นรายได้ส่วนใหญ่ของเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลนครปากเกร็ดยังได้รับการจัดสรรภาษีบางประเภทจากส่วนกลาง รวมทั้งเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาเมืองในด้านต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ 2552 (1ตุลาคม2551- 30กันยายน 2552) เทศบาลนครปากเกร็ดมีรายรับจริงทั้งสิ้น 872,263,757.48 บาท ส่วนด้านของรายจ่ายนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 805,293,553.42 บาท ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายรับจริง และรายจ่ายจริงของเทศบาลนครปากเกร็ด ปีงบประมาณ 2552

รายรับจริง		รายจ่ายจริง	
หมวด	จำนวน (บาท)	หมวด	จำนวน (บาท)
ค่าภาษีอากร	143,907,302.75	งบกลาง	35,280,399.83
ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	29,071,052.30	งบบุคลากร	124,478,725.84
รายได้จากทรัพย์สิน	6,706,780.07	งบดำเนินการ	307,931,976.10
รายได้จากสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์	2,001,951.13	งบลงทุน	188,617,708.36
รายได้เบ็ดเตล็ด	5,764,769.67	งบรายจ่ายอื่น	727,758.00
รายได้จากทุน	200,000.00	งบเงินอุดหนุน	148,256,985.29
ภาษีจัดสรร	444,345,027.30		
เงินอุดหนุน	240,266,874.26		
รวม	872,263,757.48	รวม	805,293,553.42

ที่มา : เทศบาลนครปากเกร็ด

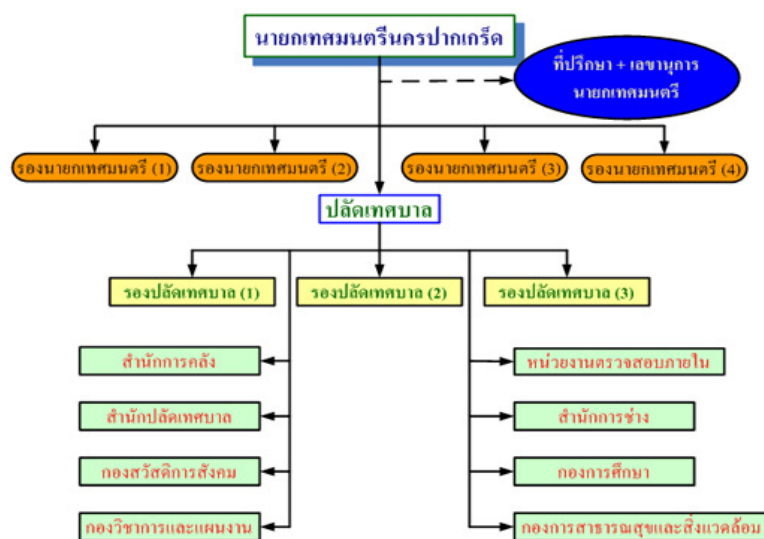
สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

พื้นที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับอิทธิพลจากการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร จึงมีพื้นที่อยู่อาศัยอย่างหนาแน่น ทำให้ประเด็นการคุ้มครองที่มีการร้องเรียนเข้ามาที่เทศบาลจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย ไม่ว่าจะเป็นความไม่เป็นธรรมในการเก็บค่าไฟฟ้าของอพาร์ทเมนต์ การเปลี่ยนแปลงประเภทการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดินเป็นอุตสาหกรรมซึ่งส่งผลทางด้านมลพิษต่อการอยู่อาศัยของประชาชนในพื้นที่ หรือการร้องเรียนเรื่องการก่อสร้าง ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยและที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มที่จะพบปัญหาเพิ่มมากขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามข้อร้องเรียนต่าง ๆ นั้น มีความยากลำบากในการดำเนินการ เนื่องจากทางเทศบาลยังไม่มีความแน่ใจในอำนาจหน้าที่ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น กรณีของการร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าในอพาร์ทเมนต์ ซึ่งเป็นกิจการของเอกชน ทางเทศบาลไม่มีอำนาจหน้าที่เข้าไปแทรกแซงได้โดยตรง รวมทั้งไม่แน่ใจว่าตามอำนาจหน้าที่ของการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถเข้าไปตรวจสอบได้หรือไม่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทางเทศบาลมีความกังวลใจต่อการดำเนินงานอย่างมาก

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด แบ่งออกเป็น 8 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัดเทศบาล, สำนักการคลัง, กองสวัสดิการสังคม, กองวิชาการและแผนงาน, หน่วยงานตรวจสอบภายใน, สำนักการช่าง, กองการศึกษา และกองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



ที่มา เทศบาลนครปากเกร็ด (2553)

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล พ.ศ.2553 – 2556 ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลไว้ว่า “แหล่งการศึกษาชั้นดี ที่อยู่อาศัยชั้นนำ ถิ่นวัฒนธรรมดั้งเดิม ประชาชนร่วมเสริมการพัฒนา” โดยมีพันธกิจในการพัฒนา 7 ด้าน ดังนี้

1. การจัดการศึกษา บำรุงรักษาศาสนา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น
2. การจัดการปรับปรุงบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พื้นที่สาธารณะและถิ่นที่อยู่อาศัย
3. การพัฒนาปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ การจราจร การสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการในพื้นที่
4. การจัดบริการและการส่งเสริมการสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์
5. การส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่น
6. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ บุคลากร และอาคารสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครปากเกร็ด แบ่งออกได้เป็น 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล, การรับเรื่องราวร้องทุกข์, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้บริโภคประจำเทศบาล

การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครปากเกร็ด ขึ้นอยู่กับกองวิชาการและแผนงาน สำนักปลัดเทศบาล โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------|
| 1. นายกเทศมนตรี | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. ผู้อำนวยการสำนักงานช่าง | อนุกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม | อนุกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการกองวิชาการ และแผนงาน | อนุกรรมการ |
| 5. นางจันทนา ประวาลปัทมกุล | อนุกรรมการ |
| 6. นางอัจฉรา จำปาเกษนันท | อนุกรรมการ |

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 7. นางสาวอำพรพรณ พรีพรม | อนุกรรมการ |
| 8. ปลัดเทศบาล | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| 9. นายณัฐวิรัตน์ รัตนวิบูลย์สม | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- 1) รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือการบริการที่มีการซื้อขายกันในห้องตลาด
- 2) เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ
- 3) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
- 4) สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้
- 5) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
- 6) ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- 7) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย
- 8) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

สำหรับงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงนั้น ในปีงบประมาณ 2552 เทศบาลนครปากเกร็ดจัดสรรงบประมาณ จำนวน 20,000 บาท เพื่อใช้ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน นอกจากนี้ เทศบาลยังมีโครงการอื่น ๆ โดยเฉพาะโครงการด้านการสาธารณสุข อนามัย และสวัสดิการสังคมนั้น ที่มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเช่นกัน เช่น โครงการอบรมสุขาภิบาลอาหาร (60,000 บาท) โครงการยกระดับมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหาร (100,000 บาท) โครงการอาหารเพื่อสุขภาพ (95,000 บาท) เป็นต้น

2. การรับเรื่องร้องทุกข์

ในปี พ.ศ.2552 หลังจากที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว เทศบาลนครปากเกร็ดได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเทศบาล และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1) รับและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการผูกเอาเปรียบหรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือการบริการที่มีการซื้อขายกันในตลาด

2) ประสานงานกับส่วนการงานต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

3) ดำเนินการต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครปากเกร็ดมอบหมาย

4) รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครปากเกร็ดทราบ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดังกล่าวนี้ ได้ถูกผนวกเข้ากับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยที่งานคุ้มครองผู้บริโภคนั้นถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมนี้มีแผนผังการดำเนินงาน ดังนี้



จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมใน ปี พ.ศ.2550²⁷ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพียง 2 เรื่อง ส่วนในปี พ.ศ.2551 มีเพียง 1 เรื่องเท่านั้น ซึ่งทางเทศบาลนครปากเกร็ดได้สะท้อนสาเหตุที่ทำให้มีเรื่องร้องเรียนน้อยอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ประชาชนมีความพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการแล้ว จึงไม่มีปัญหาใด ๆ และ 2) ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มักจะประชาสัมพันธ์ให้ร้องเรียนกับส่วนกลางโดยตรง โดยที่ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน สามารถที่จะร้องเรียนผ่านทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวแล้ว เรื่องดังกล่าวจะเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเพื่อดำเนินการหาวิธีแก้ไขต่อไป

3. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

เทศบาลนครปากเกร็ด ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในประเด็นผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในรูปแบบของการอบรมแกนนำอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) การจัดนิทรรศการ การจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งตามเอกสารของทางเทศบาลระบุว่า ในปี พ.ศ.2550 – 2552 นั้น ได้ดำเนินโครงการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น สิทธิผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และอาหารปลอดภัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และเผยแพร่ข้อมูลต่อไปได้ โดยในช่วงปีดังกล่าว มีการจัดนิทรรศการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีผู้สนใจเข้าร่วม ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการค้าในตลาดสด พนักงานเทศบาล นักเรียน และประชาชนทั่วไป จำนวนประมาณ 200 คน โดยข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่จัดเผยแพร่ มีดังนี้

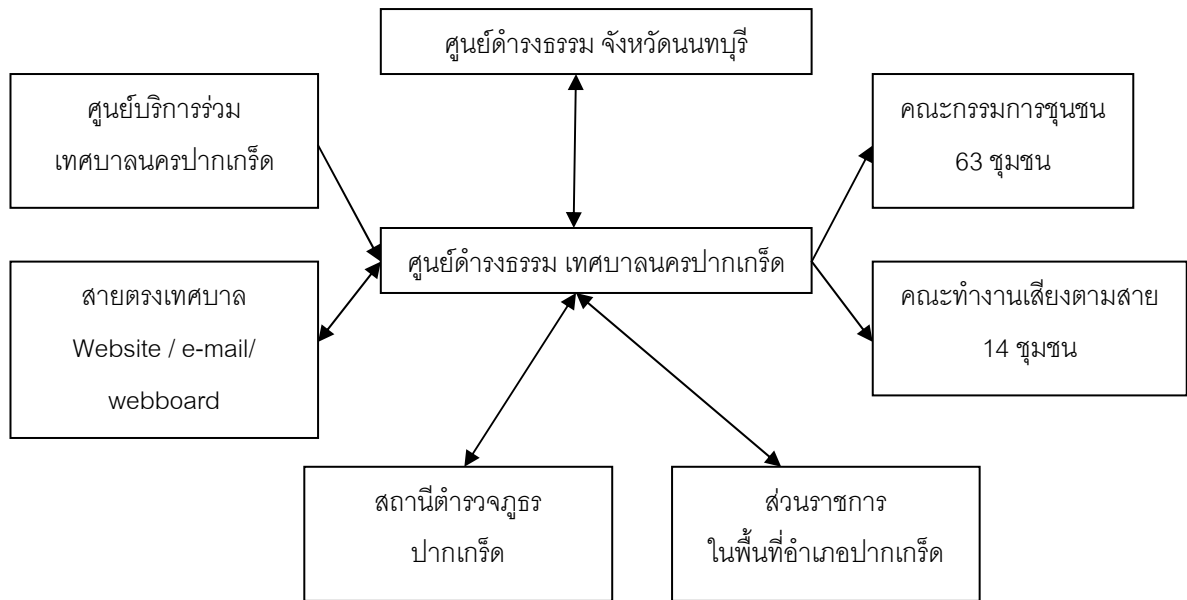
- 1) สิทธิของผู้บริโภค
- 2) กฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) หลักการสุขาภิบาลอาหาร
- 4) การเลือกซื้ออาหารบริโภคที่สะอาด และปลอดภัย
- 5) สารปนเปื้อน 6 ชนิด ได้แก่ สารเร่งเนื้อแดง สารกันราหรือกรดซาลิซิลิก สารฟอกขาวหรือสารโซเดียมไฮโดรซัลไฟต์ สารบอแรกซ์หรือผงกรอบ สารฟอร์มาลิน ยาฆ่าแมลง หรือสารเคมีกำจัดศัตรูพืช
- 6) บำบัดสัญลักษณ์ปลอดภัยต่าง ๆ
- 7) โภชนาการอาหาร สารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกาย

²⁷ สำหรับสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมในปีงบประมาณ 2552 นั้น ยังไม่ได้มีการแบ่งตามประเภทของเรื่องร้องเรียน จึงไม่มีสถิติที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นทางการ แต่จากการชี้แจงของเทศบาลฯ ก็ไม่พบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแต่อย่างใด

ส่วนการดำเนินงานในปี พ.ศ.2553 นั้น ยังคงจัดกิจกรรมนิทรรศการการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การสุขภาพอาหาร การเลือกซื้ออาหาร และสารปนเปื้อนในอาหาร เพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และรักษาสิทธิของตนในฐานะผู้บริโภคตามกฎหมาย และยังได้จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับฉลากอาหาร เครื่องหมายอาหารปลอดภัย และสิทธิผู้บริโภค” ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์วิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มาอบรมให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นตัวแทนประชาชนในชุมชน จำนวน 126 คน เพื่อสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และเผยแพร่ในชุมชน

4. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ

ในการดำเนินงานรับเรื่อง และพิจารณาประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม นั้น ทางเทศบาลนครปากเกร็ดได้สร้างเครือข่ายเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ดังแสดงในแผนภาพดังนี้



ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาเทศบาลยังไม่มีประสานงานกับหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอำเภอและจังหวัด ซึ่งทางเทศบาลสะท้อนถึงสาเหตุเนื่องมาจากความไม่แน่ใจในขอบข่ายและอำนาจหน้าที่ในงานคุ้มครองผู้บริโภค ทางเทศบาลจึงได้เพียงดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้อำนาจที่มีอยู่เท่านั้น รวมทั้งประสานการทำงานกับเครือข่ายของตนเอง เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความพร้อมในการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งงานด้านการส่งเสริมสุขภาพอื่น ๆ
2. ทางเทศบาลมีการวางระบบการรับเรื่อง และพิจารณาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างครบสมบูรณ์ โดยการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานต่าง ๆ

จุดอ่อน

1. ความไม่ชัดเจนของอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเทศบาลว่ามีขอบเขตแค่ไหน สามารถที่จะพิจารณาแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จเลย โดยไม่ต้องส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานระดับจังหวัด หรือส่วนกลางหรือไม่ ทางเทศบาลจึงได้เพียงแต่ใช้กฎหมายที่สามารถเทียบเคียงได้ในการดำเนินงาน
2. เทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในพื้นที่ที่บริเวณที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะเข้าไปร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยตรง โดยไม่ร้องเรียนผ่านช่องทางของเทศบาล

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีอำนาจอย่างเบ็ดเสร็จในการรับเรื่อง และพิจารณาร้องเรียนให้สามารถแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นในระดับท้องถิ่นได้ ในกรณีที่มีการอุทธรณ์ จึงจะส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงแรกของการถ่ายโอนอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจ ขอบข่ายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์
3. ในส่วนของการดำเนินงานของเทศบาลเองนั้น ในระยะต่อไปจะมีการดำเนินงานในเชิงพื้นที่ ชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการอบรมแกนนำให้มีความรู้ และเป็นกลไกการทำงานที่ช่วยงานของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีแนวคิดในการเพิ่มช่องทางในการร้องเรียนผ่านทางคณะกรรมการชุมชน ซึ่งในปัจจุบันประธานหรือกรรมการชุมชนมักที่จะเป็นตัวแทนของชุมชนมา

ร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนต่อเทศบาลอยู่แล้ว รวมทั้งให้ทางคณะกรรมการชุมชนสามารถพิจารณาไกล่เกลี่ยปัญหาในเบื้องต้นได้

เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา

1. ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดขนาดใหญ่อันดับ 3 ของภาคใต้ ตั้งอยู่ในแถบทะเลฝั่งอ่าวไทย เป็นจังหวัดที่มีประวัติความเป็นมาอย่างยาวนานในฐานะเมืองท่าสำคัญของภาคใต้ สงขลาจึงเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะเป็นทั้งแหล่งค้าขาย และแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง

เทศบาลนครสงขลาอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลบ่อยาง อ.เมืองสงขลา ลักษณะพื้นที่เป็นแหลมอยู่ระหว่างทะเลสาบสงขลา กับฝั่งทะเลหลวง (อ่าวไทย) มีพื้นที่ขนาด 9.27 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,739.75 ไร่ รับผิดชอบดูแลประชาชนในพื้นที่ทั้งสิ้น 33 ชุมชน

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบชายฝั่งทะเล มีลักษณะลาดเอียงจากฝั่งทะเลหลวงไปทางด้านทะเลสาบสงขลา รูปร่างของพื้นที่มีลักษณะเป็นแหลมแคบยาวตามแนวทิศใต้สู่ทิศเหนือลงสู่ทะเล ระหว่างทะเลสาบสงขลาทางด้านตะวันตก และทะเลอ่าวไทยทางด้านตะวันออก มีชายหาดที่สวยงามขาวสะอาด เช่น หาดแก้วแสง หาดชลาทัศน์ หาดสมิหลา หาดแหลมสนอ่อน ด้านริมฝั่งทะเลสาบเหมาะแก่การจอดเรือ เพราะคลื่นลมสงบ ชายฝั่ง ไม้ลาดชัน ภายในเขตเทศบาลมีภูเขาทางด้านทิศเหนือ จำนวน 2 ลูก คือ เขาน้อย และเขาตังกวน (สำนักงานจังหวัดสงขลา. 2553.)

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

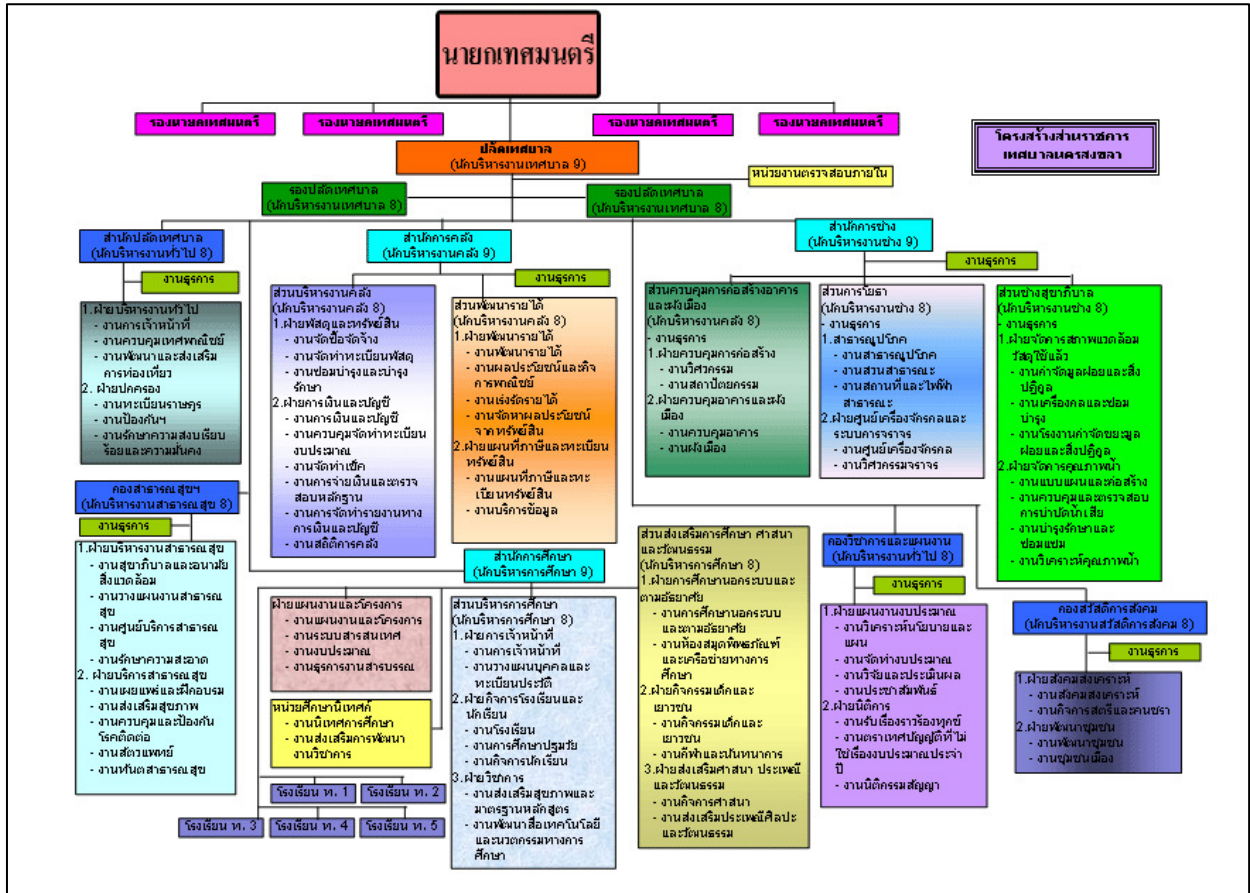
“นครสงขลา 2560: นครแห่งความสุขและอนาคตที่ยั่งยืน”

พันธกิจ ประกอบด้วย

การศึกษาใหม่, คุณภาพชีวิตใหม่, สาธารณสุขใหม่, สังคมใหม่, ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมใหม่, ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใหม่, เศรษฐกิจใหม่, ภูมิทัศน์ใหม่, การเมืองการบริหารใหม่

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครสงขลา แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ สำนักปลัด, กองวิชาการและแผนงาน, สำนักการคลัง, สำนักการศึกษา, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการสังคม, สำนักการช่าง รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



ที่มา: เทศบาลนครสงขลา (2553)

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

เทศบาลนครสงขลา ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามภารกิจการถ่ายโอนงานคุ้มครองผู้บริโภคจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ในปี 2553

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ที่เทศบาลเมืองสงขลาได้รับการร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่เป็นเรื่องเดือดร้อน รำคาญ หรือกรณีฉ้อโกง เช่น ร้านขายของกีดขวางการจราจร คนทะเลาะกัน สถานบริการเสียงดัง ขอให้ไปตัดต้นไม้ ขอให้ไปล้างท่อระบายน้ำ ซึ่งอยู่ในขอบข่ายงานตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข หมวด 5 เรื่อง กลิ่น เสียง ควัน โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการร้องเรียนแล้ว จะลงไปในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ย หรือให้ผู้นำชุมชนเข้าไปเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาแทนเจ้าหน้าที่ เนื่องจากไม่ต้องการใช้มาตรการทางกฎหมายแก้ปัญหา

การทำงานคุ้มครองบริโภคเป็นการดูแลทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของเทศบาลนครสงขลาที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับภาระงานด้านอื่น ๆ

กิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา มีดังนี้

1. **การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครสงขลา** เทศบาลนครสงขลา มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว โดยแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามโครงสร้างที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี หัวหน้าส่วนราชการในเทศบาล ปลัดเทศบาล นิติกร และตัวแทนภาคประชาชน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

2. **การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย** เทศบาลเมืองสงขลา ยังมิได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคอย่างชัดเจน แต่ภายใต้การทำงานของเทศบาลมีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ คือ “ศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา” ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะในเรื่องที่เป็นภารกิจของเทศบาล เช่น บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน รับชำระภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แจ่งเหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีบริการจากภาคเอกชน เช่น บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส รับชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ รับจองตั๋วเครื่องบิน บริการตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย รวมบริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา ทั้งสิ้นเกือบ 50 รายการ โดยการให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่แต่ละกองมารับเรื่องโดยตรงจากประชาชน ซึ่งทำให้ประชาชนประหยัดเวลา และค่าเดินทางในการไปใช้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ กรณีที่ประชาชนในพื้นที่มีเรื่องร้องเรียนสามารถร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานได้โดยตรง หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ จดหมาย และโทรศัพท์

เทศบาลนครสงขลา โดยงานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล ยังได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการชาวบ้านครบวงจร 24 ชั่วโมง” เพื่อรับเรื่องร้องเรียนกรณีฉุกเฉิน เช่น มีสิ่งกีดขวางการจราจร สถานบริการส่งเสียงดัง ศูนย์ดังกล่าวเกิดขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทันท่วงที ซึ่งทางเทศบาลได้จัดเตรียมรถตรวจการไว้ สำหรับดูแลให้ความช่วยเหลือประชาชนในเขตเทศบาล ประมาณ 3-4 คัน และกรณีที่ประชาชนเจ็บป่วยหรือเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลด้วยตนเองได้ ก็สามารถโทรศัพท์แจ้งศูนย์บริการประชาชน 24 ชั่วโมงเพื่อขอให้นำรถพยาบาลของเทศบาลไปรับส่งผู้ป่วยได้

3. **การจัดอบรมให้ความรู้** เทศบาลนครสงขลา มีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพ สาธารณสุขมูลฐาน และงานคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ ให้กับเครือข่ายผู้ประกอบการ เครือข่ายภาคประชาชน เครือข่าย อสม. ผู้นำชุมชน และเยาวชน เป็นต้น โดยมีวิทยากรที่มีความรู้ทั้งจากเทศบาล และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เข้ามาร่วมให้ความรู้

การอบรมให้ความรู้ให้กับเครือข่ายกลุ่มต่าง ๆ และประชาชนทั่วไป ทำให้ประชาชนในพื้นที่
ได้รับความรู้ และแนวทางในการดูแลป้องกันตนเอง ซึ่งนอกจากจะทำให้เจ้าหน้าที่เทศบาลและ
หน่วยงานอื่น ๆ มีภาระงานลดลงแล้ว ยังทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ดีขึ้นอีกด้วย

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์โดยการออกตรวจผลิตภัณฑ์ของเทศบาล
นครสงขลา อยู่ภายใต้การทำงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรับผิดชอบงานสุขาภิบาล
อาหาร ความสะอาด สิ่งแวดล้อม และดูแลด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตัวอย่างการทำงานที่ผ่านมา ได้แก่
การเฝ้าระวัง และตรวจร้านอาหารของชำในชุมชน ซึ่งจะพบว่าในบางร้านมีการจำหน่ายยาชุด ยาสมุนไพร
ซึ่งยาบางชนิดอาจมีส่วนผสมของสารสเตียรอยด์ซึ่งเป็นสารอันตรายรวมอยู่ด้วย ทางเทศบาลจึงต้องส่ง
เจ้าหน้าที่ไปดูแล พร้อมกับให้ความรู้ที่ถูกต้องกับผู้ประกอบการถึงพิษภัยของยาอันตรายที่จะมี
ผลข้างเคียงกับผู้บริโภค เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ประกอบการไปด้วย

ด้านงานสุขาภิบาลอาหาร เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ออกตรวจแผงลอย ร้านค้า ตลาดสด เพื่อดู
สภาพความสะอาดของสถานที่ ผู้ประกอบการ และตัวสินค้าที่นำมาจำหน่าย โดยร่วมกับเจ้าหน้าที่จาก
ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอ ตรวจสอบอาหารหาสารปนเปื้อน โดยใช้ชุดทดสอบของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ตรวจสอบ
สารฟอร์มาลีน สารบอแรกซ์ สารกันรา ยาฆ่าแมลงในอาหาร ตรวจน้ำมันทอดซ้ำ ตลอดจนการเพาะเชื้อ
ในห้องทดลองเพื่อตรวจหาสารปนเปื้อนในอาหาร นอกจากนี้ เทศบาลนครสงขลา ยังออกไปรับรอง
“Clean Food Good Taste” ให้กับร้านค้าที่ผ่านมาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อย ให้กับร้านค้าที่
สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ และมีมาตรฐานที่ผู้บริโภคสามารถไว้วางใจได้

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครสงขลา มีการรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์
กิจกรรม และความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารแผ่นพับ สถานีวิทยุของ
เทศบาลคลื่น 106.25 MHz เสียงตามสาย ป้ายโฆษณาไฟวิ่งบริเวณสี่แยก นอกจากนี้ เครือข่ายภาค
ประชาชนซึ่งเป็นคณะกรรมการในคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ยังทำหน้าที่
เผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนทราบว่าเทศบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
เทศบาลแล้ว เพื่อให้ประชาชนทราบว่าเทศบาลเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับฉลาก สัญลักษณ์
โฆษณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค สามารถเข้าร้องเรียนได้ที่เทศบาลไม่ต้องเดินทางไป
ร้องเรียนในระดับอำเภอ หรือจังหวัด ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และได้รับการ
แก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว

6. การทำงานกับภาคส่วนต่างๆ

1. การทำงานกับภาคประชาชน กองสาธารณสุขฯ ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ “ชมรม
คุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มไทรงาม” โดยชมรมฯ เข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค เช่น รณรงค์
จัดนิทรรศการ แจกเอกสารแผ่นพับ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้บริโภค การทำงานของ

ชมรมเป็นการทำงานในรูปแบบ “รับ-ประสาน-ส่งต่อ” คือ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค แล้วประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปสู่การแก้ไข เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภค ซึ่งที่ผ่านมา พบว่าเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคเข้ามาที่ร้องเรียนที่ชมรม ได้แก่ ปัญหาไม่ได้รับค่าแรงงานจากเรือประมง ปัญหาถูกโกงค่าแรง ปัญหาสินค้าไม่ติดป้ายราคา ปัญหาสินค้าน้ำหนักไม่ได้มาตรฐาน ปัญหารถมือสอง เป็นต้น

ตัวแทนชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มไทรงาม กล่าวว่

“...ชาวบ้านโดยส่วนใหญ่ไม่อยากจะร้องเรียนที่เทศบาล แต่มักจะมาพูดคุยปรึกษากับทางชมรม...ซึ่งอาจเป็นเพราะความสะดวกไม่ต้องเดินทาง และมีความเป็นกันเองมากกว่าการไปสถานที่ราชการ...ซึ่งที่ชมรมจะให้คำปรึกษาและถ้าประสงค์จะร้องเรียน ทางชมรมฯ ก็มีหนังสือร้องเรียนให้ชาวบ้าน และชมรมฯ จะช่วยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาต่อไป...”

การทำงานของชมรมฯ เน้นการทำงานแบบเครือข่ายร่วมกับองค์กรอื่น ๆ เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.) เป็นต้น เนื่องจากการทำงานแบบเครือข่ายทำให้มีพลังในการทำงาน และสามารถต่อรองกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ ซึ่งมีกรณีตัวอย่างการทำงานที่เกิดขึ้นจริง คือ การช่วยเหลือผู้บริโภคที่ซื้อนมกล่องมาบริโภคแล้วพบจิ้งจกอยู่ในกล่อง แล้วไม่มีใครมาช่วยเหลือ ทางชมรมประสานกับมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ทางมูลนิธิได้ส่งทนายมาช่วยฟ้องร้องแทนผู้บริโภค จนนำไปสู่การฟ้องกลับบริษัทนม และได้รับการชดเชยค่าเสียหาย

นอกจากนั้น ชมรมฯ ยังสนับสนุนความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับชุมชน ผ่านการจัดรายการวิทยุของเทศบาล คลื่น 106.25 MHz ทุกวันอาทิตย์ เวลา 17.00-19.00น. โดยจะพูดคุยเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหลัก และเสริมด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ เพื่อแจ้งข่าวสารและแนะนำส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค ในปัจจุบันนี้ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มไทรงาม ยังมีแผนที่จะจดทะเบียนชมรมเป็น “สมาพันธ์ผู้บริโภคภาคใต้” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเรื่องร้องเรียน และฟ้องร้องให้กับผู้บริโภคให้ครอบคลุมการทำงานทั้งหมดในภาคใต้

2. การทำงานกับผู้ประกอบการ การทำงานร่วมกันระหว่างเทศบาลนครสงขลา กับผู้ประกอบการ เกิดขึ้นเนื่องจากเทศบาลมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานดูแลสถานประกอบการ ที่มีเป็นจำนวนมากได้อย่างทั่วถึง ทำให้เจ้าหน้าที่เทศบาลกับผู้ประกอบการไม่ได้พบปะพูดคุยกัน ทำให้

ผู้ประกอบการไม่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่ลงไปปฏิบัติงานก็ไม่ได้รับความสะดวก ทางเทศบาลจึงจัดประชุมผู้ประกอบการ เพื่ออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร เช่น การประกอบอาหาร การดูแลตนเองเวลาประกอบอาหาร สวมหมวกคลุมผมเวลาทำอาหาร การไม่ใช้น้ำมันทอดซ้ำ เป็นต้น

ภายหลังการประชุมได้มีการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการ ชมรมรวดเร็ว แผงลอย ตลาดสด ร้านอาหารของเทศบาลขึ้น ทั้งนี้ ชมรมผู้ประกอบการดังกล่าวจะทำหน้าที่ดูแลกันเอง เฝ้าระวัง และช่วยตักเตือนกันเอง และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีผู้ประกอบการที่กระฉูดหรือเอาเปรียบผู้บริโภค และผู้บริโภคร้องเรียนมาทางเทศบาล เทศบาลจะแจ้งให้ประธานชมรมทราบ เพื่อให้ดำเนินการตักเตือน และแก้ปัญหาตนเองในเบื้องต้น กรณีที่สมาชิกชมรมไม่ปรับปรุงตนเอง หรือผู้บริโภคร้องเรียนซ้ำเจ้าหน้าที่เทศบาลจึงจะดำเนินการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค และร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

3. การทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เทศบาลนครสงขลาทำงานร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล และหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้สามารถสนับสนุนการทำงานของเทศบาลได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของเทศบาลในการดูแลประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการทำงานร่วมกัน เช่น การตรวจสอบอาหารปลอดภัย ตรวจสอบฟาร์มโคนม สรรบอแรกซ์ สรรบกัณรา ยาฆ่าแมลง ตรวจสอบน้ำมันทอดซ้ำ ตรวจสอบเตี๋ยรลอยดีในยาแผนโบราณ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีความเป็นอยู่ที่ปลอดภัย และมีความสุขอย่างยั่งยืน

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารของเทศบาลเห็นความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาของประชาชน มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน 24 ชั่วโมง แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้รวดเร็ว และต้องสามารถทำได้ตลอดเวลา ซึ่งนอกจากการตั้งศูนย์บริการประชาชน 24 ชั่วโมงแล้ว ทางเทศบาลยังจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเทศบาลนครสงขลา ซึ่งเป็นกรรวมงานบริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาไว้ ณ เทศบาลนครสงขลา เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชน

2. การสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคจากเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลนครสงขลาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดภาระงานของเทศบาลให้น้อยลง

จุดอ่อน

1. เจ้าหน้าที่ที่เทศบาลยังไม่เชี่ยวชาญความรู้ด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านสัญญา ฉลาก โฆษณา ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะ ทำให้ไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีภาระงานที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากเทศบาลมีงานหลายด้านทั้ง ภาระงานประจำของเทศบาล และจากการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง ในขณะที่มีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานจำนวนเท่าเดิม ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
3. เทศบาลนครสงขลา มีงบประมาณจำกัด ทำให้ต้องใช้จ่ายเงินงบประมาณสำหรับเรื่องจำเป็น เร่งด่วน และใช้จ่ายตามแผนงบประมาณของเทศบาล จึงยังไม่ มีงบประมาณในการทำงานคุ้มครอง ผู้บริโภค

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการทำงาน คุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางโทรทัศน์ให้ ประชาชนทราบถึงบทบาทหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ ถ่ายโอนภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบว่าภายในพื้นที่มีช่องทางร้องเรียน หรือช่วยเหลือในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิได้
2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรสนับสนุนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บุคลากรของท้องถิ่นมี ความพร้อมในการปฏิบัติงาน
3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นกำลังใจให้กับคนทำงาน และ กระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เกิดความกระตือรือร้นและเห็นความสำคัญของงานคุ้มครอง ผู้บริโภค

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. รองนายกเทศมนตรี เทศบาลเมืองนครสงขลา วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553
2. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองนครสงขลา วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553

3. หัวหน้างานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองนครสงขลา วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553

4. นิติกร เทศบาลเมืองนครสงขลา วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553

5. ประธานกลุ่มไทรงาม วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553

6. ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553

7. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองนครสงขลา วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ.2553

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานจังหวัดสงขลา. ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสงขลา. ประจำปี 2553.

www.songkhla.go.th/songkhla52/data/history.html เข้าถึงวันที่ 2 ธันวาคม 2553

เทศบาลเมืองแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลเมืองแม่ใจ ตั้งอยู่ในเขตท้องที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ.2552 มีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 19.46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,155 ไร่ ขอบเขตการรับผิดชอบ 19 ชุมชน ครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล คือ ตำบลหนองหาร ตำบลป่าไผ่ และตำบลหนองจ้อม มีประชากรประมาณ 20,000 คน

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ตั้งของสถานศึกษาจึงมีประชากรแฝงจำนวนมาก รวมทั้งมีธุรกิจและบริการเกี่ยวข้องกับทั้งหอพัก ร้านอาหาร ร้านบริการต่าง ๆ ประชากรในพื้นที่ประกอบอาชีพค่อนข้างหลากหลาย โดยมีกลุ่มที่รับราชการจำนวนมาก เนื่องจากเป็นพื้นที่ตั้งของหน่วยงานราชการต่าง ๆ

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“แม่ใจเมืองน่าอยู่ เศรษฐกิจชุมชนที่เข้มแข็ง สภาพแวดล้อมปราศจากมลพิษ รักจารีตประเพณี เป็นเมืองดีชีวิตมีสุข”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

1. ด้านการบริหารจัดการ มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องเป็นธรรม 2) สนับสนุนให้เทศบาลเป็นศูนย์การบริหารงาน และบริการประชาชน 3) สนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4) ส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ 5) ดำเนินโครงการเคลื่อนที่
2. ด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค มีแนวทางการพัฒนาโดยการบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก ไฟฟ้า ประปา ตลอดจนการก่อสร้างวางระบายน้ำ ขุดลอกลำเหมืองสาธารณะต่าง ๆ เพื่อสร้างเมืองแม่ใจเป็นเมืองที่น่าอยู่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. ด้านการสาธารณสุข คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) ส่งเสริมพัฒนาบทบาทกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ 2) สนับสนุนให้ตลาดสดทุกแห่งเป็นตลาดที่สะอาด ปลอดภัย 3) ส่งเสริมการออกกำลังกาย และเพิ่มพื้นที่สีเขียว 4) ส่งเสริมการคัดแยกขยะ ลดปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน
4. ด้านการศึกษาและการพัฒนาอาชีพ มีแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) สนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนทุกระดับขั้นตามภารกิจถ่ายโอน 2) สนับสนุนการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

5. ด้านการศาสนา สังคมและวัฒนธรรม มีแนวทางการพัฒนาโดยการสนับสนุนบทบาทของวัด สภาวัฒนธรรมเทศบาล ชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มพ่อบ้าน กลุ่มแม่บ้าน เยาวชน อปพร. คณะกรรมการชุมชน ให้เป็นองค์กรของชุมชนอย่างแท้จริง ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ และจัดกิจกรรมด้านการศาสนา ประเพณีที่ดั้งเดิมของชุมชน

6. การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม มีแนวทางการพัฒนาโดยมุ่งเน้นพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ด้วยการปฏิรูปการศึกษา และการพัฒนาทักษะฝีมือให้เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ให้คนไทยมีคุณภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และวิทยาการสมัยใหม่บน พื้นฐานการนำหลักธรรม และวัฒนธรรมใช้ประโยชน์

7. การปรับโครงสร้างการพัฒนาชนบทและเมืองยั่งยืน มีแนวทางการพัฒนาโดยปรับการจัดการ พื้นที่ในการพัฒนาชนบทและเมืองให้เชื่อมโยงและเกื้อกูลกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำระหว่างชนบทและ เมือง โดยพัฒนาศักยภาพของคนเสริมสร้างความแข็งแกร่งของชุมชน และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนใน สังคมในการบูรณาการให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

8. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนาโดยเน้นการจัดการ อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคทุกส่วนในการดำเนินการ และ ร่วมภาระค่าใช้จ่าย

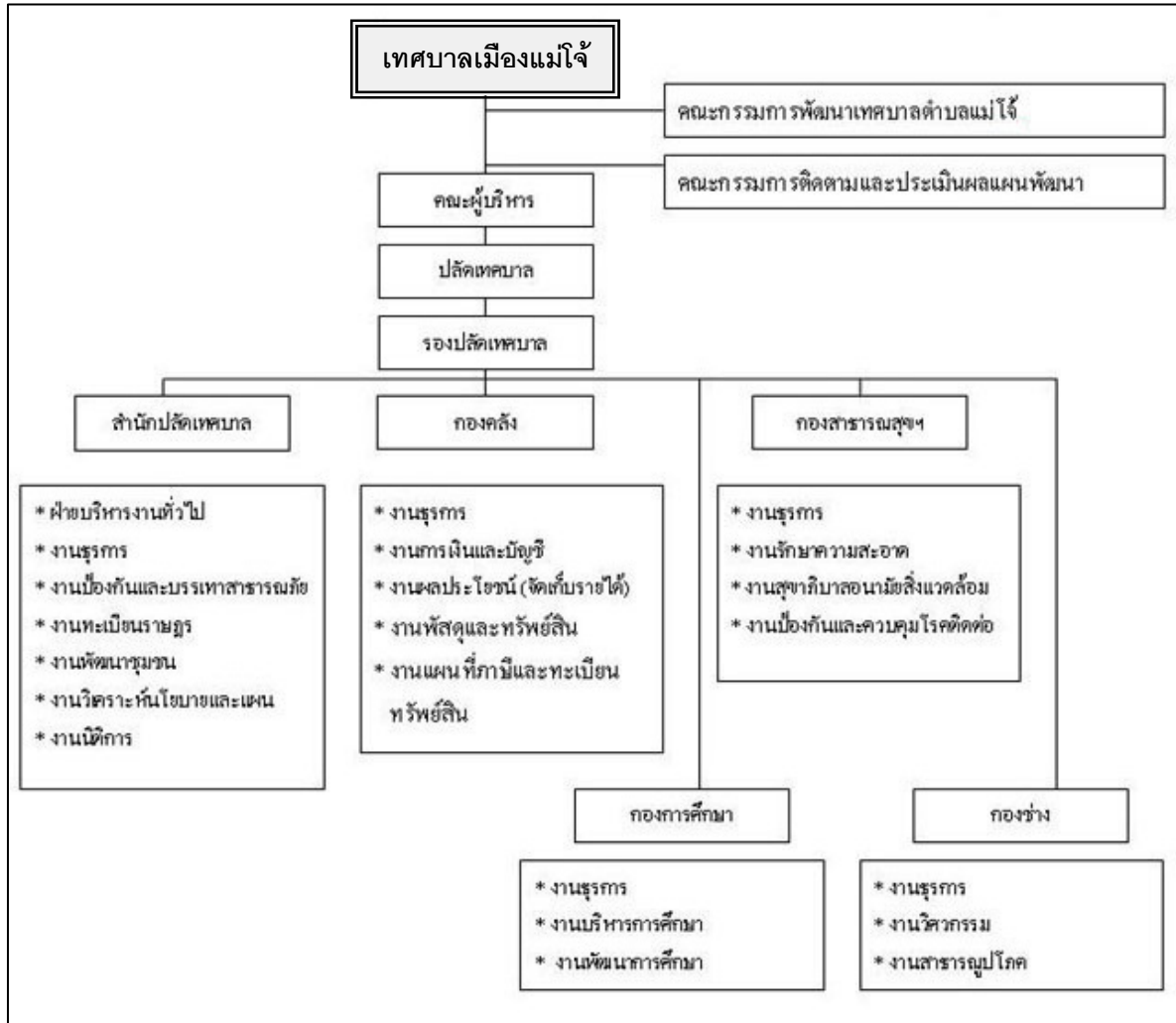
9. ระบบบริหารเศรษฐกิจรวม มีแนวทางการพัฒนาโดยปรับโครงสร้างการผลิตของประเทศเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ โดยใช้เทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่ช่วยเพิ่มผลผลิต เพิ่มทักษะแรงงาน และสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และบริการ

10. การพัฒนาความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีแนวทางการพัฒนาโดย เสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งไทยมีความอ่อนแอเพื่อให้ไทยสามารถ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพึ่งพา สร้างความเสมอภาคเข้าถึง เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ช่วยเพิ่มผลผลิตเพิ่มทักษะแรงงาน และสร้างความเชื่อมโยงระหว่าง กิจกรรมในภาคอุตสาหกรรม และบริการ

11. การบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่ธรรมาภิบาล มีแนวทางการพัฒนาโดยเป็นแนวทางการ พัฒนาที่เป็นเงื่อนไขสำคัญที่สุดที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้การพัฒนาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถ บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ โปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการสร้าง ภูมิคุ้มกันที่ดี เพื่อป้องกันการทุจริตประทุติมิชอบ

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองแม่ใจ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองคลัง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพ



ที่มา: เทศบาลเมืองแม่ใจ

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

ในช่วงระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา พบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ที่ประชาชนได้ร้องเรียนกับทางเทศบาลนั้นจะเกี่ยวข้องกับเหตุรำคาญ เช่น การเลี้ยงไก่ หมู ปัญหาน้ำเสีย สถานบันเทิง การทิ้งขยะ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาที่เกิดจากการร่วงหล่นของดินจากรถบรรทุกขนส่งดิน ทั้งนี้ เพราะเป็นพื้นที่ที่รถบรรทุกดินมักสัญจรผ่านอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากผู้ขนส่งไม่คลุมให้มิดชิดทำให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นั้น เมื่อได้รับการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ก็จะไปตรวจให้คำแนะนำ และให้เวลาในการแก้ไข ประมาณ 15 วัน ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ถูกร้องเรียนสามารถแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ และเมื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้วทางเทศบาลจะสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน รวมทั้งจัดทำหนังสือชี้แจงการแก้ไขปัญหาให้กับทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ในกรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหในระดับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้ จะมีการเชิญทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้นำชุมชนมาพูดคุยทำข้อตกลงเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่ต้องใช้กฎหมายบังคับมากนัก เป็นการพูดคุยเจรจา กันเพื่อหาข้อยุติ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายก็มีการลดหย่อนให้กับผู้กระทำผิดบ้าง เช่น กรณีของรถบรรทุกขนส่งดิน ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดให้ปรับได้สูงสุด 2,000 บาท แต่ในการปฏิบัติจริงนั้นก็มีการลดหย่อนค่าปรับ ทั้งนี้ เพราะเจ้าของธุรกิจเป็นคนในพื้นที่

ส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น ที่ผ่านมายังไม่พบการร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

1. **การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค** เทศบาลเมืองแม่ใจ ยังไม่มีการจัดตั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล แต่มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น กองสาธารณสุข กองช่าง ซึ่งส่วนใหญ่หน่วยงานภายในดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานแก้ไข เรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล คือ กองสาธารณสุข โดยมีสำนักปลัดเทศบาล เป็นเสมือนฝ่ายเลขานุการ

2. **การรับเรื่องราร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย** เทศบาลเมืองแม่ใจมีการรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ การร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาล ตลอดจนการร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน หรือสะท้อนข้อมูลผ่านเวทีประชาคม โดยเรื่องร้องทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัดเทศบาล จากนั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนเกินหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาล เทศบาลจะประสานไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. **การจัดอบรมให้ความรู้** เทศบาลเมืองแม่ใจจะมีการจัดการอบรมให้ความรู้กับชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในตลาด กลุ่มผู้ประกอบการหอพัก กลุ่มเยาวชน เครือข่าย ออย.น้อย ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค แกนนำ อสม. และผู้นำชุมชน โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานหลักในการจัดอบรม

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ เทศบาลเมืองแม่ใจ มีแผนงานประจำปีในการออกตรวจสอบอาหาร ตรวจสอบน้ำมัน ตรวจสอบสะอาดของร้านอาหารและตลาดอย่างต่อเนื่อง

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองแม่ใจ มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เสียงตามสาย ป้ายโฆษณา แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และงานรณรงค์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาล นอกจากนี้ ยังประสานงาน และขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินโครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เช่น ขอสนับสนุนรถประชาสัมพันธ์จากโรงพยาบาลสันทราย การจัดโครงการรณรงค์ร่วมกับมหาวิทยาลัย การรณรงค์ผ่านการทำโครงการงดเหล้า ถอดขยะ ถอดโลกร้อน หรือชุมชนสีเขียว ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) และ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นต้น

6. การทำงานกับภาคส่วนต่างๆ เทศบาลเมืองแม่ใจ มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, โรงพยาบาลและสถานีอนามัยในพื้นที่, มหาวิทยาลัยแม่ใจ ตลอดจนเครือข่ายอสม. เครือข่าย อย.น้อย และผู้นำชุมชน เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขมีประสบการณ์ ในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะด้านสุขภาพ

จุดอ่อน

1. ความใกล้ชิดระหว่างผู้ประกอบการในพื้นที่กับองค์กร ทำให้ในบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการบังคับใช้กฎหมาย

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สคบ. ส่วนกลาง ควรกระตุ้นการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะของสนับสนุนส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นความคิดเชิงสร้างสรรค์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคมาสู่กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานได้จริงบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

2. การประกวดและให้รางวัลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคดีเด่น

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่เทศบาล 2 ท่าน

เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของแม่แตง มีเขตการปกครองครอบคลุม 2 ตำบล คือ ตำบลช่อแล 6 หมู่บ้าน และตำบลอินทขิล 10 หมู่บ้าน ตั้งแต่หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 11 (ยกเว้นหมู่ที่ 9) จำนวนพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 24 ตารางกิโลเมตร

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แห่ส่งเสริมเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ส่งเสริมธรรมาภิบาล ศิลปวัฒนธรรมงดงาม สืบค้าเกษตรกรรมมีคุณภาพ พัฒนาศักยภาพชุมชนเข้มแข็ง”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ.2551-2553) ประกอบด้วย

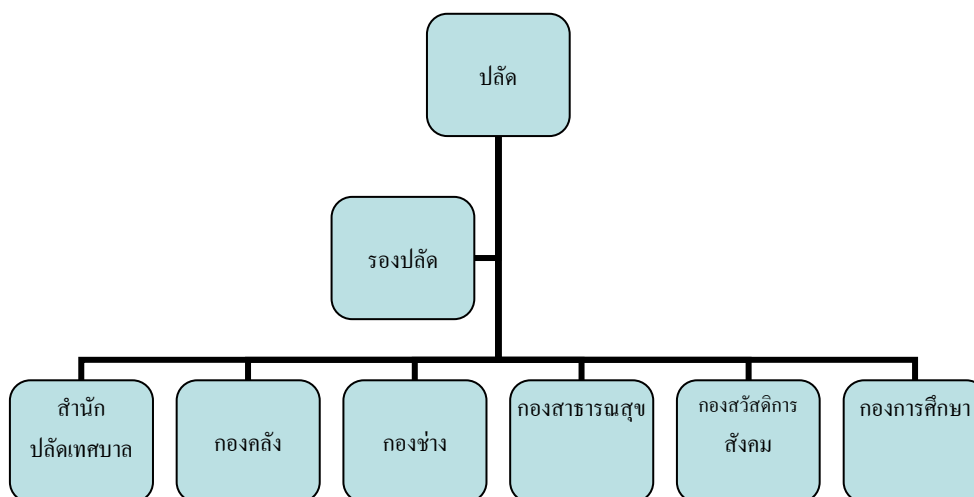
1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคมนาคมขนส่ง โดยมุ่งเน้นโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการเกษตร สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตแก่ชุมชน
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่ความยั่งยืน ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เกิดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการผลิตภัณฑืชุมชนทั้งในด้านของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพิ่มพูนความสามารถในการผลิต จนถึงการพัฒนาในลักษณะของการรวมกลุ่ม
3. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ พัฒนา และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศในท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างยั่งยืน มีกลไกการจัดการเพื่อป้องกันและลดข้อขัดแย้งในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน และเป็น การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงสามารถพัฒนาคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพ
4. การอนุรักษ์ฟื้นฟูและสืบสานศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนมีจิตสำนึก ตระหนัก มีส่วนร่วม และมีศักยภาพในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในแนวทางที่ถูกต้องชัดเจน
5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ประชาชนได้รับบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม มีการดำเนินชีวิตตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการสงเคราะห์อย่างทั่วถึงและเหมาะสม

6. การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความสามัคคี สามารถดำรงชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถป้องกันและรับมือกับสาธารณภัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาล

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา แบ่งออกเป็น 1 สำนัก และ 5 กอง คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการสังคม และ กองการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ยังไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล แต่มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องต่อไปยังกองสาธารณสุข และกองช่าง

ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล คือ กองสาธารณสุข โดยมีสำนักปลัดเทศบาล เป็นเสมือนฝ่ายเลขานุการ

2. การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีการรับเรื่องเรียนผ่านทางจดหมาย หรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาล มีบางส่วนเท่านั้นที่ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องเดือดร้อน และเหตุรำคาญ เช่น มีกลิ่นเหม็นรบกวน เสียงดังรบกวน หรือเรื่องไฟฟ้าดับ น้ำท่วม น้ำขัง น้ำฝนตกที่บ้านข้าง ๆ เป็นต้น

อนึ่ง เรื่องร้องที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามาทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัดเทศบาล จากนั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาล เทศบาลจะประสานต่อไปยังหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การจัดอบรมให้ความรู้ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในเรื่องการดูแลสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค, อบรมให้ความรู้กับพ่อบ้านแม่บ้านในการเลือกซื้อผักปลอดสารพิษ การล้างผัก ผลกระทบจากสารเคมี และวิธีการใช้ชุดทดสอบ, อบรมให้ความรู้กับเกษตรกรผู้ปลูกผัก เรื่องการลดใช้สารเคมี การใช้ปุ๋ยชีวภาพ เพื่อป้องกันปัญหาสารพิษตกค้าง นอกจากนี้ เทศบาลยังมีการอบรมให้ความรู้กับเครือข่าย อย.น้อย และผู้นำชุมชนด้วย

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีการออกตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร, ร้านจำหน่ายอาหาร, คุณภาพอาหาร, คุณภาพของน้ำมันทอดอาหาร, สารเคมีที่ตกค้างอยู่ในผัก นอกจากนี้ ยังดำเนินการตรวจเลือดเกษตรกรผู้ปลูกผัก เพื่อตรวจสอบระดับสารเคมีที่ตกค้างอยู่ในกระแสเลือดของผู้ผลิตด้วย

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นพับ เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ตลอดจนใช้เครือข่าย อสม. ช่วยรณรงค์ประชาสัมพันธ์

6. การทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, ศูนย์การแพทย์ชุมชน, โรงพยาบาลและสถานอนามัยภายในชุมชน, ตลอดจนเครือข่าย อสม. และผู้นำชุมชน เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสาธารณสุขมีประสบการณ์ และมีความตื่นตัวในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
2. เป็นพื้นที่เกษตรกรรมที่มีปัญหาการใช้สารเคมี ดังนั้น เทศบาลจึงมีโครงการเกี่ยวกับผักปลอดสารพิษอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน

1. ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคมากนัก

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน และสามารถพัฒนางานร่วมกันได้

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่เทศบาล 1 ท่าน

เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่ 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,087.50 ไร่ เทศบาลเมืองมหาสารคามมีประชากรในเขตเทศบาล 40,161 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 9,260 ครัวเรือน โดยมีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยประมาณ 1,663.67 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ กันยายน 2549) และแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 ชุมชน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2553)

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาการเอาเปรียบและการละเมิดสิทธิผู้บริโภคของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อน เหตุรำคาญ ตลอดจนปัญหาด้านสาธารณสุข ปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาล กล่าวถึงลักษณะเรื่องร้องเรียนดังนี้

“...เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เข้าข่ายของ พ.ร.บ.สาธารณสุข มากกว่าที่จะไปในข่ายของ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค ... ประชาชนส่วนใหญ่จะคิดว่าถ้าเป็นความกันแล้วจะเสียเวลา จึงไม่คุ้มกับการที่จะต้องร้องเรียน...กรณีที่ขัดแย้งกันก่อนที่จะมาหาเรานี้ก็มีเยอะเหมือนกัน คือปกติเป็นญาติพี่น้องกันอยู่ด้วยกันมานานพอเริ่มมีเรื่องทะเลาะวิวาทกันต้องการเอาชนะก็มาร้องเรียน เจ้าหน้าที่ก็ต้องพิจารณาตามเหตุผล ... เคยมีเรื่องหนึ่งที่มีจิ้งจกบริษัทที่ผลิตเครื่องดื่มชูกำลัง เขาก็ถือมาให้เรา เราก็แจ้งไปทางสาธารณสุขจังหวัด...”

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แยกส่วนบริหารออกเป็น 2 สำนัก 4 กอง และ 1 ส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง ประกอบด้วย 1. สำนักการช่าง 2. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. กองคลัง 4. กองการศึกษา 5. กองวิชาการและแผนงาน 6. กองสวัสดิการสังคม 7. สำนักปลัดเทศบาล

โครงสร้างการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้แต่งตั้งอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในชุมชนของเทศบาล 30 ชุมชน ชุมชนละ 4 คน รวม 120 คน ในวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.2550 ซึ่งอาสาสมัครดังกล่าวเป็นกลุ่ม อสม.เดิม

ที่มีศักยภาพ และเทศบาลได้อบรมเสริมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้อาสาสมัครดังกล่าวสามารถเฝ้าระวังอาหารปลอดภัยในชุมชน ตรวจและเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเป็นเครือข่ายในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 9 คน ในวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ.2552

ด้านวิสัยทัศน์ และนโยบายการบริหารงาน ประกอบด้วย (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2553)

วิสัยทัศน์ : เมืองน่าอยู่ คู่การศึกษา พัฒนาองค์กร คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ : 1) ปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต 2) บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 3) การจัดการ และการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และให้เกิดประสิทธิภาพหวังผลสัมฤทธิ์ 4) มุ่งเน้นการศึกษาขั้นพื้นฐาน และส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน 5) ส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญา วัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น 6) ให้บริการและส่งเสริมสุขภาพอนามัยชุมชน 7) สร้างชุมชนเข้มแข็งและเศรษฐกิจพอเพียง 8) การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดและอาชญากรรม 9) จัดให้มีสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

แนวนโยบายการบริหารของผู้บริหาร ประกอบด้วย

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล โดยประชาชนมีส่วนร่วม มีการประสานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการพัฒนาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ตลอดจนเพื่อการรับรองการขยายตัวของเมืองในอนาคต

2. พัฒนาระบบทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน

3. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โครงการสร้างงานในชุมชนเพื่อเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยประสานความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ในการสร้างอาชีพใหม่และพัฒนาอาชีพเดิมของประชาชน

4. การพัฒนาสังคม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นสุข สร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนเพื่อให้สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ พัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา ด้านศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสังคมเข้มแข็ง และเอื้ออาทร และด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม

5. การพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ก่อเกิดประโยชน์สูงสุด อันจะทำให้งานบริการประชาชนมีคุณภาพ

ทั้งนี้ นายวัลลภ วรรณปะเถาว์ รองนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวถึง การให้ความสำคัญกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล ดังนี้

“...นโยบาย 4 คุณภาพของที่นี่ คือ เมืองคุณภาพ สังคมคุณภาพ ชีวิตคุณภาพ และการบริหารจัดการคุณภาพ ซึ่งทั้ง 4 คุณภาพนี้ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิ โดยเฉพาะด้านชีวิตคุณภาพ ... นายกช ของเราก็เป็นนายแพทย์ ท่านจึงให้ความสำคัญกับเรื่องของสุขภาพ ... การดำเนินงานได้ประสานกับสำนักสาธารณสุข อยู่ตลอดเวลาว่า เรา ยึดมาตรฐานมีส่วนร่วม สิทธิขั้นพื้นฐาน ดังนั้น การดำเนินงานจึงเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในรูปแบบของอาสาสมัครในชุมชน 30 ชุมชน ชุมชนละ 4 คน ก็ประมาณ 120 คน ชมรมตลาดโต้รุ่ง ชมรมตลาดสด ชมรมช่างตัดผมเสริมสวย และกรรมการที่มีส่วนร่วมในการออก แนะนำการสุขาภิบาลอาหาร ตรวจสอบสารปนเปื้อน สารผสมใน เวชภัณฑ์หรือเครื่องสำอาง น้ำมันทอดซ้ำ และเรื่องตลาดสี่เหลี่ยม...”

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งออกได้เป็น 5 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย, การออกตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 9 คน ทั้งนี้ รองนายกเทศมนตรี และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวถึงการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ก่อนและหลังการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ดังนี้

“... แต่เดิมเราเริ่มสร้างสรรค์ในส่วนที่เป็นจิตสำนึกของเราว่าจะปกป้องประชาชนเหล่านี้ได้อย่างไร ซึ่งทางเทศบาลได้ดำเนินการตั้งคณะกรรมการ ตั้งชมรม ตั้งอาสาสมัคร เช่น ปี 2550 ได้ตั้งอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคใน 30 ชุมชน แต่การกำหนดบทบาทให้เขาในขณะนั้นอาจยังไม่ชัดเจน แต่พอมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็เหมือนเป็นการต่อยอด ทำให้ภารกิจเดิมที่เราทำอยู่มีความชัดเจน...”

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด หนังสือร้องเรียน ตลอดจนการร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาเทศบาล คณะกรรมการชุมชน สมาชิก อสม. และโทรศัพท์สายด่วน นอกจากนี้ เรื่องร้องเรียนบางส่วนยังได้รับจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัด เป็นต้น เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวถึงการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

“...รับเรื่องร้องเรียนผ่าน สมาชิก อสม. ซึ่งถือเป็นทีมหลักของเราในระดับพื้นที่ที่ช่วยรับเรื่องร้องเรียนเอาไว้ให้ นอกจากนี้ คณะกรรมการชุมชนก็ช่วยรับเรื่องร้องเรียนไว้ให้แล้วมาแจ้งเทศบาล ... นายกช ได้มอบหมายให้สมาชิกสภาเทศบาล รับทราบปัญหาของประชาชนในพื้นที่และประสานในการแก้ไขปัญหา ... ตอนนี้มีกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้อาวุโส ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น พ่อบุญเลิศ ตลอดจนศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดมหาสารคาม เข้ามาร่วมงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลมากขึ้น ...”

“...เทศบาลมีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินงานโดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เข้าเวรยามตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนมีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียน 1559 อีเมลล์ และเว็บไซต์ โดยกองวิชาการและแผนงานจะรวบรวมเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแจ้งเรื่องร้องเรียนให้คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลที่เกี่ยวข้อง...กรณีเรื่องร้องเรียนที่มาจากเว็บไซต์หรืออีเมลล์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัด เทศบาลต้องรีบตอบกลับไประยะเนื่องจากเป็นนโยบายของจังหวัด... ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ ทำให้เทศบาลยังไม่ได้ส่งสถิติเรื่องร้องเรียนไปที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด...”

ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกินบทบาทหน้าที่ของเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวว่า ยังไม่มีประชาชนเข้ามาร้องเรียนกรณีปัญหาที่เกินอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ทั้งนี้ หากในอนาคตมีเรื่องร้องเรียนที่เกินอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เจ้าหน้าที่เทศบาลก็จะแนะนำ หรือประสานให้ประชาชนไปร้องเรียนที่หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ การแก้ไขเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาเป็นสำคัญ ดังที่ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวว่า

“...การแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่เป็นการไกล่เกลี่ยมากกว่า โดยบางเรื่องใช้เวลาถึง 2 ปีถึงไกล่เกลี่ยเสร็จ เหมือนกับว่าเราเป็นตัวกลางกรณีที่มีการขัดแย้ง โดยเจ้าหน้าที่เราออกไปตรวจแนะนำตามขอร้องเรียน และไกล่เกลี่ยถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ ... การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเราต้องคุมอารมณ์ เป็นผู้ฟังที่ดี แต่ส่วนมากพีไม่ใช้วิธีประจันหน้ากัน พีใช้วิธีฟังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพราะต่างคนต่างอารมณ์ เเชิญหน้ากันมีปัญหาแน่นอน คือผู้ที่ถูกร้องเรียน จะไม่รู้ว่าใครเป็นผู้ร้อง ให้เขาคิดเอาเอง ซึ่งเขาก็จะปรับตามได้ง่ายกว่า ...”



ป้ายศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
ซึ่งดำเนินการโดยกองวิชาการและแผนงาน

3. การออกตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีแผนงานในการออกตรวจสอบตลาดสด ตลาดใต้รุ่ง ตลาดนัด ในด้านสุขาภิบาลอาหาร นอกจากนี้เทศบาลยังตรวจสอบเหตุเดือดร้อน เหตุรำคาญที่ได้รับจากการร้องเรียนของประชาชน ตลอดจน

ตรวจสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยต่าง ๆ เช่น ลวดดัดฟันแพชั่น หม้อก๋วยเตี๋ยว เส้นก๋วยเตี๋ยว และเครื่องปรุง เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวถึงการออกรวจ ดังนี้

“...เราออกรวจใหญ่ ๆ ในตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง โดยในการลงพื้นที่ตรวจสอบเราจะมีหน่วยแพทย์ชุมชนอยู่ 4 จุดช่วยเหลือ อย่างเรื่องอาหารนี้ตรวจแล้วเขาจะส่งข้อมูลขึ้นมา แล้วประมาณเดือนกันยายน นายกฯ จะมอบใบรับรอง หรือป้ายรับรองมาตรฐานให้กับผู้ประกอบการที่ผ่าน ถือเป็นกิจกรรมให้ขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ประกอบการ ...”

“...ตลาดสด เราตรวจทุกเดือน ส่วนมากจะเจอผ้าซีริว และเห็ดหอมแห้งที่มีฟอร์มาลิน ซึ่งศูนย์วิทย์ฯ ก็ยืนยันผลมาแล้ว โดยเห็ดหอมแห้งที่ไม่กล้าบอกว่ามาจากไหน แต่ผ้าซีริวมันเกิดขึ้นในพื้นที่เรา เพราะว่าเขาไปรับผ้าซีริวแห้งมาจากทางเรือซึ่งอาจจะไม่มีการควบคุม ถ้าน้ำแข็งไม่พอมันจะอยู่ ถ้าน้ำแข็งพอมันจะกรอบ นี่คนขายกลัวมันจะยุ่ยก็เลยใช้ฟอร์มาลิน ... มีการตรวจหม้อก๋วยเตี๋ยว แล้วเราก็ดูในประเด็นของเส้นก๋วยเตี๋ยว และเครื่องปรุงด้วย เมื่อก่อนก๋วยเตี๋ยวเราคิดว่าเป็นอาหารครบ 5 หมู่ แต่ว่าเดี๋ยวนี้มันเป็นอันตรายมาก...เครื่องสำอางที่มีไฮโดรควิโนน พบได้บ่อยแถวตลาดนัด และร้านในห้างซึ่งผู้ประกอบการไปรับมาทางโรงเกลือ ... เรื่องฟันแพชั่น ลองลงไปตรวจสอบแล้วโชคดีที่ทางพื้นที่เราไม่มี...”



การตรวจสอบปนเปื้อนในอาหาร และตรวจสุขภาพของผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป (ที่มา เว็บไซต์ เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

4. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองมหาสารคามมีการจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย เช่น กลุ่มอาสาสมัคร และกลุ่ม อสม. ในความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการตรวจสอบและเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหารโดยใช้ชุด test kit ทดสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้อาสาสมัคร และ อสม. เป็นแกนนำในการเผยแพร่ความรู้ ติดตามตรวจสอบ เฝ้าระวัง แจ้งเตือน และปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ, การอบรมผู้ประกอบการในตลาดด้านสุขลักษณะในการประกอบอาหาร เป็นต้น

ในส่วนของการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ป้ายไวเนล วิทยุชุมชน และวิทยุของกลุ่มผู้ประกอบการร้านเสริมสวยที่จัดรายการเฝ้าระวังปัญหาเครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนใช้สื่อบุคคล เช่น กลุ่ม อสม. อาสาสมัคร ผู้นำชุมชน หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์บริการสาธารณสุข ทำหน้าที่รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลซึ่งดำเนินการโดยกองวิชาการและแผนงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม กล่าวถึงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม ดังนี้

“... ชมรมผู้ประกอบการร้านเสริมสวยมีคณะกรรมการชมรมมาจัดรายการวิทยุทุกวันพุธบ่ายโมงถึงบ่ายสอง ถ้ามีเรื่องอะไรประชาสัมพันธ์เราก็จะเตรียมไว้ให้เขาเพราะว่าให้เขาเน้นเรื่องของกลุ่มประกอบอาชีพ เช่น เรื่องเครื่องสำอาง หรือให้ความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ยังมีรายการวิทยุเวลา 7.00-17.00 น ... จุดอ่อนการทำงานของเรามันซ้ำเรื่องการประชาสัมพันธ์ ท่านนายกจึงให้ความสำคัญ และสนับสนุนงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ ท่านจะถามเลยว่าชาวบ้านรู้ไหม เทศบาลจึงดำเนินการด้านนี้ค่อนข้างมาก...”



ห้องจัดรายการวิทยุชุมชน ที่ตั้งอยู่ในเทศบาล

5. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกับภาคประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีความร่วมมือเป็นอย่างดีกับภาคประชาชนในพื้นที่ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มอาสาสมัคร และกลุ่ม อสม. โดยกลุ่มผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และ อสม. ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การรับเรื่องร้องเรียน เฝ้าระวัง และเผยแพร่ข้อมูลในระดับพื้นที่

นอกจากนี้ ในปี 2548 เทศบาลยังได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยสนับสนุนให้คณาจารย์ นิสิต นักศึกษาด้านสาธารณสุขศาสตร์ สิ่งแวดล้อม และด้านสุขภาพ ได้เข้ามาเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้พื้นที่ในเขตเทศบาลเป็นพื้นที่ศึกษาวิจัย ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้กับการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาล อธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

“...พวกพี่ใช้วิธีการว่าหน่วยงานใดมีคน หรือมีงบประมาณมาร่วมกับเทศบาลก็ได้ เราเป็นเจ้าของพื้นที่เราอำนวยความสะดวกให้ ซึ่งเราก็จะได้งาน เขาก็ได้งาน ก็พยายามทำแบบนี้เพราะว่าคนเราน้อย...สมมุติเขาจะทำ IS เราก็บอกว่ามาสำรวจพื้นที่เราเลย มีเรื่องนั้น เรื่องนี้ น่าสนใจ สุดท้ายเราก็ได้ผลงานด้วย เขาก็ได้งานทางวิชาการไปด้วย...ประเด็นพื้นที่ที่ศึกษาร่วมกัน เช่น เส้นทางปลาร้า เส้นทางผักนำเข้า หรือเส้นทางขนมจีน เป็นต้น ...”

2. การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการประสานความร่วมมือหน่วยงานภายในจังหวัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด พาณิชยจังหวัด โรงพยาบาล อุตสาหกรรมจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม อธิบายความร่วมมือกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ดังนี้

“...ให้เทศบาลช่วยหาประชาชนในชุมชนไปร่วมประชุมเวทีใหญ่ มีเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สาธารณสุข เทศบาลเข้าร่วมด้วย ในงานก็มีใบประกาศให้ด้วย ... ก็มาเจอกันในเวทีปีหนึ่งก็จัดงานครั้งหนึ่ง ในวันคุ้มครองผู้บริโภค...”

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคามเห็นความสำคัญ และพร้อมให้การสนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนสนใจการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ นายกเทศมนตรีซึ่งมีพื้นฐานเป็นนายแพทย์ และเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ด้านสาธารณสุข และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นพื้นฐาน ส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตามภารกิจกระจายอำนาจมีความชัดเจนมากขึ้น

2. เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการป้องกันและแก้ไขเรื่องร้องเรียนโดยมอบหมายให้กองวิชาการและแผนงาน เป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียนจากหลายช่องทาง แล้วส่งต่อมายังหน่วยงานภายใน และภายนอกที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อป้องกันและเฝ้าระวังด้วย

3. เทศบาลเมืองมหาสารคามมีความร่วมมือกับภาควิชาการ และสถาบันการศึกษา ด้วยการเปิดโอกาสให้นักศึกษา และคณาจารย์ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล และศึกษาวิจัยภายในพื้นที่เทศบาล รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของเทศบาล เช่น การสำรวจเครื่องปรุงรส เส้นก๋วยเตี๋ยว หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น

4. อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่ทางเทศบาลเมืองมหาสารคาม ริเริ่มให้มีการจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2550 มีส่วนสำคัญในการติดตามตรวจสอบ เฝ้าระวังด้านอาหาร การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนสร้างองค์ความรู้ ประสบการณ์ และเป็นพื้นฐานการทำงานที่ดีสำหรับดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการกระจายอำนาจจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จุดอ่อน

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองมหาสารคามบางส่วนยังไม่มั่นใจในองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์การป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเฉพาะด้าน ตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาล

2. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเชี่ยวชาญในการรับเรื่องร้องเรียน เจาะไกล่เกลี่ย ออกติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม สาธารณูปโภค อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ในกรณีที่มีสถานการณ์ปัญหาที่เกินอำนาจหน้าที่ ไม่ชัดเจนในข้อกฎหมาย หรือวิธีการปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสานความร่วมมือ หรือ

ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบบางหน่วยงานใช้เวลานานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนแนะนำให้ทราบถึงขอบข่ายของงานคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ กลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และช่องทางในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานรัฐอื่น ๆ

2. การรณรงค์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของเทศบาล ตลอดจนการสื่อสารและเฝ้าระวังของเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ เป็นกิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกพื้นที่

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานจังหวัดมหาสารคาม วันที่ 9-11 สิงหาคม 2553
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดมหาสารคาม วันที่ 9-11 สิงหาคม 2553
3. รองนายกเทศมนตรี เทศบาลเมืองมหาสารคาม วันที่ 18 สิงหาคม 2553
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม วันที่ 18 สิงหาคม และ 22 พฤศจิกายน 2553

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อมูลพื้นฐาน และโครงสร้างองค์กร. เว็บไซต์
www.mahasarakhamcity.org เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

เทศบาลเมืองรังสิต

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลเมืองรังสิต มีพื้นที่ 20.80 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในปี พ.ศ.2552 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 77,204 คน โดยมีจำนวนบ้านเรือน 33,593 หลังคาเรือน โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ เขตเทศบาลเมืองคลองหลวง และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ทิศใต้ ติดต่อ เขตเทศบาลเมืองคูคต และเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ทิศตะวันออก ติดต่อ เขตเทศบาลตำบลบึงยี่โก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลักหก และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูน อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

จากข้อมูลสถานการณ์คลัง เทศบาลเมืองรังสิตมีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับใบอนุญาต และรายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล ซึ่งถือเป็นรายได้ส่วนใหญ่ของเทศบาล นอกจากนั้น เทศบาลเมืองรังสิตยังได้รับการจัดสรรภาษีบางประเภทจากส่วนกลาง รวมทั้งเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาเมืองในด้านต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ 2552 (1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552) เทศบาลเมืองรังสิตมีรายรับจริงทั้งสิ้น 383,770,591.67 บาท ส่วนด้านของรายจ่ายนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 349,586,556.77 บาท ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายรับจริงและรายจ่ายจริงของเทศบาลเมืองรังสิต ปีงบประมาณ 2552

รายรับจริง		รายจ่ายจริง	
หมวด	จำนวน (บาท)	หมวด	จำนวน (บาท)
ค่าภาษีอากร	2 74,959,396.96	งบกลาง	16,904,012.17
ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	1 3,952,242.45	เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	43,133,527.16
รายได้จากทรัพย์สิน	5,852,603.88	ค่าจ้างชั่วคราว	47,327,969.02
รายได้จากสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์	3,595,100.29	ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	166,249,894.57
รายได้เบ็ดเตล็ด	1,388,150.82	ค่าสาธารณูปโภค	5,121,953.85
รายได้จากทุน	12,050.00	เงินอุดหนุน	5,665,190.00
เงินอุดหนุน	8 4,011,047.27	เงินรายจ่ายอื่น	14,478,000.00
		ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	50,706,010.00
รวม	383,770,591.67	รวม	349,586,556.77

ที่มา : เทศบาลเมืองรังสิต

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

เทศบาลเมืองรังสิตเป็นพื้นที่ปริมณฑลได้รับอิทธิพลจากการขยายตัวทางทิศเหนือของกรุงเทพมหานคร เป็นจุดรวมการเดินทาง (Node of transportation) เชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ทั้งภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งเป็นจุดรวมของการค้าและบริการ ทั้งในรูปแบบของตลาดค้าปลีก – ค้าส่ง ตลาดสด ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

พื้นที่ที่มีลักษณะเช่นนี้ มีแนวโน้มที่น่าจะมีการละเมิดและการร้องเรียนประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคมากพอสมควร แต่จากการสัมภาษณ์ทางเทศบาลเมืองรังสิต พบว่าไม่มีการเก็บข้อมูลสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ อีกทั้งยังไม่มีกรรณการร้องเรียนในประเด็นนี้เข้ามาที่เทศบาลเลย จะมีการร้องเรียน เช่น ราคาน้ำอัดลม และน้ำแข็งที่ไม่เท่ากันในแต่ละร้าน ซึ่งทางเทศบาลได้ส่งต่อไปยังสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

2. โครงสร้างการบริหาร

งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองรังสิตขึ้นอยู่กับงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ.2552 ซึ่งประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. นายกเทศมนตรี | | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นายสุเมธ กัลป์ยานสิทธิ์ | รองปลัดเทศบาล | อนุกรรมการ |
| 3. นางสาวสุกัญญา สุขการณ์ | รองปลัดเทศบาล | อนุกรรมการ |
| 4. นางนิภา ดอกพิบูล | ผู้แทนภาคประชาชน | อนุกรรมการ |
| 5. นายบำรุง สมพีช | ผู้แทนภาคประชาชน | อนุกรรมการ |
| 6. นายไตรวรรณ งามทวงษ์ | ผู้แทนภาคประชาชน | อนุกรรมการ |
| 7. ปลัดเทศบาล | | อนุกรรมการ และเลขานุการ |
| 8. นางสาวนุชนาถ มรรุวานิช | หัวหน้างานนิติการ | อนุกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1. รับและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือการบริการที่มีการซื้อขายกันในห้องตลาด

2. เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้น หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการ

3. ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

4. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในกรณีนี้ จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

5. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

6. ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งของประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

7. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

8. รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

สำหรับงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้น จากเอกสารและการให้สัมภาษณ์ของเทศบาล พบว่า ในปีงบประมาณ 2552 ทางเทศบาลได้จัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการปรับปรุงร้านอาหารมาตรฐาน (ตั้งงบประมาณไว้ 50,000 บาท) และโครงการเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการด้านอาหาร (ตั้งงบประมาณไว้ 50,000 บาท) แต่อย่างไรก็ตาม โครงการอื่น ๆ ของเทศบาล โดยเฉพาะโครงการด้านการสาธารณสุข อนามัย และสวัสดิการสังคมนั้น ก็มีความเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเช่นกัน เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย (1,700,000 บาท) โครงการหนึ่งสถานประกอบการด้านอาหารหนึ่งบ่อดักไขมัน (200,000 บาท) เป็นต้น

จากการตั้งโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว เป็นโครงการทางด้านอาหารและสุขาภิบาลอาหารทั้งสิ้น ทั้งนี้ เพราะงานคุ้มครองผู้บริโภคที่อยู่ในความรับผิดชอบงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมนั้น มีขอบเขตความรับผิดชอบเพียง 2 ประเด็น ดังนี้

1. การตรวจให้คำแนะนำด้านสุขาภิบาลอาหารให้กับร้านและแผงลอยจำหน่ายอาหาร ตลอดจนการติดตามผลการแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ของร้านและแผงลอยจำหน่ายอาหารเพื่อให้ปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารของการประกอบการแต่ละประเภท และต้อง

ดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ตามโครงการสุขภาพิบาลอาหาร (อาหารสะอาด รสชาติอร่อย Clean food good taste)

2. การออกตรวจหาสารปนเปื้อนในอาหาร ประเภทสารบอแรกซ์ ฟอรัมาลิน โซเดียมไฮโดรซัลไฟต์ กรดซาลิซิลิก และยาฆ่าแมลงในแหล่งจำหน่ายอาหาร อาทิ ห้างสรรพสินค้าและตลาดสด เพื่อติดตามตรวจหาสารปนเปื้อนในอาหารจากแหล่งจำหน่ายอาหารที่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยตามโครงการอาหารปลอดภัย (Food safety)

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองรังสิตจึงเน้นที่ขอบเขตความรับผิดชอบดังกล่าว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งงานที่ได้รับการประสานจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การรณรงค์ประชาสัมพันธ์เรื่องอันตรายของลวดดัดฟันแฟชั่น การรณรงค์ลดการใช้หม้อก๋วยเตี่ยวที่มีส่วนผสมของสารตะกั่ว เป็นต้น

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามบทบาทหน้าที่

ในปี พ.ศ.2552 หลังจากที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้วเทศบาลเมืองรังสิตได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเทศบาล และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ประกอบการธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือการบริการที่มีการซื้อขายกันในห้องตลาด ตามวันที่ได้รับมอบหมาย
2. สอบสวนหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยรับผิดชอบในฐานะเจ้าของเรื่อง ส่งให้อุทธรณ์การและผู้ช่วยเลขานุการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล พิจารณาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติในเบื้องต้นต่อไป
3. เข้าร่วมประชุมพิจารณาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล โดยทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยอุทธรณ์การ และผู้ช่วยเลขานุการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลในเรื่องที่ตนเป็นเจ้าของ
4. กรณีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์วันใดไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์วันถัดไปปฏิบัติหน้าที่แทน และให้รับผิดชอบเป็นเจ้าของเรื่องด้วย
5. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลมอบหมาย

จากข้อมูลหลักฐานดังกล่าว จะเห็นได้ว่างานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองรังสิตนั้น มีโครงสร้างการทำงานที่ครบถ้วนตามกรอบของการกระจายอำนาจ แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศบาล พบว่า ตั้งแต่มีการตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาเลย จึงไม่มีการดำเนินการต่อเนื่องแต่อย่างใด

แต่การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามบทบาทหน้าที่นั้น อาจจะไม่จำเป็นต้องดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคแต่เพียงอย่างเดียว แต่ทางเทศบาลก็อาศัยกฎหมายอื่น ๆ ในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติอาหาร ซึ่งทางเทศบาลได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ในการเฝ้าระวังพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบการใช้น้ำมันทอดซ้ำ การตรวจสอบสารเร่งเนื้อแดง การตรวจเกลือไอโอดีน การตรวจสอบความปลอดภัยของอาหารสำเร็จรูป ซึ่งได้ทำการตรวจทั้งในห้างสรรพสินค้า และตลาด แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีพบสารปนเปื้อนในอาหาร (กรณีเส้นก๋วยเตี๋ยว) เทศบาลทำได้เพียงการรายงานผลต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการตรวจสอบสารปนเปื้อน) และเจ้าของตลาด โดยทางเทศบาลไม่มีอำนาจในการจับ / ปรับ หรือการดำเนินคดีในทางกฎหมายแต่อย่างใด

นอกจากนี้แล้ว ทางเทศบาลเมืองรังสิตยังได้ดำเนินโครงการณรงค์ใช้หม้อก๋วยเตี๋ยวนามัยไร้สารตะกั่ว โดยเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ.2551 ซึ่งได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านจำหน่ายก๋วยเตี๋ยวมี่มีความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้หม้อก๋วยเตี๋ยวไร้สารตะกั่ว

2. เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงพิษของสารตะกั่วที่มาจากหม้อก๋วยเตี๋ยว

3. เพื่อคุ้มครองให้ผู้ประกอบการใช้หม้อก๋วยเตี๋ยวไร้สารตะกั่ว

4. เพื่อคุ้มครองสุขภาพของผู้บริโภค

โดยสรุปการดำเนินโครงการดังกล่าว ได้ดังนี้

1) กิจกรรมที่ดำเนินการก่อนจัดทำโครงการ (ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – ตุลาคม 2551) มีดังนี้

- ประชาสัมพันธ์พิษภัยของสารตะกั่วทางหนังสือพิมพ์รังสิตโพสต์

- ประสานขอความร่วมมือห้างสรรพสินค้า ตลาด โรงงาน ร้านอาหารทั่วไป ให้ปรับเปลี่ยนหม้อก๋วยเตี๋ยว / ภาชนะบรรจุอาหารเป็นแบบไร้สารตะกั่ว ซึ่งได้รับความร่วมมือรวมทั้งสิ้น 129 ร้าน

- ประสานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้จัดส่งเจ้าหน้าที่ออกมาตรวจสอบและให้การรับรองร้านที่ให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนทั้ง 129 ร้าน จำนวน 5 ครั้ง

- ออกกรรณงค์การปรับเปลี่ยนภาชนะ / หม้อก๋วยเตี๋ยว ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1 ครั้ง

2) กิจกรรมที่ดำเนินการตามโครงการ

กิจกรรมหลัก เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2551 ณ หอประชุมโรงเรียนธัญบุรี ซึ่งมีรายละเอียด
ดังนี้

- จัดเสวนาเรื่องแนวทางสู่จุดเปลี่ยนหม้อก๋วยเตี๋ยวปลอดภัยตระกั่วให้กับผู้ประกอบการ
จำหน่ายอาหาร รวม 336 ราย

- จัดนิทรรศการก๋วยเตี๋ยวนามัย

- สาธิตการตรวจหาสารตะกั่วในภาชนะ

- มอบป้ายสัญลักษณ์ให้กับร้านที่ให้ความร่วมมือปรับเปลี่ยนจำนวน 129 ร้าน

- มอบป้ายประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์ภาชนะ / หม้อก๋วยเตี๋ยวปลอดภัยตระกั่ว แบบตัวตั้ง
ให้กับห้างสรรพสินค้า / ตลาด จำนวน 5 แห่ง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบ และใช้เป็นทางเลือก
ในการบริโภคอาหาร

- มอบใบประกาศเกียรติคุณให้กับสถานประกอบการประเภทห้างสรรพสินค้า / โรงงาน /
ตลาด ที่ใช้ภาชนะบรรจุอาหาร / หม้อก๋วยเตี๋ยวที่ปลอดภัยตระกั่วทั้งหมด จำนวน 11 แห่ง

- จัดจุดนัดพบระหว่างผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารกับผู้ผลิตหม้อก๋วยเตี๋ยวปลอดภัยตระกั่ว /
สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (ธนาคารออมสิน) และร้านรับซื้อของเก่า

กิจกรรมย่อย หลังดำเนินกิจกรรมหลัก ได้จัดให้มีกิจกรรมย่อยต่อเนื่อง ดังนี้

- จัดให้มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนหม้อใหม่ / หม้อเก่าระหว่างบริษัทเสถียร สแตนเลส สตีล
จำกัด ที่เข้าร่วมโครงการกับผู้ประกอบการจำหน่ายอาหาร และร้านรับซื้อของเก่า (ร้านสร้อยทองรี
ไซเคิล)

- มอบป้ายสัญลักษณ์ให้กับร้านที่ซื้อหม้อก๋วยเตี๋ยวใหม่ จำนวน 4 ครั้ง

3) สรุปผลการดำเนินการ ถึงวันที่ 15 เมษายน 2553

- จำนวนร้านทั้งหมด (จากการสำรวจ ณ 31 ตุลาคม 2551) 506 ร้าน

- จำนวนร้านที่ปรับเปลี่ยนและมอบป้ายสัญลักษณ์แล้ว 241 ร้าน (ร้อยละ 60)

- จำนวนร้านที่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยน 165 ร้าน (ร้อยละ 40)

ในส่วนของงานด้านเผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์นั้น ทางเทศบาลเมืองรังสิตมีช่องทาง
สื่อสารที่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์รังสิตโพสต์ วิทยุชุมชน แผ่นพับ และสื่อบุคคล
ผ่านทางอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) ช่องทางเหล่านี้เป็นสื่อที่ทางเทศบาลได้ใช้ในการ
เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และประเด็นอื่น ๆ ให้ประชาชนใน
พื้นที่ได้รับทราบ

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนอื่นๆ

ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองรังสิตที่ร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ นั้น มีหลาย
โครงการที่ดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีในการแก้ไข

ปัญหาการจัดฟันแพชั่น โดยเทศบาลได้ดำเนินการใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์รังสิตโพสต์ วิทยุชุมชน และเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) การสำรวจข้อมูลร้านให้บริการจัดฟันแพชั่น และการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการจัดฟัน

การร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีในการออกตรวจสารปนเปื้อนในอาหาร ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปีงบประมาณปัจจุบัน โดยทำการออกตรวจเดือนละหนึ่งครั้ง ทั้งในศูนย์การค้า ตลาดสด แผงลอย และโรงเรียนในเขตรับผิดชอบของเทศบาล อย่างไรก็ตาม การประสานงานระหว่างเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดปทุมธานีนั้น ไม่มีการประสานการทำงานแต่อย่างใด

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารเทศบาล ทั้งฝ่ายการเมือง และข้าราชการประจำเห็นถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค จึงให้ความสำคัญ และส่งเสริมการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. เจ้าหน้าที่เทศบาล ในฐานะผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพ และความพร้อมในการดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งงานด้านการส่งเสริมสุขภาพอื่น ๆ
3. ทางเทศบาลมีการวางระบบช่องทางการเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะวิทยุชุมชนที่มีการเผยแพร่ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน

1. ความไม่ชัดเจนของอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าทางเทศบาลจะสามารถดำเนินงานได้มากน้อยแค่ไหน ด้วยการกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ให้อำนาจมาแต่เพียงการทำงานในภาคสนาม ในการออกตรวจเท่านั้น แต่ไม่ได้ให้อำนาจในการดำเนินการอื่น ๆ หรือการดำเนินคดี
2. ในกรณีของการกระจายอำนาจในการดำเนินคดี ทางเทศบาลได้สะท้อนความคิดเห็นว่า ถึงแม้จะมีการกระจายอำนาจดังกล่าว แต่เทศบาลก็ไม่ได้อยากจะใช้อำนาจมากนัก เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่ออื่น ๆ ตามมา เช่น ผลกระทบต่อคะแนนเสียง ผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคคลที่อาจรู้จักกันได้
3. การดำเนินงานทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ที่ส่วนหนึ่งอาศัยความร่วมมือจากอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) มีอุปสรรคบางประการ อันเนื่องมาจากการคัดเลือกอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) นั้น มีลักษณะของการจัดตั้งมากกว่าการเข้ามาทำงานด้วยจิตสาธารณะ จึง

เป็นอุปสรรคที่สำคัญส่งผลให้บางครั้ง อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) ไม่สามารถเป็นกลไกในการทำงานร่วมกับเทศบาลได้อย่างราบรื่น

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. เทศบาลเมืองรังสิตได้แสดงข้อเสนอแนะในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้เน้นในประเด็นการเผยแพร่ความรู้ และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภค รวมทั้งช่องทางในการร้องเรียนเมื่อตนเองประสบกับการละเมิดสิทธิ โดยผ่านช่องทางสื่อสารที่เทศบาลมีอยู่แล้ว โดยเฉพาะวิทยุชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการเผยแพร่ความรู้ โดยจะเน้นการดำเนินงานเชิงรุกอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

2. เทศบาลเมืองรังสิตมีแนวคิดในการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการในตลาด เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภค เพื่อลดภาวะเสี่ยงต่อการกระทำที่อาจจะละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้

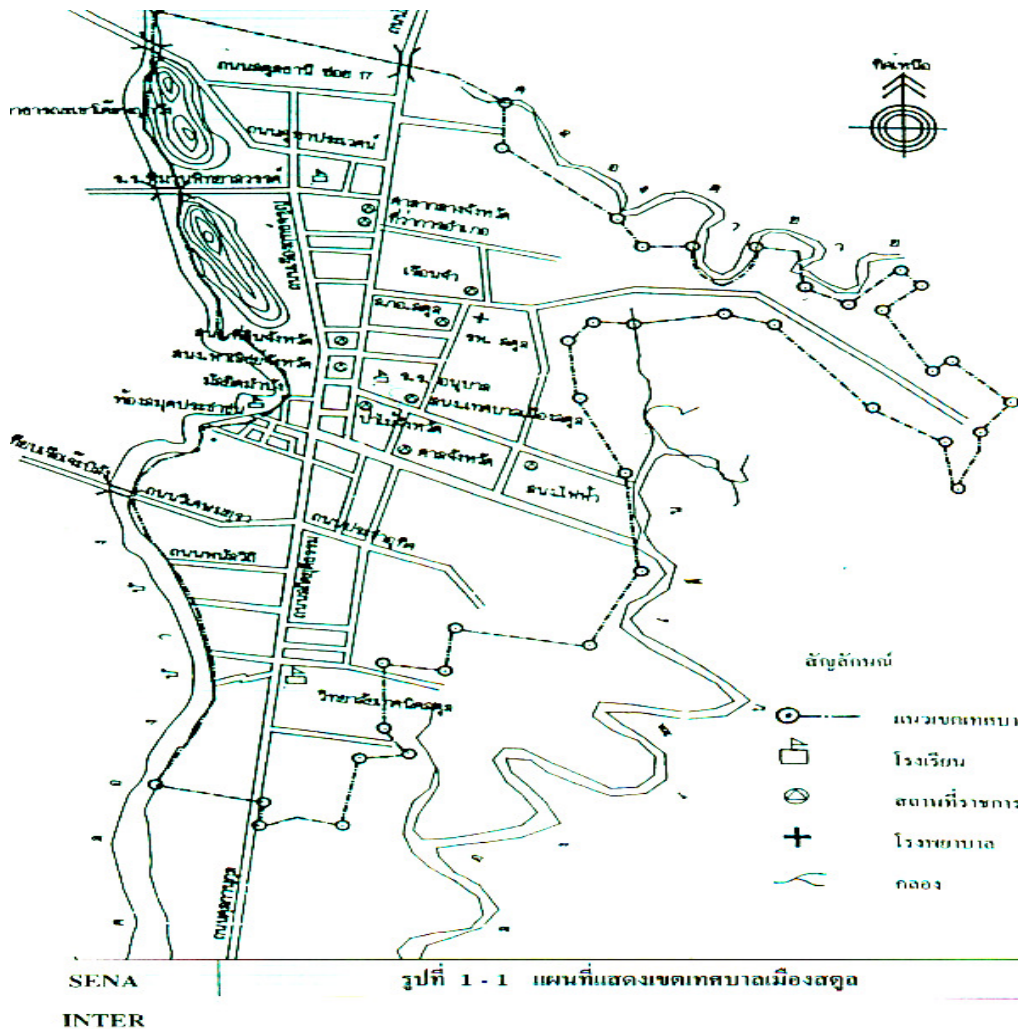
3. เทศบาลเมืองรังสิตเสนอแนะให้เพิ่มการดำเนินงานด้านการประสานกับองค์กรภาคประชาชน หรือองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ ที่ดำเนินงานอยู่ในพื้นที่ เพื่อที่จะดึงให้เข้ามาร่วมกันเป็นแนวร่วมในการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของบุคลากร และงบประมาณดำเนินงาน

เทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดชายทะเลฝั่งทิวทิศตะวันตก ตั้งอยู่ในเขตภาคใต้ตอนล่างซึ่งถือเป็นจังหวัดใต้สุดของประเทศไทยในฝั่งทะเลอันดามัน เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่เกาะในทะเลเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง

สำนักงานเทศบาลเมืองสตูล ตั้งอยู่ในตำบลพิมาน อำเภอเมืองสตูล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6.8 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศในเขตเทศบาลมีภูเขา 2 ลูก คือ เขาโต๊ะหยงกง และเขาโต๊ะพญาวัง ทำให้เทศบาลมีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงกลางเมือง แล้วลาดต่ำลงสู่ชายฝั่งทะเลอันดามัน ทำให้เกิดลำคลอง 3 สาย คือ คลองตายายอยู่ทางทิศเหนือ คลองมำบังอยู่ด้านทิศตะวันออก และคลองเส้นเต็นอยู่ด้านทิศตะวันตก ล้อมรอบเทศบาลเมืองสตูล



แผนที่ เขตเทศบาลเมืองสตูล

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดผ่านอ่าวไทย และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากมหาสมุทรอินเดีย มีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน โดยมีช่วงฤดูฝน ยาวนาน 8 เดือน ระหว่างเดือน พฤษภาคม – ธันวาคม และมีช่วงฤดูร้อนเพียง 4 เดือน คือ เดือนมกราคม – เดือนเมษายน อุณหภูมิเฉลี่ย อยู่ในช่วง 27.6- 28.4 องศาเซลเซียส

จากสภาพที่ตั้งของจังหวัดสตูลที่เป็นพื้นที่แถบทะเลอันดามัน ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล โดยเฉพาะเกาะต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีชื่อเสียง เช่น อุทยานแห่งชาติเกาะตะรุเตา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา อุทยานแห่งชาติทะเลบัน หมู่เกาะอาดัง-ราวี เกาะหลีเป๊ะ หมู่เกาะบุโหลน ซึ่งในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศ นิยมเดินทางเข้ามาพักผ่อนเป็นจำนวนมาก ทำให้อาชีพการท่องเที่ยว และการบริการเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ให้กับชาวสตูลเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนในเขตเทศบาลเมืองสตูลก็มีท่าเทียบเรือสำหรับการท่องเที่ยว คือ ท่าเรือท่ามะดะลัง และท่าเรือเจ๊ะบิลัง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถนั่งเรือไปตามเกาะต่าง ๆ และข้ามไปถึงเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซียได้

ด้านประชากรในเขตเทศบาลเมืองสตูล พบว่า ร้อยละ 74 นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 24 นับถือศาสนาพุทธ ส่วนที่เหลือนับถือศาสนาอื่น ๆ การประกอบอาชีพส่วนใหญ่นอกจากการท่องเที่ยวและบริการ จะเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์ ค้าขาย เป็นส่วนใหญ่ รองลงมา คือ เกษตร และอุตสาหกรรมขนาดกลาง (สำนักงานจังหวัดสตูล.2553)

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“เมืองสตูลน่าอยู่ เชิดชูวัฒนธรรม ก้าวนำการศึกษา ปวงประชาเป็นมิตร เศรษฐกิจรุ่งเรือง ประตุมือเมืองชายแดน”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

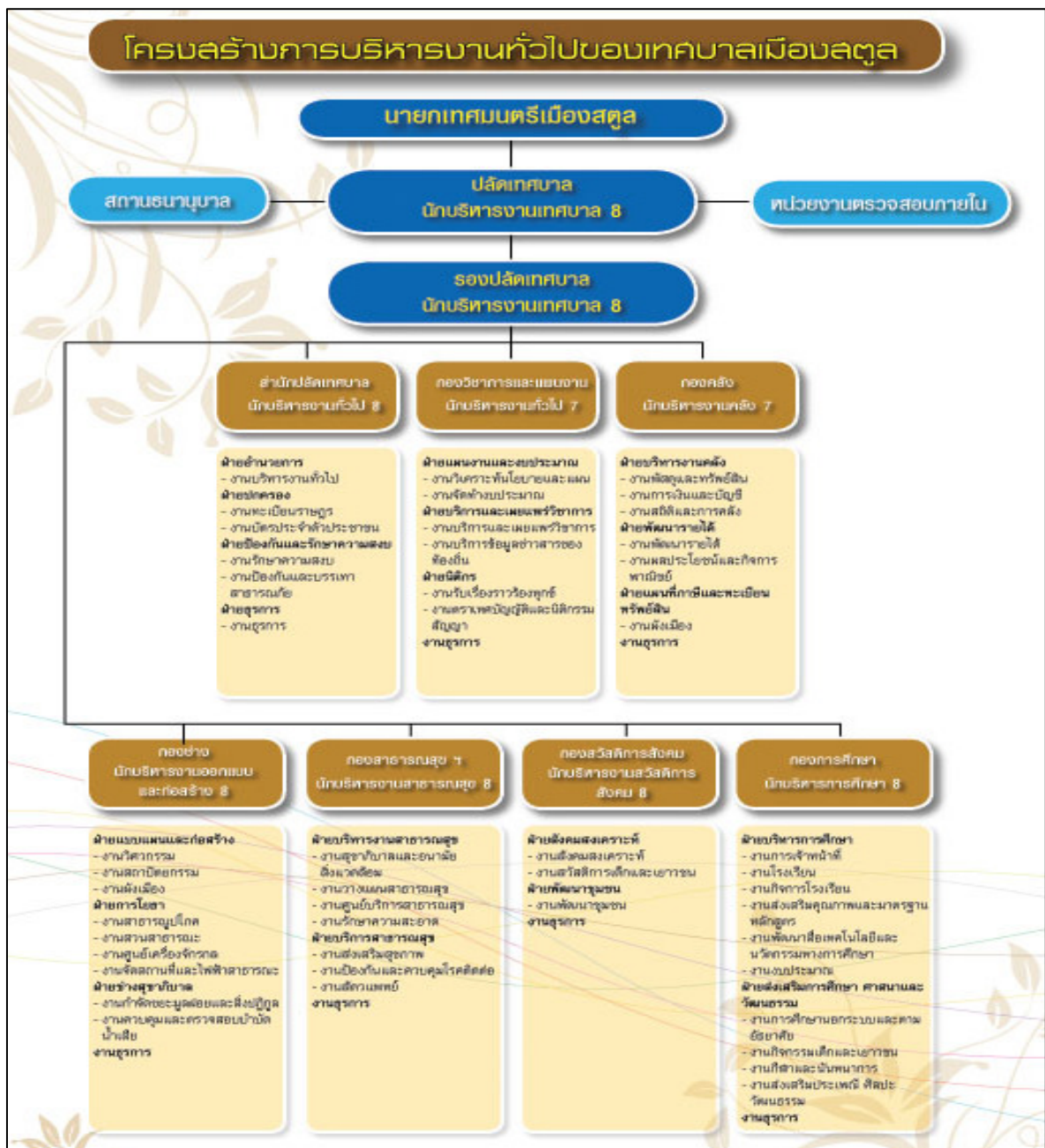
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มุ่งพัฒนาลักษณะ และโครงสร้างทางกายภาพของเมืองที่ได้มาตรฐาน ส่งเสริมการใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์ตามกรอบผังเมือง พัฒนาและให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการแก่ประชาชน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อมให้มีสภาพที่ดี สมดุล ยั่งยืน โดยให้องค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ มุ่งเน้นการส่งเสริม สนับสนุนการท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่ม หรือเป็นอาชีพเสริมภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนให้อยู่ดีกินดี ครอบคลุมอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร มุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบบริหารจัดการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองสตูล แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองวิชาการและแผนงาน, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการสังคม, กองการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



ที่มา: เทศบาลเมืองสตูล

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคนับเป็นเรื่องใหม่ สำหรับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นของเมืองไทย เนื่องจากที่ผ่านมาการคุ้มครองผู้บริโภคมักจะอยู่ในหน่วยงานเฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการดูแลคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 และมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคที่ตั้งขึ้นภายในศาลากลางจังหวัด ภายใต้ชื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่แทนส่วนกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค และลดภาระงานที่จะเข้ามาสู่ส่วนกลางให้น้อยลง

ต่อมา เมื่อพบว่าปัญหาของผู้บริโภคมีอยู่ทั่วไปในระดับชุมชน โดยลำพังการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งไม่สามารถทำงานดูแลคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง จึงนำมาสู่การถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งเทศบาลระดับต่าง ๆ และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เพื่อให้การทำหน้าที่ดูแลคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปอย่างทั่วถึง

เทศบาลเมืองสตูลมีบทบาทหน้าที่ในการดูแลประชาชนภายในเขตพื้นที่ ภายใต้เทศบัญญัติซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะของเทศบาลที่บัญญัติขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชน การทำงานทุกด้านของเทศบาลก็เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งแต่ละหน่วยงานภายในเทศบาลจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อนำผลงานมารวมกันจะเกิดเป็นภาพ คือ ความพึงพอใจของประชาชน

งานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองสตูล เริ่มชัดเจนขึ้น ในปี 2552 เมื่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ได้ถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสตูลได้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมอบหมายงานดังกล่าวให้อยู่ภายใต้โครงสร้างการทำงานของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ที่มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลด้านสุขภาพิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยที่ผ่านมาของสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีภาระงานที่ดำเนินการอยู่เป็นประจำ คือ การตรวจสอบผู้ประกอบการ สถานประกอบการ ร้านอาหาร ตลาดสด หาบเร่แผงลอย ซึ่งเป็นเรื่องของอาหาร ความสะอาด และสุขภาพอนามัยเป็นหลัก

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข มอบภาระงานให้เทศบาลเมืองสตูล ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. การผลิตสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

2. การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภค ทั้งด้านความรู้ในการบริโภค และเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรม
3. การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภคในท้องถิ่น
4. การตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง และวัตถุอันตราย

ปี 2552 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ก็ได้ถ่ายโอนภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นที่ถูกเอาเปรียบได้รับการช่วยเหลือโดยไม่ต้องเดินทางเข้าไปร้องเรียนที่ศาลากลาง หรืออำเภอ ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ซึ่งไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพเท่านั้น แต่รวมไปถึงด้านฉลากโฆษณา และสัญญาด้วย

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองสตูล จึงเป็นการทำงานควบคู่กันระหว่างการทำงานตามภารกิจถ่ายโอนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เทศบาลเมืองสตูลได้ตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว โดยมีโครงสร้างและภาระหน้าที่ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นประธาน มีหัวหน้าส่วนราชการ และตัวแทนภาคประชาชนเป็นอนุกรรมการ มีปลัดเทศบาลเป็นเลขาฯ และอนุกรรมการ และมีนิติกรเป็นผู้ช่วยเลขาฯและอนุกรรมการ

2. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค เทศบาลเมืองสตูล มีช่องทางารับเรื่องราวร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ที่เรียกว่า “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคทุกเรื่อง ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสตูล โดยศูนย์ดังกล่าวมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
2. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบการ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้แก่ผู้บริโภค
4. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้แก่ผู้บริโภค
5. ประสานงานกับส่วนราชการ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง
6. ปฏิบัติอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

สำหรับผู้บริโภคที่ต้องการร้องเรียน สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยมาพบเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ณ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองสตูล เพื่อขอรับคำปรึกษาหรือร้องทุกข์
2. เขียนจดหมายและส่งไปรษณีย์
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองสตูล (www.stm.go.th) ที่เว็บบอร์ด "ร้องเรียน สคบ. สตูล"

ที่ผ่านมา พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะโทรศัพท์เข้ามาพูดคุยปรึกษา ซึ่งมักจะเป็นเรื่องเหตุรำคาญ เช่น ร้านอาหารไม่สะอาด อาหารในตลาดสดเสื่อมคุณภาพ เป็นต้น เมื่อได้ข้อมูลในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่จะลงไปตรวจสอบปัญหาในพื้นที่ ในกรณีที่เกิดเหตุในพื้นที่เทศบาล แต่เทศบาลไม่มีกฎหมายรองรับต้องอาศัยอำนาจของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจโรงงานอุตสาหกรรม ทางเทศบาลจะประสานกับเจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัดให้ร่วมออกตรวจด้วย และยังไม่มีการแจ้งผู้บริโภคที่มาร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญา โฆษณา และฉลาก ซึ่งเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ความเห็นว่าอาจเป็นเพราะจังหวัดสตูลเป็นจังหวัดขนาดเล็ก และเทศบาลตั้งอยู่ใกล้ศาลากลางจังหวัด ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เลือกที่จะไปร้องเรียนที่จังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงมากกว่า มีเพียงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญเท่านั้นที่ประชาชนมาร้องที่เทศบาล แต่ทางเทศบาลได้เตรียมการไว้รองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยให้นิติกรของเทศบาลเข้ามาช่วยดูเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเทศบาลเมืองสตูลได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับศาลจังหวัดสตูล เพื่อให้ศาลเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีที่เทศบาลไม่สามารถแก้ปัญหาทางกฎหมายได้

การแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ทางเทศบาลจะใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นหลัก เน้นการพูดคุย ตักเตือน และจะใช้กฎหมายให้น้อยที่สุด เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่กว้างขวางนัก ทำให้คนในชุมชนรู้จักกันเกือบทั้งหมด และสังคมที่เอื้อเพื่อต่อกัน ทางเทศบาลจึงไม่ต้องการใช้มาตรการเด็ดขาด ถ้าพูดคุยแล้วไม่สามารถจัดการปัญหาได้ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นไม่อยู่ในอำนาจของเทศบาลก็จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้แก่ผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เดิมมีบทบาทหน้าที่ในการอบรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุขให้กับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) อพย. น้อย และผู้นำชุมชน เมื่อเทศบาลได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสม โดยการจัดอบรมด้านสาธารณสุข และเสริมด้านคุ้มครองผู้บริโภคเข้าไปด้วย โดยให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการร้องเรียนให้กับกลุ่มผู้ประกอบการ เครือข่าย อสม. อพย. น้อย เยาวชน และผู้นำชุมชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป

การอบรมให้ความรู้กับกลุ่ม อพย. น้อย ก่อนที่จะมีการถ่ายโอนภารกิจเนื้อหาการอบรม อพย. น้อย จะเป็นเรื่องสุขาภิบาลอาหาร หรือการฝึกการเก็บตัวอย่างอาหารมาตรวจสอบเท่านั้น แต่เมื่อมีการ

ทำงานเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคจึงเพิ่มเนื้อหาความรู้ให้กับครู และนักเรียนให้ครอบคลุมในเรื่องอื่น ๆ เช่น เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รถยนต์ บ้าน และที่ดิน โดยในปีที่ผ่านมา ทางเทศบาลได้อบรมให้ความรู้กับกลุ่ม อย.น้อย โรงเรียนเทศบาล 2 แห่ง จากทั้งหมด 4 แห่ง และให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังร้านค้าบริเวณรอบ ๆ โรงเรียน ถ้ามีร้านค้าที่ไม่สะอาด หรือเอาเปรียบให้นักเรียนแจ้งผ่านครูเพื่อประสานเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข ลงไปตรวจสอบ

สำหรับกลุ่ม อสม. เดิมจะเน้นอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวมทั้งอนามัยแม่และเด็ก แต่ในปัจจุบันได้เพิ่มเติมความรู้เรื่องการตรวจผลิตภัณฑ์ ตรวจฉลาก การอ่านฉลากเบื้องต้น การให้ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค การทำสัญญา แจ้งข่าวสารเมื่อมีกรณีตัวอย่างของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งกลุ่ม อสม. จะมีการประชุมทุกเดือน ถ้ามีประเด็นปัญหาใหม่ ๆ หรือความรู้ใหม่ ๆ จะนำมาแจ้งกันในที่ประชุม

4. ติดตามและเฝ้าระวังผู้ประกอบการ ตรวจตลาดสด ร้านอาหาร หาบเร่ แผงลอย คือ ภาระงานในการตรวจสอบสถานประกอบการต่าง ๆ ของกองสาธารณสุข เป็นการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ สุขลักษณะของร้านค้า อาหาร และผู้จำหน่ายในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคปลอดภัย ทั้งการตรวจตามวาระ และ เทศกาลต่าง ๆ เช่น เทศกาลกินเจ เทศกาลถือศีลอด และการออกตรวจเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน การติดตามและเฝ้าระวังผู้ประกอบการจะดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่เทศบาลร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัด หรือสาธารณสุขอำเภอ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณีซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย

5. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้แก่ผู้บริโภค เทศบาลได้รณรงค์คุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร แผ่นพับ เสียงตามสาย และป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ ความเข้าใจในการคุ้มครองสิทธิของตนเอง และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค และทราบถึงช่องทางการร้องเรียนเมื่อถูกเอาเปรียบ โดยให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลได้

6. ประสานงานกับส่วนราชการหรือเอกชนที่เกี่ยวข้อง เทศบาลเมืองสตูล ได้รับการสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคจากหลายภาคส่วน ดังนี้

1. สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.) ซึ่งได้เข้ามาสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของเทศบาลเมืองสตูล โดย สจรส. เข้ามีบทบาทในการแนะนำ กระตุ้นการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพคนทำงานและสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองสตูล

2. กองสาธารณสุข เทศบาลเมืองสตูลซึ่งรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ทำงานประสานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล อุตสาหกรรมจังหวัด ผู้พิพากษา ศาลจังหวัด ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะด้าน และเป็นเจ้าหน้าที่ตาม

กฎหมาย จะช่วยหนุนเสริมการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่เทศบาล ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการได้โดยเทศบาลเพียงลำพัง จะส่งต่อหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเชิญเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานนั้นเข้ามาร่วมดำเนินงาน

3. การประสานงานระหว่างเทศบาลเมืองสตูล กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จะทำงานประสานกันอยู่โดยตลอด โดยในกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาลเมืองสตูล ทางจังหวัดจะส่งเรื่องมาให้เทศบาลตรวจสอบ ทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนข้อมูล และติดต่อประสานงานกันโดยตลอด

4. การทำงานร่วมกับชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร ชมรมผู้ประกอบการหาเบร่แฝงลอย และคณะกรรมการพัฒนาตลาดสด ทางเทศบาลมีการอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการในเรื่องสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงความผิด ในกรณีละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อเป็นกลไกให้เกิดการระมัดระวังตัว และเตือนกันเองในกลุ่มผู้ประกอบการ ไม่ให้กระทำผิด

5. การทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับเครือข่าย อสม. ครู และแกนนำ อย.น้อย ในโรงเรียนเทศบาล และช่วยเสริมการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ทุกภาคส่วนรู้สิทธิของตนเอง และสามารถปกป้องตนเองได้

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เทศบาลเมืองสตูลสามารถประยุกต์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยการใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดงานที่มีความครอบคลุมทั้งงานของกระทรวงสาธารณสุข และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ในเวลาเดียวกัน

2. เทศบาลเมืองสตูลได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.) ศาลจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล เครือข่าย อสม. เครือข่าย อย.น้อย และผู้ประกอบการ ทั้งด้านความรู้ งบประมาณ กำลังคนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้เทศบาลเมืองสตูลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จุดอ่อน

1. เทศบาลเมืองสตูลมีภาระงานจำนวนมาก ทั้งจากภาระงานเดิมของท้องถิ่น และภาระงานจากการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลาง ในขณะที่บุคลากรมีอยู่จำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

2. เทศบาลเมืองสตูลยังไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวฉลาก สัญญา โฆษณา ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รู้กฎหมายเฉพาะอย่างละเอียด ที่ผ่านมาทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่ได้แนะนำด้านวิชาการ ทำให้การทำงานยังไม่มี ความชัดเจน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรจัดประชุมให้ความรู้ทางกฎหมาย และเทคนิคการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควบคู่ไปพร้อมกับการถ่ายโอนภารกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และอำนาจในการบังคับใช้กฎหมาย

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์ / สทนากลุ่ม

1. ปลัดเทศบาล วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2553
2. รองปลัดเทศบาล วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2553
3. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2553
4. เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 6 ว วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2553

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานจังหวัดสตูล. ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสตูล ปี 2553.

www.satunprovince.net/satun_map.html. เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 ธ.ค.2553

เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ตั้งอยู่ที่ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมด 3 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,785 ไร่

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“ฟ้าฮ่ามงามตา ประชากรมใจ ก้าวไปด้วยความมั่นคง ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรม”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ.2552-2554) ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) แนวทางการส่งเสริมสุขภาวะของชุมชน 3) แนวทางการส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาส 4) แนวทางการสนับสนุนกีฬา และนันทนาการ

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบคมนาคม 2) แนวทางการก่อสร้าง/ปรับปรุงระบบระบายน้ำ 3) แนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำ และป้องกันปัญหาน้ำท่วมขัง 4) แนวทางการพัฒนา/ขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้า ไฟสาธารณะ และระบบไฟกิ่ง 5) แนวทางการก่อสร้าง/ปรับปรุงงานเคหะชุมชน

3. ด้านเศรษฐกิจ มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการสร้างและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน 2) แนวทางการขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และแก้ไขปัญหาความยากจน

4. ด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) แนวทางการจัดการองค์ความรู้ 2) แนวทางการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น 3) แนวทางการพัฒนา และฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม

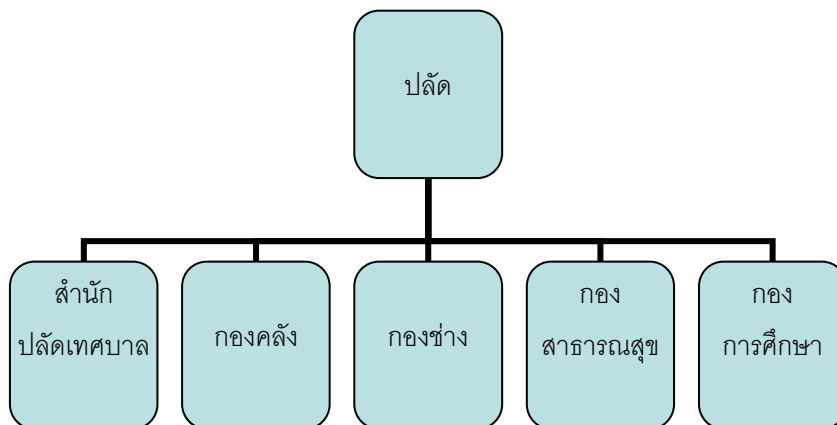
5. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการกระตุ้นการมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นทุกภาคส่วนในชุมชน 2) แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และสิ่งเสพติด 3) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการรักษาความสงบปลอดภัยแก่ชุมชน

6. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีแนวทางการดำเนินงานประกอบด้วย 1) แนวทางการสร้างจิตสำนึก และพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรภาครัฐ 2) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการ 3) แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบควบคุม

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม แบ่งได้ 5 ส่วนงาน คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพ



3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เรียบร้อยแล้ว โดยคณะกรรมการประกอบด้วยข้าราชการ และภาคประชาชนในส่วนที่เป็นผู้นำชุมชน และ อสม. ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล คือ รองนายกเทศมนตรี กองสาธารณสุขฯ และภาคประชาชนในพื้นที่ โดยมีสำนักปลัดเทศบาล เป็นเสมือนฝ่ายเลขานุการ

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม มีการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน เช่น อสม. ผู้นำชุมชน เยาวชน ร่วมร่างโครงการคุ้มครองผู้บริโภคที่สนใจเพื่อบรรจุในแผนการดำเนินงานของเทศบาล โดยเทศบาลก็จะตั้งงบประมาณในกิจกรรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามมีการรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย การร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาล ร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข ตลอดจนเสนอข้อร้องเรียนผ่านเวทประชาคม โดยเรื่องร้องทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัดเทศบาล จากนั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่

เกี่ยวข้อง เช่น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนเกินหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาล เทศบาลจะประสานไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การจัดอบรมให้ความรู้ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามมีการจัดการอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการกลุ่มเยาวชน กลุ่มนักเรียน อัย.น้อย แกนนำ อสม. ผู้สูงอายุ และผู้นำชุมชน ในเรื่องการเลือกซื้อเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ สินค้าที่เป็นอันตราย สิทธิผู้บริโภค และช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานหลักในการจัดอบรม

4. การประชาคมชุมชนเพื่อจัดทำแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามได้มีการจัดประชุมผู้นำชุมชน กลุ่มแกนนำและประชาชนทั่วไป จากทุกชุมชนเพื่อร่วมกันเสนอแผนกิจกรรมโครงการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งได้มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 4-5 ปีแล้ว ภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารชุดปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ที่เทศบาลเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานกับกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนงบประมาณเทศบาล โดยกระบวนการจัดทำแผนงบประมาณกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนมี ดังนี้คือ 1) การจัดประชุมประชาคมประชาชนในพื้นที่ที่สนใจเข้าร่วมการประชุมประชาคมเวทีระดมความคิดเห็น และความต้องการต่อกิจกรรมงานคุ้มครองผู้บริโภค 2) การคัดเลือกกิจกรรมที่จะบรรจุในแผนของเทศบาล ด้วยวิธีประชาคม 3) การบรรจุกิจกรรมลงในแผนงบประมาณเทศบาล และดำเนินการ

ทั้งนี้ ในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม แกนนำชุมชนและประชาชนที่สนใจทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมด้วย เช่น การออกตรวจตลาด เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เทศบาลมิได้กำหนดกรอบงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ แต่จะพิจารณาตามรายละเอียด และความเหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

5. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามมีแผนงานประจำปีในการออกตรวจสุขภาพอาหาร ตรวจสอบน้ำมันทอดอาหาร ตรวจสอบความสะอาดของร้านอาหาร และตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการออกตรวจร่วมกับผู้นำชุมชน อสม. หรือเยาวชน

6. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามมีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เสียงตามสาย วิทยุชุมชน ป้ายโฆษณา แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และงานรณรงค์ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาล นอกจากนี้ ภาคประชาชน เช่น แกนนำชุมชน ผู้สูงอายุ อสม. เยาวชนในสถานศึกษายังมีส่วนสำคัญในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม ยังมีบทบาทสำคัญในการจัดทำหลักสูตรสังฆทาน และรณรงค์ไม่ทำบุญด้วยสังฆทานที่มีสินค้าไม่ได้มาตรฐาน

7. การทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่ามมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์, คณะ

เภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ตลอดจน เครือข่าย อสม. เครือข่าย อย.น้อย และผู้นำชุมชน เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารองค์กรมีความสนใจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
2. เทศบาลได้ประสานกับหน่วยงานในพื้นที่ รวมทั้งโรงเรียนในพื้นที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จัดทำโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน
3. ในพื้นที่มีประชาชนจิตอาสาที่ให้ความสนใจกิจกรรมโครงการคุ้มครองผู้บริโภค และสามารถเผยแพร่แนวคิดไปสู่กลุ่มเด็ก และเยาวชนในพื้นที่
4. สถาบันทางศาสนาเข้าร่วมเป็นพลังในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่
5. ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับบทบาท และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน มีการกำหนดสัดส่วนงบประมาณในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน จัดทำโครงการเสนอต่อเทศบาลเพื่อให้บรรจุไว้ในแผนงบประมาณ
6. เทศบาลมีแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นแผนงานหนึ่งของเทศบาล ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน

1. เป็นพื้นที่ยังมีกลุ่มประชาชนที่มีค่านิยมทำสังฆทานตามประเพณี โดยใช้ถังสังฆทานสำเร็จรูปซึ่งบางครั้งไม่มีคุณภาพ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. การสร้างเสริมประสบการณ์และมุมมองการทำงานให้กับภาคประชาชนโดยการจัดให้มีการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กร และชุมชนต่าง ๆ ที่มีการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่องค์กรส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนในเขตองค์กรส่วนท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดซึ่งเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น การเจรจาไกล่เกลี่ยจึงมีความเหมาะสมกว่าการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้มีตัวแทนจากประชาชนในพื้นที่ เข้าร่วมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม 3 ท่าน
2. ภาคประชาชน 4 ท่าน

เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม จังหวัดขอนแก่น

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่ 54 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 35,881 ไร่ เทศบาลตำบลบ้านทุ่มมีหมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตเทศบาลประมาณ 18,000 คน หรือประมาณ 4,900 หลังคาเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 301.64 คน/ตารางกิโลเมตร (เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม. 2553)

ลักษณะพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านทุ่ม มีลักษณะเป็นชุมชนชนเมือง ซึ่งห่างจากอำเภอเมืองประมาณ 17 กิโลเมตร ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ได้แก่ เลี้ยงสัตว์ ปลูกพืช รับราชการ ตลอดจนรับจ้างทำการเกษตร รับจ้างทั่วไป ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่มกล่าวถึงลักษณะพื้นที่ของเทศบาลฯ เพิ่มเติม ดังนี้

“...ถ้าไปดูในผังเมือง บ้านทุ่มค่อนข้างแออัดขยับไม่ได้เลย เรื่องร้องเรียนมากขึ้น กระทบกระทั่งเยอะ คนจนก็จนเลย รวยก็รวยเลย ... ประชาชนจะเทศบาลจัดการเองหมด ถ้าเป็นหมู่บ้านอื่นเขาช่วยกัน ... อย่างเทศบาลไปให้ความรู้คนที่ออกมาร่วมจะเป็นผู้สูงอายุ ประชาชนจะมองว่าวันธรรมดาทำงาน วันหยุดก็อยากอยู่บ้าน ออกมาปฏิสัมพันธ์น้อย ...”

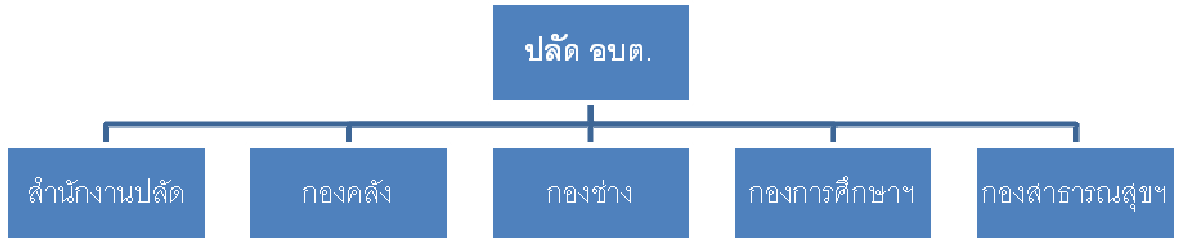
สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาการเอาเปรียบและการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ของเทศบาลตำบลบ้านทุ่มส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อน รำคาญด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เช่น เรื่องเสียงดังรบกวน กลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม กล่าวถึงลักษณะเรื่องร้องเรียน ดังนี้

“... เหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงดัง กลิ่นเหม็นจากน้ำเสีย กลิ่นจากคู่อู่น้ำเสีย ... ในด้านสาธารณสุข ชาวบ้านอยากให้เทศบาลตรวจคุณภาพอาหาร ซึ่งไม่เชิงว่าร้องเรียนเรื่องความสกปรก แต่อยากให้ทำโครงการ เพื่อเกิดความมั่นใจในการมาตรวจสอบอาหาร...”

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม แบ่งออกเป็น สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



โครงสร้างการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลบ้านทุ่ม พบว่า เทศบาลตำบลบ้านทุ่มได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล จำนวน 6 คน ในวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ.2552

ด้านวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์การพัฒนา มีรายละเอียดดังนี้ (เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม. 2553)

วิสัยทัศน์: “ตำบลบ้านทุ่มพัฒนาน่าอยู่ เป็นเลิศการศึกษา ศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ อนุรักษ์คุณค่าประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมไม่เป็นพิษ คุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน”

พันธกิจ : 1) ส่งเสริมวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมือง เพื่อสร้างแกนนำในการพัฒนาท้องถิ่น 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การกีฬา ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีอันดีงาม เพื่อสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมดุล และเกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน 4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง และระบบการให้บริการให้ได้มาตรฐาน 5) พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ 6) พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้ชุมชนปลอดภัย เสพติดและปลอดภัยโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม 7) พัฒนาระบบสาธารณสุขูปโภค และสาธารณสุขูปการที่ได้มาตรฐาน 8) พัฒนาเศรษฐกิจการค้า ฐานรากหญ้า ให้เข้มแข็งและแข่งขันได้

ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้ 1) การก่อสร้างระบบขนส่งและการคมนาคมให้มีมาตรฐาน 2) การปรับปรุง และพัฒนาระบบไฟฟ้าสาธารณะ 3) การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

2. การพัฒนาด้านสังคม ประกอบด้วย 1) การสร้างชุมชนเข้มแข็งลดปัญหายาเสพติด 2) ส่งเสริมการศึกษา สถานศึกษา และอุดหนุนหน่วยงานราชการ 3) ดำเนินการเรื่องความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

3. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้ 1) การยกระดับรายได้ของประชาชนให้สูงขึ้นเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี 2) การส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชน

4. การพัฒนาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้ 1) การบริการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 2) การพัฒนาเมือง และชุมชนน่าอยู่

5. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วยแนวทาง ดังนี้ 1) การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารชุมชน 2) การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านทุ่ง 3) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมในวันสำคัญของชาติ 4) การพัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อประชาชน

6. การพัฒนาด้านสาธารณสุข ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) การพัฒนาการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐาน 2) การส่งเสริม และดูแลสุขภาพพลานามัยของประชาชน 3) การดูแลและป้องกันโรคติดต่อในพื้นที่

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลบ้านทุ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลตำบลบ้านทุ่ง เทศบาลตำบลบ้านทุ่งได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล จำนวน 6 คน ประกอบด้วย หัวหน้ากองสาธารณสุข หัวหน้ากองคลัง นิติกร อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้ที่มีความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และทนายความ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ง กล่าวถึงการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

“...ในช่วงที่เทศบาลยังไม่มีคณะกรรมการฯ ก็สามารถดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้ อันมีมติอยู่แล้ว ภายหลังจากได้รับหนังสือจาก สคบ. เทศบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ช่วงเดือนตุลาคม 2552 โดยเทศบาลได้ร่วมมือกับนิติกร ดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน และวินิจฉัยกฎหมาย...”

2. การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ยเทศบาลตำบลบ้านทุ่ม ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ เว็บบอร์ดของเทศบาล ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางสำนักปลัด ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล ผู้ใหญ่บ้าน หรืออสม. โดยหลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้ามาแล้ว สำนักปลัดจะเป็นผู้รวบรวมและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะเข้าไปพูดคุย ตรวจสอบ หรือตักเตือนผู้ประกอบการว่าสถานประกอบการได้ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลก็จะส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น อุตสาหกรรมจังหวัด ปศุสัตว์จังหวัด สาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม กล่าวถึง การรับเรื่อง และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ดังนี้

“... ช่องทางการรับเรื่องนอกจากผ่านทาง อสม. แล้วก็มาทางสำนักปลัด ผู้ใหญ่บ้านก็ได้ บางทีผู้ใหญ่บ้านก็จะทำหนังสือเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ บางทีก็เดินมาบอกเจ้าหน้าที่ หรือบอกนายกฯ นอกจากนี้ มีทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาลก็มีเรื่องร้องเรียนเยอะ ... นอกจากนี้ ประชาชนก็จะบอกผู้บริหาร และนักการเมืองท้องถิ่น จากนั้นกลุ่มผู้บริหาร และนักการเมืองท้องถิ่น ก็จะมาบอกเจ้าหน้าที่ว่าร้านนี้เสียงดัง มีใบอนุญาตหรือไม่ ให้เราไปตรวจ หรือนำเสนอเรื่องร้องเรียน ในการประชุมสภา...”

“...กรณีเรื่องร้องเรียนที่เทศบาลไม่สามารถดำเนินการเองได้ ก็จะประสานไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น เรื่องอุปนิสัย ก็ประสานสาธารณสุขจังหวัด หรือศูนย์วิทยฯ ทั้งนี้ การประสานงานด้วยความที่我们是เหมือนพันธมิตรกันอยู่...”

ด้านสถิติเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านทุ่มมีการเก็บรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ ไว้ที่สำนักปลัด เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับเรื่องร้องเรียนอย่างไร และได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร แต่โดยสถิติเรื่องร้องเรียนที่เก็บรวบรวมยังไม่ได้รายงานไปให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประจำจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากเรื่องราวเรียนเกือบทั้งหมดเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อน รำคาญด้าน สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การลู่กล้าที่ดินสาธารณะ และปัญหาด้านสาธารณสุขปโภคในพื้นที่ เป็นต้น



ป้ายศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค บริเวณด้านหน้าเทศบาล

3. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม ได้มี กิจกรรมอบรม ให้ความรู้กับผู้ประกอบการ อสม. นักเรียนนักศึกษา และประชาชนทั่วไป เช่น การอบรม สุขลักษณะของผู้ประกอบอาหาร การเก็บภาชนะอุปกรณ์ การล้างอุปกรณ์ให้กับผู้ประกอบการด้าน อาหาร, การอบรมการใช้ชุดทดสอบอาหาร การเลือกซื้ออาหาร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้กับ อสม. นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ เทศบาลยังมีการออกเยี่ยม และ ให้ความรู้ที่จำเป็นสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น การอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้ป่วย การทำ กายภาพบำบัด สำหรับผู้ดูแล และผู้ป่วยที่เป็นอัมพฤกษ์, การอบรมโภชนาการอาหาร และการปรุงอาหาร ให้กับผู้ประกอบการ และอสม. เพื่อลดการบริโภคผงชูรส อาหารหวานจัด เค็มจัด, การออกเยี่ยม ผู้ป่วยหลังคลอดบุตร โดยทางเทศบาลได้บูรณาการงาน ร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สปสข. อนามัย ในด้านงบประมาณ หรือบุคลากร ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม กล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

“ ... นอกจากเทศบาล จัดอบรมให้ความรู้กับ อสม. เองแล้ว ทางสถานีอนามัยก็จัดอบรมให้กับ อสม.เป็นประจำทุกปี เป็นการอบรมใหญ่ฟื้นฟูความรู้ และสอดแทรกองค์ความรู้ใหม่เข้าไป ... เทศบาลมีการออกเยี่ยมบ้าน และเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้ป่วยต่าง ๆ การทำกายภาพบำบัดต่าง ๆ สำหรับผู้ป่วยที่เป็นอัมพฤกษ์ ตลอดจนอบรมให้ความรู้เรื่องการบริโภคที่ดี ลดหวาน เค็ม และผงชูรส เนื่องจากประชาชนบ้านห่มบริโภคน้ำตาล เกลือ ผงชูรส หรือซูปก้อนมาก ทำให้ประชาชนส่วนมากเป็นโรคความดันโลหิตสูง เบาหวาน และโรคไตมาก...”

ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลบ้านห่ม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ หอกระจายข่าว นอกจากนี้ เทศบาลตำบลบ้านห่ม มีกลุ่ม อสม. เป็นสื่อบุคคลที่สำคัญในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ องค์ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ ผลลัพธ์สุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาชนทั่วไปในพื้นที่

4. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกับภาคประชาชน เทศบาลตำบลบ้านห่ม มีความร่วมมืออย่างดีกับภาคประชาชนในพื้นที่ ทั้งในกลุ่ม อสม. กลุ่มนักเรียน อย.น้อย และกลุ่มผู้นำชุมชน โดยเฉพาะกลุ่ม อสม. มีส่วนสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน ติดตามตรวจสอบร่วมกับเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสนับสนุนการรณรงค์เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ให้กับประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ อสม. บางท่านยังมีฐานะเป็นสมาชิกชมรมคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด โดยมีเครือข่ายของชมรมคุ้มครองผู้บริโภคที่มีพื้นฐานมาจาก อสม. เดิม กระจายอยู่ทุกอำเภอในจังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านห่ม กล่าวถึงกลุ่ม อสม. เพิ่มเติม ดังนี้

“... อสม.ในพื้นที่ร่วมมือดี อสม.เองก็มีฐานเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพอยู่ การเพิ่มศักยภาพก็เติมความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ของ สคบ. ที่เน้นหนักไปทางกฎหมายเข้าไป ... อสม. ในพื้นที่สามารถเผยแพร่ความรู้ รับเรื่องร้องทุกข์และประสานต่อมายังเทศบาล หรือชมรมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดต่อไป...”

2. การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ เทศบาลตำบลบ้านห่ม มีการประสานความร่วมมือหน่วยงานภายในจังหวัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สาธารณสุขจังหวัด สถานีอนามัย โรงพยาบาล สิ่งแวดล้อมจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และปัญหา

ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค และการอบรมให้ความรู้ประจำปี เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่งมีความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นพื้นฐาน ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามภารกิจกระจายอำนาจ สามารถดำเนินงานควบคู่กับภาระงานปกติของเทศบาลได้

2. เครือข่ายภาคประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านทุ่ง โดยเฉพาะกลุ่ม อสม. มีส่วนสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน ติดตามตรวจสอบ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ให้กับประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ อสม. บางส่วนยังเป็นสมาชิกชมรมคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด และมีการประสานความร่วมมือกับคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ อสม. ในพื้นที่มีประสบการณ์ความรู้ ความสามารถและเครือข่ายในระดับจังหวัด

จุดอ่อน

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบ้านทุ่งบางส่วน ยังไม่มั่นใจในความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของตนเอง ทำให้ยังไม่สามารถริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการถ่ายโอนภารกิจหลายด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีข้อจำกัดเรื่ององค์ความรู้ ภาระงานประจำ บุคลากร และงบประมาณในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลบ้านทุ่งส่วนใหญ่ยังคงดำเนินการตามบทบาทหน้าที่หลักที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทราบถึงเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติงาน อำนาจหน้าที่ขอขบข่ายความรับผิดชอบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ เสริมความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการนิเทศและติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น วันที่ 9-11 สิงหาคม 2553
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม คนที่ 1 วันที่ 17 สิงหาคม, วันที่ 25 สิงหาคม และ 22 พฤศจิกายน 2553
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม คนที่ 2 วันที่ 17 สิงหาคม, วันที่ 25 สิงหาคม 2553

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม. ข้อมูลพื้นฐาน และโครงสร้างองค์กร. เว็บไซต์ www.banthum.net เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชลบุรี

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์²⁸ มีพื้นที่ 88.25 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสัตหีบ (เฉพาะส่วนที่อยู่นอกเทศบาลเมืองสัตหีบ) อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ.2552 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 53,939 คน โดยมีจำนวนบ้านเรือน 20,955 หลังคาเรือน ทั้งนี้ โดยมีอาณาเขต ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเสม็ด อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อ่าวไทย

จากข้อมูลสถานการณ์คลัง เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์มีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับใบอนุญาต และรายได้จากทรัพย์สิน นอกจากนี้ ยังได้รับการจัดสรรภาษีบางประเภทจากส่วนกลาง รวมทั้งเงินอุดหนุนเพื่อพัฒนาเมืองในด้านต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ 2552 (1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552) เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์มีรายรับจริงทั้งสิ้น 119,831,370.53 บาท ส่วนด้านของรายจ่ายนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 110,658,509.96 บาท ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามตารางที่ 1

²⁸ เทศบาลตำบลสัตหีบได้เปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ เพื่อเทิดพระเกียรติพลเรือเอก พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2553

ตารางที่ 1 รายรับจริง และรายจ่ายจริงของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ปีงบประมาณ 2552

รายรับจริง		รายจ่ายจริง	
หมวด	จำนวน (บาท)	หมวด	จำนวน (บาท)
ค่าภาษีอากร	1,804,605.75	งบกลาง	13,768,539.00
ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	1,844,203.50	เงินเดือน (ฝ่ายการเมือง)	2,258,271.00
รายได้จากทรัพย์สิน	1,127,529.32	เงินเดือน (ฝ่ายประจำ)	23,239,493.77
รายได้เบ็ดเตล็ด	355,190.00	ค่าตอบแทน	6,377,544.42
รายได้จากทุน	3,635.00	ค่าใช้สอย	13,001,498.69
ภาษีจัดสรร	73,333,754.96	ค่าวัสดุ	9,414,587.16
เงินอุดหนุนทั่วไป	32,631,452.00	ค่าสาธารณูปโภค	1,168,198.79
เงินอุดหนุนที่รัฐบาลให้โดยระบุ วัตถุประสงค์	8,731,000.00	ค่าครุภัณฑ์	5,813,967.00
		ค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	22,321,694.00
		รายจ่ายอื่น	1,000,000.00
		เงินอุดหนุน	3,635,608.25
		รายจ่ายที่จ่ายจากเงินอุดหนุน ที่รัฐบาลให้โดยระบุ วัตถุประสงค์	8,659,106.98
รวม	119,831,370.53	รวม	110,658,509.96

ที่มา : เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์

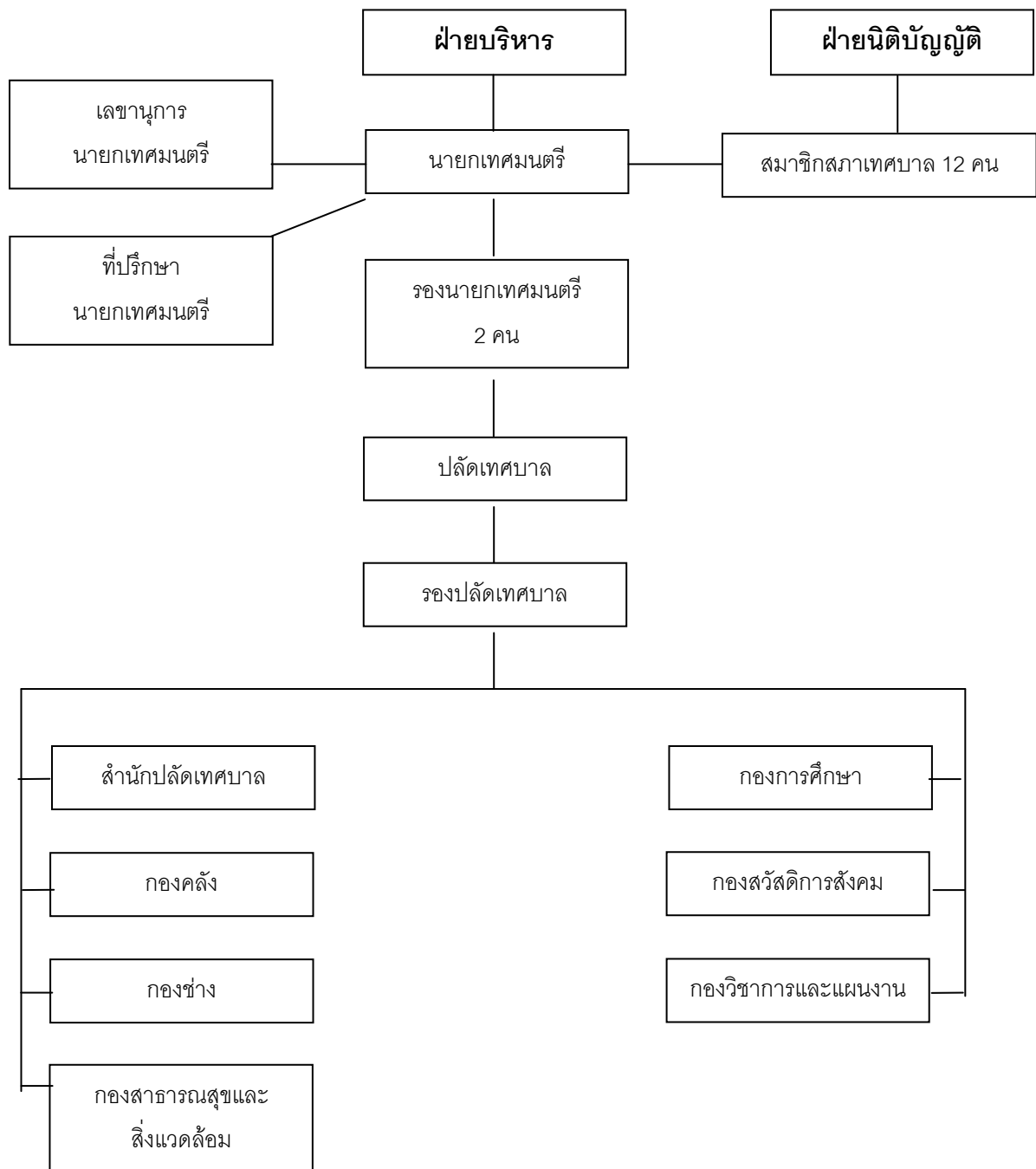
สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์เป็นพื้นที่ที่ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาเป็นเทศบาลตำบลในปี พ.ศ.2551 สภาพทางกายภาพจึงมีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมากกว่าชุมชนเมือง ถึงแม้ว่าจะมีสถานะเป็น “เมือง” ตามกฎหมายก็ตาม สิ่งที่น่าสังเกตได้เป็นอย่างดีจากคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล คือ ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ไม่มีตลาด ทั้งตลาดประเภทที่ 1 (ตลาดที่มีโครงสร้างอาหาร) และตลาดประเภทที่ 2 (ตลาดที่ไม่มีโครงสร้างอาหาร) ตามความหมายตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยสัญลักษณ์ของตลาด พ.ศ.2551 ซึ่งเป็นประกาศของกระทรวงสาธารณสุขโดยอาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 โดยกฎหมายกระทรวงดังกล่าวบังคับใช้เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และเขตเทศบาล

นอกจากนี้แล้ว จากการสัมภาษณ์ ทางเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ไม่มีการเก็บข้อมูลสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ อีกทั้งยังไม่มีกรรองเรียนในประเด็นนี้เข้ามาที่เทศบาลเลย ซึ่งทางเทศบาลได้ขยายความต่อว่าการดำเนินงานนั้นไม่ได้เน้นไปที่งานคุ้มครองผู้บริโภคเท่าใดนัก (ตามขอบข่ายงานที่เกี่ยวข้องกับสัญญา ฉลาก โฆษณา และการขายตรง) แต่เน้นไปที่งานด้านสุขาภิบาลอาหารมากกว่า

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ แบ่งออกเป็น 7 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองการศึกษา, กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



ที่มา : เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์

สำหรับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลในช่วงปี พ.ศ.2554 – 2556 ได้กำหนดไว้ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์
2. การแก้ไขปัญหาความยากจน
3. การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันปราบปราม และบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
4. การส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี และการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
5. การพัฒนาองค์กร และการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
6. การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และจัดการชายฝั่งแบบบูรณาการ

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ แบ่งออกได้เป็น 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล, การรับเรื่องร้องทุกข์, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ขึ้นอยู่กับงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล จำนวน 7 คน โดยมีปลัดเทศบาลทำหน้าที่เลขานุการคณะ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2552

สำหรับงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคนั้น จากเอกสารและการให้สัมภาษณ์ของเทศบาล พบว่า ในปีงบประมาณ 2553 ทางเทศบาลได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายทั่วไปสำหรับโครงการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 50,000 บาท นอกจากนี้ ยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น เพื่อดำเนินโครงการด้านสุขาภิบาลอาหารจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ food spy จำนวน 42,600 บาท และโครงการพัฒนาด้านสุขาภิบาลอาหาร จำนวน 161,110 บาท

2. การรับเรื่องร้องทุกข์ ทางเทศบาลได้เตรียมช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาล ซึ่งทางศูนย์นี้เป็นฝ่ายคัดแยกเรื่องร้องทุกข์ และส่งเรื่องไปยังกองหรือฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนั้น เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามาจะเกี่ยวข้องกับเหตุรำคาญทั่วไป และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสุขาภิบาล โดยที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคแต่อย่างใด

3. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในปีงบประมาณ 2553 เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ได้ดำเนินโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพอาหาร ได้แก่ โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความตระหนักถึงความสำคัญในการประกอบอาหารที่ถูกหลักสุขภาพอาหาร และผู้บริโภคสามารถเลือกบริโภคอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนและผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่ และโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ Food spy ในชุมชน เพื่ออบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) เพื่อเป็นกลไกการทำงานด้านสุขภาพอาหารในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ

4. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนอื่น ๆ การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์นั้น เน้นงานด้านสุขภาพอาหาร ดังนั้นแล้ว หน่วยงานที่ทางเทศบาลได้ประสานเพื่อดำเนินงานดังกล่าว คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสัตหีบ และโรงพยาบาลสัตหีบ โดยหน่วยงานดังกล่าวได้เข้ามาร่วมมือส่วนร่วมในการตรวจสอบปนเปื้อนในอาหาร และสารอันตรายเป็นหลัก โดยออกตรวจตามตลาดนัด แผงลอย และตามพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ โดยมีการจัดคณะในการออกตรวจในรูปแบบของคณะกรรมการร่วมระหว่างเทศบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสัตหีบ และโรงพยาบาลสัตหีบ โดยที่ชุดตรวจและสารเคมีนั้น ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ตรวจพบสารปนเปื้อน เทศบาลสามารถที่จะทำได้เพียงการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม การประสานงานระหว่างเทศบาลและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดชลบุรีนั้น ไม่มีการประสานการทำงานแต่อย่างใด อีกทั้งยังไม่มีมีการประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือภาคประชาชน องค์กรพัฒนาเอกชนแต่อย่างใด

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เทศบาลมีความพร้อมในการดำเนินงานเชิงบูรณาการ และการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังได้รับโอกาสในการดำเนินงานด้วยงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากการจัดสรรของทางเทศบาล และงบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น

2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งทางสาธารณสุขและการศึกษา มากกว่างานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทำให้กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค แม้เป็นกิจกรรมใหม่แต่ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร

จุดอ่อน

1. เทศบาลยังไม่ชัดเจนในเรื่องอำนาจ และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลว่าจะสามารถดำเนินงานได้มากน้อยแค่ไหน
2. ผู้ประกอบการในพื้นที่บางส่วนไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ในกิจกรรมเฝ้าระวังสินค้าไม่ปลอดภัย เช่น การตรวจสอบปนเปื้อน
3. จากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ เทศบาลยังไม่ต้องการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อในทางลบ หรือสร้างความรู้สึกอึดอัดใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. เทศบาลตำบลเขตรุดมศักดิ์ได้แสดงข้อเสนอแนะในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยเสนอแนะให้ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีบทบาทในการให้ความรู้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรม เป็นที่ปรึกษา และแนะนำแนวทางการทำงานเชิงรุก
2. เทศบาลควรประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทหารในพื้นที่สัตหีบ สถานศึกษา ชมรม อย.น้อย และผู้ประกอบการ

เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลควนโดน จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 ซึ่งเทศบาลอยู่ห่างจากอำเภอเมืองสตูลประมาณ 22 กิโลเมตร เทศบาลตั้งอยู่ในเขตอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล มีพื้นที่ทั้งหมด 6.2 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,750 ไร่ และมีจำนวนประชาชน ประกอบด้วย เพศชาย 2,538 คน เพศหญิง 2,516 คน รวมทั้งสิ้น 5,054 คน

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาค้าขาย รับจ้าง บริการ รับราชการ โดยมีรายได้เฉลี่ย 45,000 บาท / คน / ปี ประชาชนโดยทั่วไปอยู่ด้วยความสงบเรียบร้อย ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม รองลงมา คือ ศาสนาพุทธ และศาสนาคริสต์บ้างเล็กน้อย

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“ศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ชุมชน ผู้คนยึดมั่นศาสนา สุขภาพ การศึกษา เศรษฐกิจดีถ้วนหน้า การท่องเที่ยว บริการพื้นฐานพัฒนายั่งยืน”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

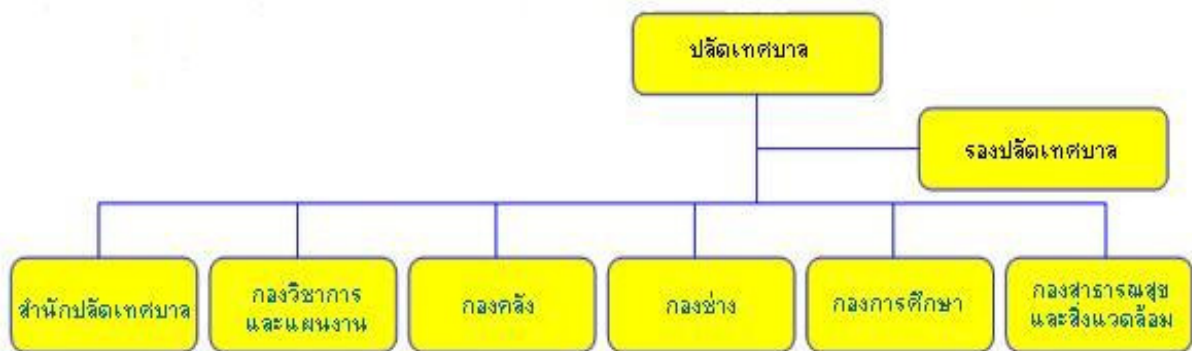
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสุขภาพอนามัย และสวัสดิการสังคม
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน / สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

“...ด้านแผนงานและนโยบายของเทศบาล...ก่อนจะเกิดมีแผน...เทศบาลได้ทำประชาคมกับตัวแทนประชาชน ผู้นำในชุมชน ประกอบกับท่านนายกมีวิสัยทัศน์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เทศบาลจึงได้นำประเด็นดังกล่าวมาจัดทำเป็นนโยบายยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสุขภาพอนามัยและสวัสดิการสังคม ซึ่งบรรจุในแผนงาน 3 ปีของเทศบาล โดยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของอาหาร ยา สุขภาพ และความปลอดภัยด้านอาหาร...”

กล่าวโดย เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลควนโดน แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองการคลัง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองการศึกษา, กองสวัสดิการสังคม, กองช่าง รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



บุคลากรของเทศบาล

เทศบาลตำบลควนโดนมีบุคลากรประกอบไปด้วย พนักงานเทศบาลสามัญ 22 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้าง 43 คน โดยมีกองสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งในกองสาธารณสุขมีบุคลากรประกอบด้วย พนักงานเทศบาลสามัญ 3 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 4 คน พนักงานจ้างทั่วไป 7 คน

สถานประกอบการที่ควบคุมดูแล

สถานประกอบการที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาล ประกอบด้วย ร้านอาหาร 9 แห่ง แผงลอยจำหน่ายอาหาร 55 แผง ตลาดสด 1 แห่ง ร้านผลิตน้ำดื่ม 2 แห่ง ร้านชำ ร้านค้าของ 20 ร้าน

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลตำบลควนโดน ได้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลแล้ว โดยสำนักปลัดจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่

“...คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลตำบลควนโดน จะมีท่านนายกเป็นประธานมีหัวหน้าสำนักงานปลัดเป็นอนุกรรมการ มีหัวหน้ากองและผู้แทนจากภาคส่วนเป็นคณะกรรมการ และประธานชมรมตลาดสด ผู้แทนจากชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร เป็นอนุกรรมการ ผู้แทน อสม. และมีนิติกรเป็นผู้ช่วยเลขา บทบาทหน้าที่ของเรา คือ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การเข้าไปเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาท และเรียกเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือการประสานงานกับ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด และก็จะมีการรายงานผลการดำเนินงานว่าในไตรมาสหนึ่งมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือไม่ก็จะรายงานให้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดทราบ....”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข กล่าว

2. การรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย เทศบาลตำบลควนโดนได้เปิด ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมให้การสนับสนุนโดยมีเจ้าหน้าที่นิติกรประจำดูแล และจะรับเรื่องร้องเรียนในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชุมชนเทศบาล ตำบลควนโดน โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ การเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาล การร้องเรียนที่สาธารณสุขอำเภอ และการร้องเรียนผ่านทางเครือข่าย อสม. ชมรมผู้ประกอบการ หรือร้องเรียนกับผู้บริหารของเทศบาลเอง

“...ในบางครั้งผู้ประกอบการที่เป็นชมรม อสม.ที่มีร้านอยู่ที่ตลาดสดและประชาชนทั่วไป ถ้ามีเรื่องเกิดขึ้นก็มาร้องเรียนที่นายกเลย เราก็จะดำเนินการไกลเกลี่ยซึ่งบางครั้งอาจจะไม่เป็นทางการ แต่ถ้าเรื่องร้องเรียนมาเป็นหนังสือเอกสารทางสำนักปลัด หรือกองสาธารณสุขจะดำเนินการ ถ้ามาร้องเรียนที่เทศบาลเอง ทางเทศบาลจะมีแบบฟอร์มคำร้องในการร้องเรียน ซึ่งจะมีนิติกรดำเนินการตามขั้นตอนของหนังสือต่อไป ซึ่งส่วนใหญ่เราจะไม่มีมาตรการการใช้ทางกฎหมาย แต่เราใช้มาตรการขอความร่วมมือมากกว่า....”



ภาพ ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน/ช่องทางาร้องเรียน



3. การจัดอบรมให้ความรู้ สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลควนโดน มีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ จัดการอบรมให้ความรู้กับกลุ่มผู้ประกอบการ เครือข่าย อสม. เครือข่ายเยาวชน และผู้นำชุมชน เช่น พาชชมรมผู้ประกอบการไปศึกษาดูงานกับชมรมผู้ประกอบการพื้นที่อื่น ๆ ที่น่าสนใจ และโครงการกิจกรรมการจัดงานมหกรรมอาหารจานเด็ด

ทั้งนี้ แนวทางการอบรมผู้ประกอบการ และการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการของเทศบาลตำบลควนโดนถือว่ามีความโดดเด่นเป็นอย่างมาก กล่าวคือ องค์ความรู้ที่ผู้ประกอบการได้รับการอบรมจะถูกนำมาพัฒนาเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบผู้ประกอบการในกลุ่มอย่างจริงจัง ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับสิทธิ และการคุ้มครองจากการบริโภคมากขึ้น นอกจากนี้ เทศบาลยังเล็งเห็นถึงการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายผู้ประกอบการ เทศบาลควนโดนจึงได้นำผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งไปศึกษาดูงานกับชมรมผู้ประกอบการในจังหวัดระยองบรีซ์ซันท์ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เมื่อเดือนกรกฎาคม 2553



ภาพ การอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการ



ภาพ การอบรมดูงานของผู้ประกอบการในพื้นที่อื่น ๆ

“...เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2551 นายขวัญชัย วงศ์นิติกร ผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล และนางสุชาดา วงศ์นิติกร นายกเหล่ากาชาดจังหวัดสตูลได้เป็นประธานพิธีเปิดมหกรรมอาหารสะอาด รสชาติอร่อยและวัน อสม. ณ ศูนย์ผลิตภัณฑืพื้นเมือง อำเภอควนโดน โดยชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอย อำเภอควนโดน ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขอำเภอควนโดน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนโดน และท้องถิ่นท้องที่อำเภอควนโดน ได้ร่วมกันจัดมหกรรมอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และกิจกรรมวัน อสม.แห่งชาติ ปี 2551 ในระหว่างวันที่ 25-27 เมษายน 2551 โดยได้รับความร่วมมือจากร้านอาหารต่าง ๆ ในอำเภอควนโดน และต่างอำเภอในจังหวัดสตูล ประมาณ 40 บู๊ท”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ กล่าว



ภาพ กิจกรรมการจัดมหกรรมอาหารปลอดภัย

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลควนโดน มีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุข เครือข่าย อสม. และเครือข่ายผู้ประกอบการในพื้นที่ ดำเนินการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ชมรมผู้ประกอบการในพื้นที่ยังมีบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวัง และแจ้งเตือนสถานการณ์ให้กับเทศบาลอีกด้วย

“...การสอดส่องเฝ้าระวัง เราจะร่วมกับสาธารณสุขตำบล ออกตรวจ ออกเยี่ยมผู้ประกอบการในพื้นที่ มีการออกตรวจและให้คำแนะนำและขอปฏิบัติตามเทศบัญญัติที่เทศบาลได้ออกไว้ให้คำแนะนำในเรื่องของการอนุญาตมาตรฐานต่าง ๆ ของร้าน และมอบป้าย Clean Food Good Taste ให้กับร้านที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน...”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ กล่าว



ภาพ การออกตรวจตลาดสด



ภาพ การออกตรวจให้คำแนะนำร้านค้า

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลควนโดน มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ สถานีวิทยุ เสียงตามสาย หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ป้ายโฆษณา บอร์ดประชาสัมพันธ์ไฟวิ่งตามบริเวณ จุดสำคัญของชุมชน สมาชิกแกนนำ และเครือข่ายภาคประชาชน เช่น เครือข่าย อสม. ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ เด็กและเยาวชน



ภาพ สื่อประชาสัมพันธ์

6. การทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เทศบาลตำบลควนโดนมีการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, หน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ ,สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.), ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา, ศูนย์วิทยาศาสตร์ การแพทย์ที่ 12 สงขลา, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด, ตลอดจนเครือข่าย อสม. ผู้ประกอบการ และผู้นำชุมชน

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่น โดยได้กำหนดแผนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในแผนนโยบายของเทศบาลด้วย
2. เทศบาลตำบลควนโดน มีการทำงานแบบประสานกับเครือข่ายอื่น ๆ เช่น สถานีอนามัย ตำบล สาธารณสุขอำเภอ เพื่อประสานในการทำงาน และช่วยหนุนเสริมการทำงานซึ่งกันละกัน
3. เทศบาลตำบลควนโดน ได้เปิดโอกาสให้กลุ่ม ชมรม และประชาชนที่สนใจเข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น การรวมจัดทำแผน และนโยบายของเทศบาล การออกตรวจตลาดในชุมชน เป็นต้น
4. เทศบาลตำบลควนโดน มีเครือข่ายชมรมผู้ประกอบการที่เข้มแข็ง กล่าวคือองค์ความรู้ที่ผู้ประกอบการได้รับการอบรม จะถูกนำมาพัฒนาเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบผู้ประกอบการในกลุ่มอย่างจริงจัง ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิ และการคุ้มครองจากการบริโภคมากขึ้น

จุดอ่อน

1. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องทางเทศบาลไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินงานมีขั้นตอนที่ซับซ้อนต้องหาข้อมูลจากหลายทางก่อน เช่น เรื่องข้อพิพาทระหว่างคนในชุมชน ทำให้เกิดกรณีประชาชนที่ร้องเรียนรู้สึกว่าเทศบาลทำงานล่าช้า
2. ประชาชนส่วนหนึ่งยังขาดความรู้ และความเข้าใจ และวิธีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ชัดเจน และยังสับสนกับข้อกฎหมายอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสาระใกล้เคียงกัน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. ควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การออกตรวจ เฝ้าระวังสินค้า เป็นต้น
2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรสนับสนุนชุดข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง
3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ควรสนับสนุนข้อมูลความรู้ วิธีการดำเนินงาน และการติดตามงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทงานคุ้มครอง

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลควนโดน วันที่ 16 มิถุนายน 2553.
2. นักวิชาการสาธารณสุข 6 ว รักษาการผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม วันที่ 16 มิถุนายน 2553.
3. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ 12 ยะลา

เอกสารอ้างอิง

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลตำบลควนโดน. 2552.

ภาพประกอบ

เอกสาร PowerPoint นำเสนองานคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลตำบลควนโดน

<http://www.khuandon.org/main/index.php> เทศบาลตำบลควนโดน เข้าถึงเมื่อที่ 15 ตุลาคม 2553

เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลปริก ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัดสงขลา ห่างจากที่ว่าการอำเภอสะเดา ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดสงขลา ระยะทางประมาณ 63 กิโลเมตร มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 4.8 ตารางกิโลเมตร มีชุมชน จำนวน 7 แห่ง จำนวนบ้าน 1,538 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน รวม 6,114 คน (ชาย 3,053 คน หญิง 3,061 คน ข้อมูลเดือน เมษายน 2552) (เทศบาลตำบลปริก.2553)

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลปริก มีลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 เป็นพื้นที่ราบ ส่วนที่เหลือเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา บริเวณที่ราบเชิงเขาเป็นพื้นที่ป่าไม้ และป่าชุมชน และยังเป็นแหล่งต้นน้ำให้กับลำคลองคูตะเกา และลำคลองปริกซึ่งหล่อเลี้ยงชุมชน ทำให้การประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้ผลดี ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญของเทศบาลตำบลปริก ได้แก่ ยางพารา และผลไม้ต่าง ๆ เช่น ลองกอง ส้มโชกุน เงาะ มังคุด มะพร้าวอ่อน กุ้ง และส้มโอ เป็นต้น นอกจากนี้ พื้นที่ตำบลปริกยังเป็นเส้นทางผ่านของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปยังประเทศมาเลเซีย และสิงคโปร์ โดยผ่านทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4 (ถนนกาญจนวนิช) ซึ่งเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์สำหรับเดินทาง และขนส่งสินค้า นับเป็นเส้นทางสำคัญที่มีส่วนในการส่งเสริมการค้าขาย ส่งเสริมอาชีพ และส่งเสริมการท่องเที่ยว ช่วยสร้างรายได้ให้ประชาชนในพื้นที่

ตำบลปริกมีลักษณะสังคมแบบพหุวัฒนธรรม ซึ่งเกิดจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลตำบลปริกนับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 90 และนับถือศาสนาพุทธ เพียงร้อยละ 10 ซึ่งทำให้มีรูปแบบประเพณีวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหลากหลาย แต่ประชาชนในพื้นที่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“เศรษฐกิจพอเพียง ร้องเรียนวิถีชุมชน คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ประชาสังคมสันติสุข”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

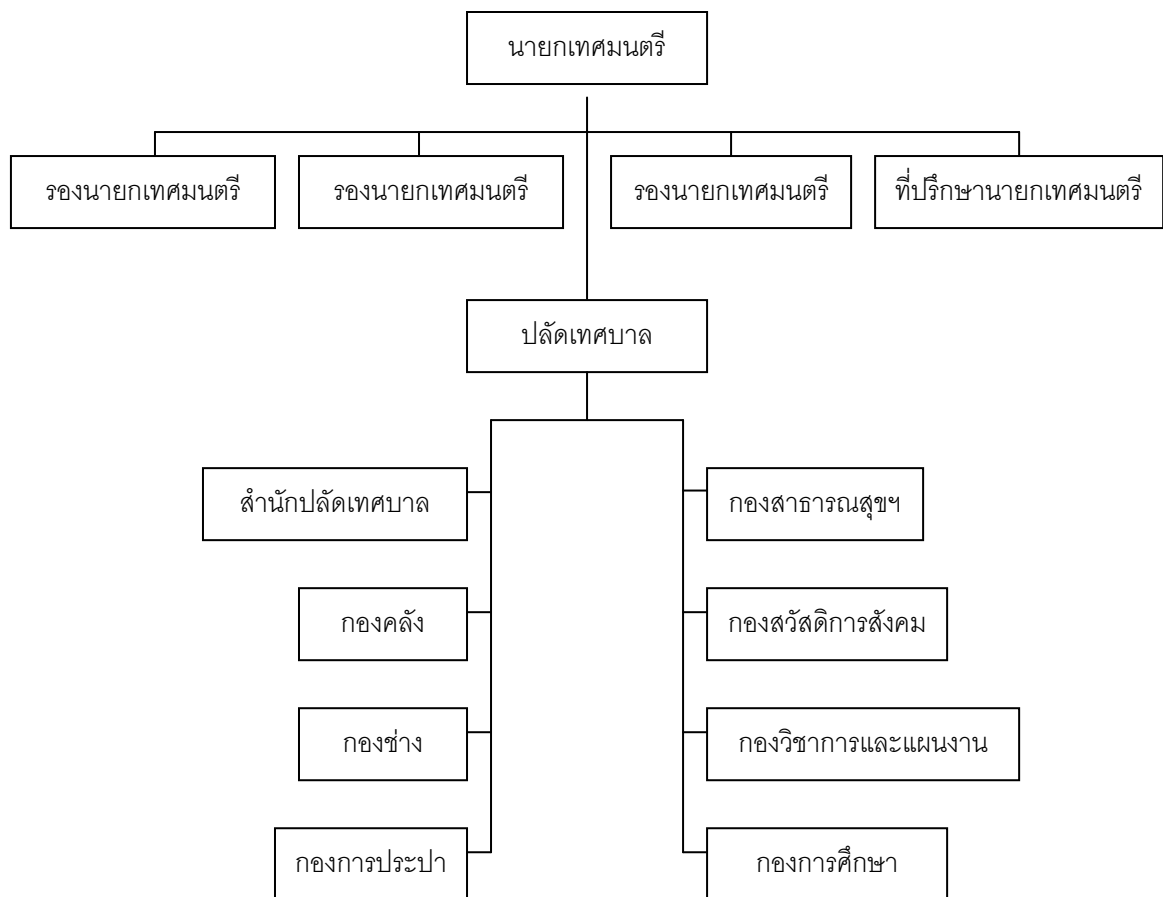
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และระบบผังเมือง
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคมที่มีคุณภาพ
4. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมประชาธิปไตย และกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ด

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรให้เป็นองค์กรบริการสาธารณะในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่
6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน
8. ยุทธศาสตร์การจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลปริก แบ่งออกเป็น 8 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองวิชาการฯ, กองการศึกษา, กองสวัสดิการสังคม, กองการประปา ทั้งนี้ งานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลปริก อยู่ภายใต้การดูแลของกองการศึกษา



ที่มา: เทศบาลตำบลปริก

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

เทศบาลตำบลปริก มีสภาพพื้นที่เป็นทางผ่านไปสู่ประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซีย และ สิงคโปร์ จึงพบว่าสินค้าบางชนิดที่เข้ามาจากประเทศเพื่อนบ้านมีฉลากสินค้าที่เป็นภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถอ่านได้ และในบางครั้งพบว่าสินค้าที่ไม่ได้รับเครื่องหมาย อย. เช่น รั้งนกบรรจุ ขวดพลาสติก ยาสมุนไพรบรรจุแคปซูล สินค้าอุปโภคบริโภคที่หมดอายุ เช่น ปลากระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป รวมทั้งสินค้าปลอม เช่น สบู่ยี่ห้อแห่งปลอมทำจากพลาสติก ปลาหมึกตากแห้งปลอมทำจากรากไม้ รวมทั้งการละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบการร้านค้า เช่น จำหน่ายสินค้าเกินราคาที่กำหนด หรือ บางครั้งผู้ประกอบการเก็บสินค้าสมนาคุณไว้เอง นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน 107 บาท กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระค่าไฟฟ้า หรือชำระค่าไฟฟ้าช้าเกินกำหนด

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

เทศบาลตำบลปริก ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล โดยมี โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่ตามคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยมี นายกเทศมนตรีเป็นประธาน มีหัวหน้าส่วนราชการในเทศบาล และตัวแทนภาคประชาชนเป็น อนุกรรมการ มีปลัดเทศบาลเป็นเลขาฯ และอนุกรรมการ และมีนิติกรเป็นผู้ช่วยเลขาฯ และอนุกรรมการ

1. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลตำบลปริก มีการทำงานอย่างต่อเนื่องมา ตั้งแต่ พ.ศ.2550 ก่อนที่จะมีการกระจายอำนาจในกลางปี 2552 โดยใช้กลไกสำคัญ คือ “กระบวนการ สมัชชา” โดยเริ่มต้นใช้กระบวนการดังกล่าว ภายหลังจากส่งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเข้าร่วมการประชุม สมัชชาแห่งชาติ ในปี พ.ศ.2543 และนำกระบวนการสมัชชากลับมาทดลองใช้ในการทำงานของ เทศบาลมาตลอด 10 ปี จนพบว่ากระบวนการสมัชชา ก็คือ การประชุมอย่างต่อเนื่อง หรือประชุมเป็น ประจำ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผลจากการนำกระบวนการสมัชชามาใช้ ทำให้เกิดการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างประชาชนในพื้นที่ ทำให้ทราบถึงความต้องการ และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นชุมชน และ ร่วมกันหาทางออกของปัญหา โดยผ่านกระบวนการสมัชชา

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการถูกละเมิดสิทธิ นับเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เกิดจากการได้มีโอกาสสะท้อนถึงปัญหาการละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในชุมชนผ่านทางเวทีสมัชชา จาก ปัญหาของคนหนึ่งคน เพิ่มเป็นหลายคน และเริ่มรวมกลุ่มขึ้นมาเป็นสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ มีการ พุดคุยแลกเปลี่ยน และพยายามร่วมกันหาทางออกของปัญหา

ปี พ.ศ.2551 เทศบาลตำบลปริก จัดเวที “สมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ” ภายใต้งานโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ ของสถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (สจรส.มอ.) โดยได้เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการ ภาคประชาชน และผู้ประกอบการ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสมัชชา จนสามารถผลักดันให้เกิดนโยบายสาธารณะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงความเสมอภาค ความปลอดภัย และได้รับความเป็นธรรม

“สมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ” เป็นกลไกที่ใช้พลังจากการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี 3 ภาคส่วนสำคัญ คือ ภาคประชาชน ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ประกอบการ เยาวชนในพื้นที่ ภาครัฐ ได้แก่ ภาคการเมือง ระดับท้องถิ่น คือ สมาชิกเทศบาล และ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ภาควิชาการ ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.มอ.) ใต้ะอิมหาม ผู้นำทางศาสนา เป็นต้น กระบวนการสมัชชาผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการที่มีองค์ประกอบสมัชชาครบทั้งภาคีหลัก คือ เทศบาลตำบลปริก ภาคยุทธศาสตร์ คือ สจรส.มอ. และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ คือ การพบปะพูดคุยกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อรับทราบปัญหาของผู้บริโภคในพื้นที่ คือ การกิน การใช้ และการรับบริการ ทั้งยังอาศัยข้อมูลด้านวิชาการจากนักวิชาการ ที่ทำการสำรวจสถานการณ์ผู้บริโภคของจังหวัดสงขลา สถิติเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดก่อนตัดสินใจ

2. การทำ “บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา”
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลปริก องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข และสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท จึงได้ร่วมกันทำ “บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคที่บูรณาการพลังจากภาคีทุกภาคส่วน ในจังหวัดสงขลา

บันทึกความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

ความร่วมมือที่ 1 เรื่องการจัดรูปแบบเครือข่าย และวิถีทำงาน

มีโครงสร้างที่เรียกว่า “คณะทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา” ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานและเครือข่าย ต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา
2. เทศบาลนครหาดใหญ่
3. เทศบาลตำบลปริก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
5. องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู

6. เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข
7. สมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท
8. สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา มีภารกิจหลัก คือ

1. ผลักดันและขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา
2. เป็นกลไกในการเชื่อมประสานภาคีที่เกี่ยวข้อง ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่

ความร่วมมือที่ 2 ความร่วมมือในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีแนวทางการทำงานที่สำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารด้านคุ้มครองผู้บริโภค และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน
2. การเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านความรู้ในการบริโภค และการพิทักษ์สิทธิอันเป็นธรรมชาติของผู้บริโภค เช่น การจัดสัมมนา การจัดประชุม การจัดเสวนา การอบรม ตลอดจนการสร้างปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้ในระดับพื้นที่
3. การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภคในชุมชน การพัฒนาให้เกิดสภาผู้บริโภค
4. การพัฒนาระบบประสานงานการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาความเป็นธรรม และชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภค เช่น การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับท้องถิ่น

3. การดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก

ภายหลังการลงนามในบันทึกความร่วมมือ เพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา ในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2551 ณ โรงแรมเจบี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เทศบาลตำบลปริกได้กลับมาดำเนินการตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริกขึ้น ซึ่งศูนย์ดังกล่าว มียุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ การพัฒนาระบบร้องเรียน และการสื่อสารสาธารณะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การพัฒนาศักยภาพเครือข่าย ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก มีกิจกรรมพัฒนาเครือข่ายที่สำคัญ ได้แก่

3.1.1 การส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่าย

เทศบาลตำบลปริก เห็นแล้วว่าการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไม่สามารถทำได้สำเร็จโดยเทศบาลเพียงลำพัง เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่จำนวนจำกัด จึงต้องสร้างเครือข่ายการทำงาน และ

ให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีเครือข่ายการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้น 4 ส่วน ได้แก่

1) ภาคประชาชน ซึ่งได้แก่ “เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลตำบลบึง” ซึ่งเป็นเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับตำบล ต่อมาเมื่อมีการขยายเครือข่ายการทำงานมากขึ้น จึงเกิดเป็น “ชมรมคนสะอาดร่วมใจในงานคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งเป็นเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ นอกจากนี้ยังมีเยาวชน และผู้ประกอบการ เข้าร่วมเป็นเครือข่ายภาคประชาชนอีกด้วย

2) ภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการภายในจังหวัด เช่น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

3) ภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สจรส.มอ.)

4) ภาคสื่อมวลชน

3.1.2 พัฒนาการความรู้ และทักษะที่จำเป็น

ปี พ.ศ.2552 ภายหลังจากจัดเวทีสมัชชาพูดคุยกับชาวบ้านแบบไม่เป็นทางการ ทำให้พบว่าชาวบ้านพบปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ ต้องร้องเรียนแต่ไม่รู้จะทำอย่างไร ในขณะเดียวกันมีเจ้าหน้าที่เทศบาลบางส่วนได้มีโอกาสเข้าร่วมเรียนรู้หลักสูตรนักข่าวพลเมือง กับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลบึงจึงเล็งเห็นถึงโอกาสในการที่จะพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน รวมทั้งแกนนำคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลไปพร้อม ๆ กัน จึงได้จัดทำ “โครงการตาดีบะรอด” ขึ้น โดยเทศบาลตำบลบึงขอรับงบประมาณสนับสนุนจากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสงขลา จำนวน 35,000 บาท ให้ดำเนินโครงการ เพื่อการอบรมความรู้พื้นฐานงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชน เพื่อให้มีความรู้ด้านการเลือกซื้อเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งได้นำหลักสูตรนักข่าวพลเมืองมาให้ความรู้กับแกนนำด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาวิธีการเขียนบท และส่งข่าวข่าวบอกเล่าเรื่องราวโดยการใช้อินเทอร์เน็ตหรือวีดีโอ บันทึกภาพผลิตภัณฑ์ หรือภาพเหตุการณ์การล่วงละเมิดสิทธิ เพื่อนำมาใช้ในการนำเสนอข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคสู่สาธารณะได้อย่างกว้างขวาง

3.1.3 การจัดสมัชชาผู้บริโภค

การจัดเวทีสมัชชาผู้บริโภคทั้งรูปแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการ ผู้นำชุมชน เครือข่ายภาคประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระดมความคิดเห็น และร่วมกันหาทางออกในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค

3.2 การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ ได้แก่ แผนเฝ้าระวังสินค้าและบริการ / ระบบเตือนภัยสินค้าและบริการ

3.2.1 แผนเฝ้าระวังสินค้าและบริการ

การเฝ้าระวังสินค้าและบริการของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก เป็นการเยี่ยมชมตลาด เพื่อหาขอข้อมูลสินค้าในท้องตลาดว่ามีสินค้าที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้บริโภค เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้าใกล้หมดอายุ สินค้าปลอม หรือไม่อย่างไร เนื่องจากนี้เทศบาลตำบลปริกยังตั้งอยู่ในพื้นที่ชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมักจะมีสินค้าที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งสินค้าเหล่านี้มักมีฉลากที่มีตัวอักษรที่ไม่ใช่ภาษาไทย ซึ่งเป็นปัญหาให้กับผู้บริโภคเพราะไม่สามารถอ่านได้

กรณีที่พบสินค้าที่มีปัญหา จะมีการเก็บตัวอย่างสินค้าเอาไว้เพื่อดำเนินการต่อไป ซึ่งในการดำเนินงานเฝ้าระวังสินค้าและบริการ ทางศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก จะใช้เครือข่ายอาสาสมัคร ซึ่งเป็นแกนนำคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านการอบรมมาแล้ว เข้ามาช่วยเป็นหูเป็นตา ร่วมด้วย

3.2.2 ระบบเตือนภัยสินค้าและบริการ

การเตือนภัยสินค้าและบริการ เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากกระบวนการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ กล่าวคือ เมื่อศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้รับข้อมูลสินค้าและบริการที่มีผลเสียหายต่อผู้บริโภค ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จะนำเอาเรื่องราวดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านทางสื่อของเทศบาล เช่น หนังสือพิมพ์เทศบาล วิทยุเสียงผู้บริโภคของเทศบาล เว็บไซต์เทศบาล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รู้เท่าทันกัน เกิดการตื่นตัว และการตักเตือนกันเอง

ส่วนตัวอย่างสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือมีผลเสียต่อผู้บริโภคที่ถูกเก็บมาจากท้องตลาด เช่น สหรัยอบแห้งปลอมที่ทำจากพลาสติก ปลาหมึกปลอมที่ทำจากรากไม้ อาหารกระป๋องหมดอายุ รังนกที่มีไม่เครื่องหมาย อย. ซึ่งเป็นสินค้าตัวอย่างที่มีอยู่จริงในท้องตลาด จะถูกนำมาจัดแสดงไว้ในส่วนของ “นิทรรศการโชว์ห่วย ๆ” ซึ่งตั้งแสดงอยู่ภายในศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก นำมาจัดแสดงไว้ให้ผู้บริโภคเข้าชม เพื่อเป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน นิทรรศการดังกล่าวยังถูกนำไปจัดแสดงในสถานที่ต่าง ๆ เมื่อเทศบาลจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย

3.3 การพัฒนาระบบร้องเรียน เทศบาลตำบลปริก มีกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.3.1 คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ซึ่งมีโครงสร้างและรูปแบบการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคตามการถ่ายโอนภารกิจ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ พบว่าคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ย กรณีร้องเรียนที่ทางศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคดำเนินการไม่ได้ นอกจากนี้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลตำบลปริก ยังทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน

จากผู้บริโภค เฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และรายงานข้อมูลดังกล่าว ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลาทราบ ทุกเดือน ๆ ละ 1 ครั้ง อีกด้วย

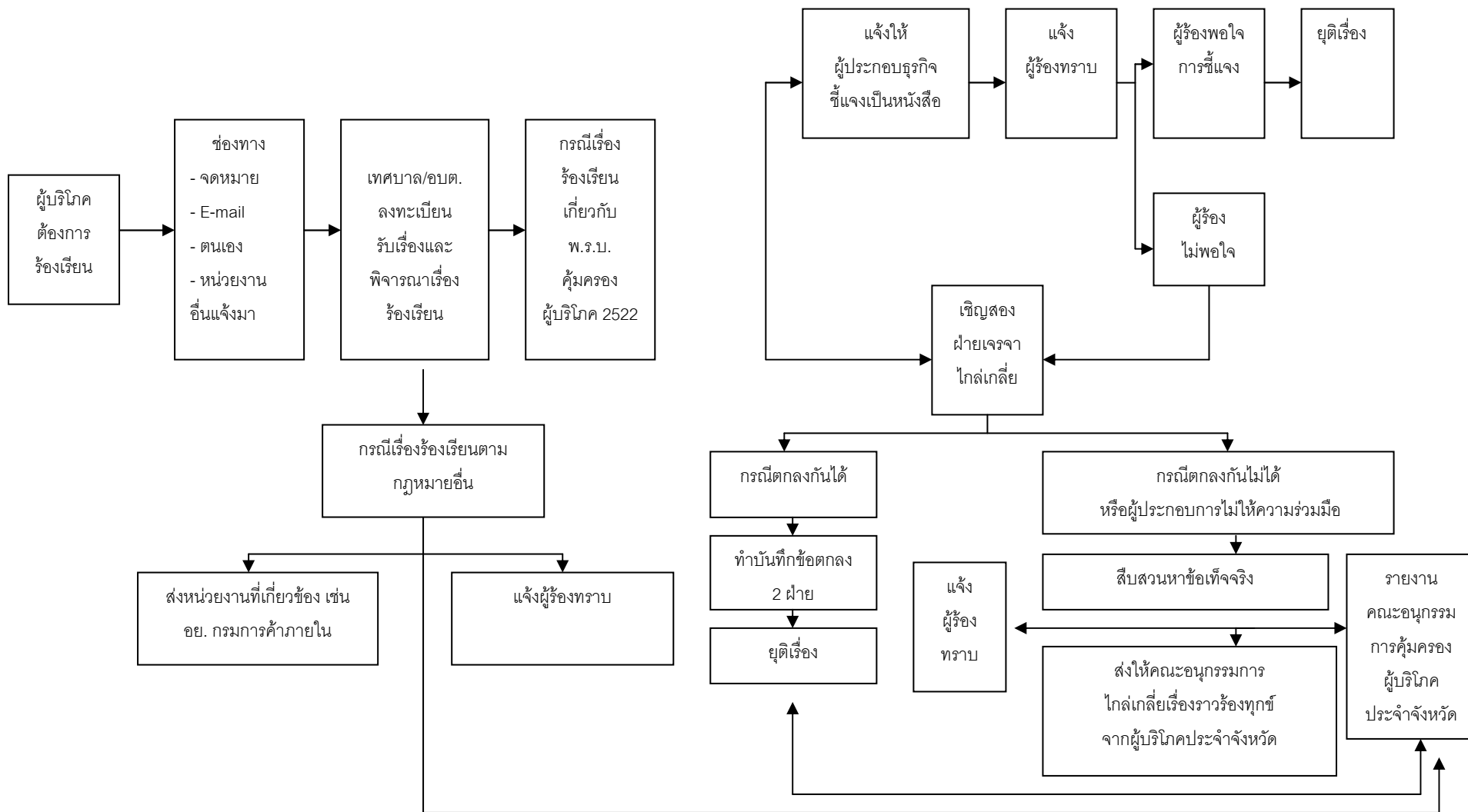
3.3.2 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก ซึ่งเป็นกลไกการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันระหว่างประชาชน นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภายในโครงสร้างศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก ประกอบไปด้วย ประธานศูนย์ซึ่งมาจากภาคประชาชน และกรรมการศูนย์ฯ อีก 11 ท่าน ประกอบด้วย กรรมการจากภาคประชาชน 6 ท่าน ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ที่เคยประสบปัญหาถูกละเมิดสิทธิ กรรมการจากสถานศึกษา 2 ท่าน และกรรมการจากเทศบาลตำบลปริก 3 ท่าน

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก จะรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค โดยใช้รูปแบบการทำงานเหมือนกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เข้ามารับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา และพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

กรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคู่กรณีเป็นผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะแจ้งให้ผู้ประกอบการที่ถูกร้อง ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรถึงเหตุผลหรือข้อโต้แย้ง โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ถ้าผู้ร้องพอใจในเหตุผลของผู้ถูกร้องก็จะยุติเรื่อง หากผู้ร้องยังไม่พอใจ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จะเชิญผู้ร้องและผู้ถูกร้องมาเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีตัวแทนจากศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ร้องและผู้ถูกร้องยังไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ จึงจะส่งเรื่องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ท้ายที่สุดถ้ายังไม่สามารถยุติได้จึงจะส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยในลำดับต่อไป

เทศบาลตำบลปริกมีช่องทางในการรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภคผ่านหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ จดหมาย เว็บไซต์ www.tonprik.org หรือสามารถเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการเจรจาไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล



3.4 การสื่อสารสาธารณะ เทศบาลตำบลปริก เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล และผลงานการดำเนินงานของเทศบาล และหน่วยงานราชการอื่น ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 รายงานประจำปีเทศบาลตำบลปริก ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล ยุทธศาสตร์การทำงาน of เทศบาล ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของหน่วยงานภายในเทศบาล และแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

3.4.2 “สารต้นปริก” วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลปริก เป็นวารสารราย 4 เดือน ภายในวารสารประกอบด้วย ข่าวสารและภาพผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปริก

3.4.3 เว็บไซต์ www.tonprik.org ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลตำบลปริกสู่สาธารณะในวงกว้าง ภายในเว็บไซต์ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของเทศบาล รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรในเทศบาล ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน ข่าวประกวดราคา สมุดเยี่ยม สื่อเผยแพร่ เช่น รายงานประจำปี สารต้นปริก และยังเป็นช่องทางการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่

3.4.4 สถานีวิทยุ “ต้นปริกเรดิโอ” รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และความบันเทิงสู่ประชาชนในพื้นที่ ผ่านคลื่น FM 101.50 MHz เริ่มออกอากาศครั้งแรก เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2551 โดยเริ่มต้นจากนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปริก ที่ได้ใช้ความพยายามในการเสริมช่องทางการสื่อสาร และเปิดพื้นที่ข้อมูลข่าวสารระหว่างเทศบาลกับชุมชน โดยออกอากาศทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งเวลา 08.00 -18.00 น.

3.4.5 เสียงตามสาย ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของเทศบาลที่ผ่านมา และกิจกรรมที่จะดำเนินการในอนาคต กระจายเสียงไปยังพื้นที่ 7 ชุมชนของเทศบาล ทุกวันจันทร์-ศุกร์ แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา ช่วงเช้า 08.00 น. และช่วงเย็น 16.30 น.

3.4.6 เอกสารแผ่นพับ ใบปลิว CD รายงานผลการดำเนินงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ ของเทศบาล

3.4.7 ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือกระดานข่าวของชุมชน เป็นพื้นที่ติดประกาศ ข่าวสาร รายงานผลการดำเนินงานของเทศบาล และหน่วยงานราชการทั่วไป

3.4.8 เวทีประชุม ซึ่งเทศบาลสามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกับเทศบาลได้ทันที

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสายบังคับบัญชาที่กระชับ สามารถดำเนินการในเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เท่าทันสถานการณ์ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนมีความคล่องตัว
2. ผู้บริหารมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างชัดเจน และเห็นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคเนื่องจากเกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล เช่น การเข้าร่วมการจัดสมัชชา การเป็นเครือข่าย “ตาสัปะรอด” ช่วยสอดส่องดูแลผู้ประกอบการ ซึ่งช่วยเสริมการทำงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เทศบาลตำบลปริกมีภาคีเครือข่ายการทำงานจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสงขลา เทศบาลนครหาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู สมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข เครือข่ายตาสัปะรอด เป็นต้น ซึ่งภาคีเครือข่ายเหล่านี้ช่วยหนุนเสริมการทำงานของเทศบาลตำบลปริกให้มีความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง
5. เทศบาลตำบลปริกมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ สื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น วารสาร “สารต้นปริก” เว็บไซต์ www.tonprik.org สถานีวิทยุ “ต้นปริกเรดิโอ” เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ใบปลิว CD เป็นต้น ซึ่งช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทำให้ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น และทั่วถึง

จุดอ่อน

1. ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดำเนินการเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค
2. ประชาชนยังขาดความรู้ และความสนใจในงานคุ้มครองผู้บริโภค
3. ระยะเวลาการประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะต้องทำงานในสวนยางช่วงเช้าทำให้การนัดประชุมของเทศบาลไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนได้

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการศึกษารูปแบบการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จ ว่ามีการดำเนินการอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปริก วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553
2. รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลตำบลปริก วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553
3. ผู้ประสานงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2553
4. ผู้ประสานงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เทศบาลตำบลปริก วันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ.2553

เอกสารอ้างอิง

เทศบาลตำบลปริก. ข้อมูลทั่วไปตำบลปริก . 2553. www.tonprik.org/paper/16

เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ จังหวัดเชียงใหม่

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอหางดง ระยะทางห่างจากอำเภอหางดง ประมาณ 4 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ไปทางทิศใต้ ประมาณ 16 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 11 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 80.55 ตารางกิโลเมตร

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

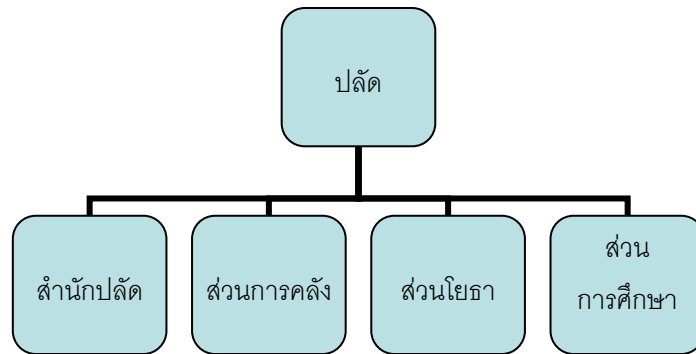
“การคมนาคมสะดวก เศรษฐกิจดี มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต พื้นฟูภูมิปัญญา ส่งเสริมการท่องเที่ยว”

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ ประกอบด้วย

1. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
2. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้ยั่งยืน
3. ส่งเสริมและพัฒนาตำบลน้ำแพร่ให้สวยงามเป็นเมืองน่าอยู่ ชุมชนมีความสุข
4. พัฒนาส่งเสริมให้เป็นชุมชนที่พร้อมต่อการท่องเที่ยว
5. ส่งเสริม และพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน
6. ส่งเสริมบทบาทของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น
7. บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
8. แก้ไขปัญหาความยากจนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
9. ดำเนินการพัฒนาโดยเชื่อมโยง และสร้างเครือข่ายในระดับอำเภอและจังหวัด
10. บูรณาการบริการสู่ประชาชน เพื่อความพึงพอใจของประชาชน

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนงาน คือ สำนักปลัดอบต., ส่วนการคลัง, ส่วนโยธา, ส่วนการศึกษา รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ ยังไม่มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ที่ผ่านมามีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีสำนักปลัดเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ คือ สำนักปลัด

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ มีการรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ จดหมาย ร้องเรียนกับผู้นำชุมชนหรือการร้องเรียนด้วยตนเอง โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัด จากนั้นจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าหากเรื่องใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ ไม่สามารถดำเนินการได้เองก็จะประสานต่อไปยังหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ศาลจังหวัด สถานีอนามัยประจำตำบล เป็นต้น

3. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ โดยสำนักปลัดร่วมกับสถานีอนามัยประจำตำบล ออกตรวจสอบผลิตภัณฑ์ในตลาดนัด และตลาดสด ได้แก่ สารปนเปื้อนในอาหาร, คุณภาพอาหารสด, ฉลากผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

4. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เสียงตามสาย หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ แคนนำ อสม. แคนนำนักเรียน และประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เป็นต้น

5. การทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ มีการดำเนินงานร่วมกันเป็นอย่างดีภายในองค์กร ตลอดจนมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, สถานีอนามัย, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำอำเภอ ศาลจังหวัด ตลอดจนเครือข่าย อสม. เครือข่ายนักเรียน และผู้นำชุมชน เป็นต้น

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน และพยายามเชื่อมประสานเครือข่ายการทำงานในด้านการคุ้มครองสิทธิ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จุดอ่อน

1. เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อภารกิจ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. ควรมีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กลุ่มผู้บริหารองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการดำเนินกิจกรรม เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล 3 ท่าน

องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา จังหวัดขอนแก่น

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยอยู่ห่างจากอำเภอเมืองขอนแก่น ประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 45,312.50 ไร่ หรือ 72.5 ตารางกิโลเมตร ด้านข้อมูลจำนวนหมู่บ้านและประชากร (ณ เดือน มีนาคม 2553) พบว่า อบต.ศิลา แบ่งการปกครองออกเป็น 28 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน 19,686 ครัวเรือน หรือประชากรประมาณ 46,304 คน

ลักษณะพื้นที่ของ อบต.ศิลา มีลักษณะเป็นชุมชนชนานเมืองซึ่งมีชายขอบติดต่อกับเขตเทศบาลนคร และเขตชนบท ประชากรในเขตพื้นที่ของ อบต.ศิลา ประกอบอาชีพที่หลากหลาย เช่น ด้านการเกษตร และปศุสัตว์ รับราชการ ค้าขาย และรับจ้างทั่วไป (องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา. 2553) ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศิลา กล่าวถึงลักษณะพื้นที่ของ อบต. ศิลา เพิ่มเติมดังนี้

“... อบต. มีหมู่บ้าน 28 หมู่บ้าน มีสมาชิกอบต. หมู่บ้านละ 2 คน รวมทั้งหมด 56 คน ลักษณะพื้นที่ของ อบต. มีลักษณะกึ่งเมือง กึ่งชนบท โดยโซนเมืองจะอยู่หลังมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะมีหอพัก ร้านค้า ร้านอาหาร ... ประชากรในทะเบียนราษฎรประมาณ 45,000 คน ทั้งนี้ ถ้ารวมประชากรแฝงด้วยก็ประมาณ 60,000 – 70,000 คน โดยประชากรแฝง ได้แก่ นักศึกษา ข้าราชการที่ทำงานอยู่ในเมืองขอนแก่น และมาพักอาศัยอยู่บริเวณชานเมือง...”

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

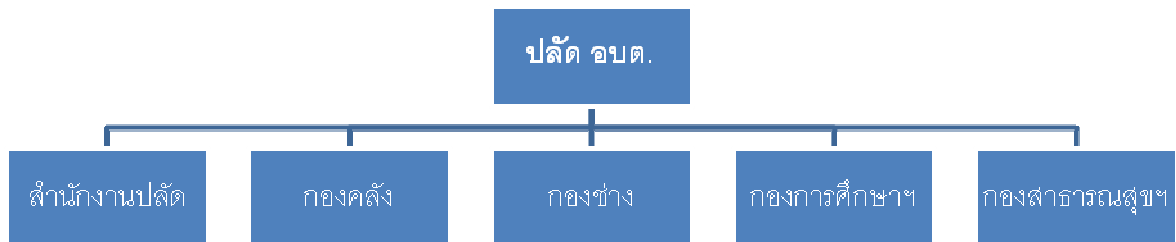
สถานการณ์ปัญหาการเอาเปรียบ และการละเมิดสิทธิผู้บริโภคของ อบต.ศิลา ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อน เหตุรำคาญ ตลอดจนปัญหาด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศิลา กล่าวถึงลักษณะเรื่องร้องเรียน ดังนี้

“...ผู้บริโภคส่วนมากยังไม่เข้ามาร้องเรียนที่ อบต. ... ส่วนใหญ่จะพูดปากเปล่า หรือแค่บ่น ... เรื่องร้องเรียน เช่น แจ้งว่าไถ่ย่างมีสีเหลืองผิดปกติ เจ้าหน้าที่ อบต. ได้ลงพื้นที่ไปตรวจสอบที่แหล่งผลิตโดยใช้วิธีการดมมือ ซึ่งตอนแรกผู้ประกอบการก็ไม่ยอมรับ แต่พอไปตรวจสอบที่บ้านพบถึงสีทาผิว (สีทาเสื้อ) ผู้ประกอบการจึงยอมรับ เจ้าหน้าที่ก็ตักเตือนไม่ให้ดำเนินการอีก...”

“...เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ เช่น เสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสุรา ร้านคาราโอเกะ ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ ...กลิ่นรบกวน กลิ่นเหม็นจากการเลี้ยงสุกร วัว เป็ด ไก่ หรือกลิ่นจากการอบอาหาร ... น้ำเสียจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร หอพัก หรือน้ำเสียจากชุมชนไหลเข้าไปในบ้านคนอื่น ๆ ในชุมชน ... ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ฝุ่นดินจากการขนส่งวัสดุก่อสร้างบ้านจัดสรร และปัญหาถนนชำรุด ...”

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลา แบ่งออกเป็น 5 กอง คือ สำนักงานปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองการศึกษา, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



โครงสร้างการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลา พบว่า อบต.ศิลา ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ 4/2552 โดยคณะกรรมการดังกล่าว ประกอบด้วย ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ และภาคประชาชนในพื้นที่ร่วมเป็นคณะกรรมการฯ โดยมีมติกรเป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ

ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา มีรายละเอียดดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา, 2553)

วิสัยทัศน์ : “ยึดหลักธรรมาภิบาล สรรค์สร้างความรู้ มุ่งสู่ความเจริญ สนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชน อนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมอันดีงาม บำรุงรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

พันธกิจ : พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมในพื้นที่ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้วยกลยุทธ์เพียงพอและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย

1. การพัฒนาเมืองและชุมชนน่าอยู่ แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม ระบบสาธารณูปโภค ระบบสาธารณสุขการ 2) พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) สนับสนุนระบบการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 4) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2. พัฒนาคคนและสังคมให้มีคุณภาพ แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนระบบการจัดการศึกษา ทุกประเภท ทุกระดับ 2) อนุรักษ์ ส่งเสริมและทำนุบำรุง ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและประเพณีท้องถิ่น 3) จัดสวัสดิการแก่ผู้ด้อยโอกาส 4) ส่งเสริมและพัฒนาระบบสุขภาพ และระบบสาธารณสุขมูลฐานของประชาชน 5) ส่งเสริมการป้องกันและระงับการแก้ไขปัญหายาเสพติด และปัญหาอาชญากรรม 6) ส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬา และการออกกำลังกาย

3. การแก้ไขปัญหาความยากจน แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในการดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2) ส่งเสริมอาชีพแก่คนยากจนและผู้ด้อยโอกาส 3) ส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตรแบบยั่งยืน

4. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขยะชุมชน สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย และมลพิษ 2) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) แก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำ ขาดแคลนน้ำ และน้ำท่วมซ้ำ

5. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี แนวทางการพัฒนา ได้แก่ 1) พัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาการบริหารจัดการการเงิน การคลังและงบประมาณ 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ 4) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการภาครัฐ 5) เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศิลา กล่าวถึง การให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของนายก อบต.ศิลา ดังนี้

“...นายกฯ คนปัจจุบัน ได้เป็นนายกฯ มา 4 สมัย ท่านเห็นความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิต และสุขภาพ ... การสนับสนุนงบประมาณ ได้มีการจัดสรรงบประมาณกับด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากกว่าด้านอื่น ... การดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนก็ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน หรือรับทราบความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ในทุกเรื่อง...”

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ อบต. ศีลา สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย, การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. **การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล** อบต. ศีลา ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน โดยมีสำนักงานปลัดเป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศีลา กล่าวถึงการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ภายหลังจากแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

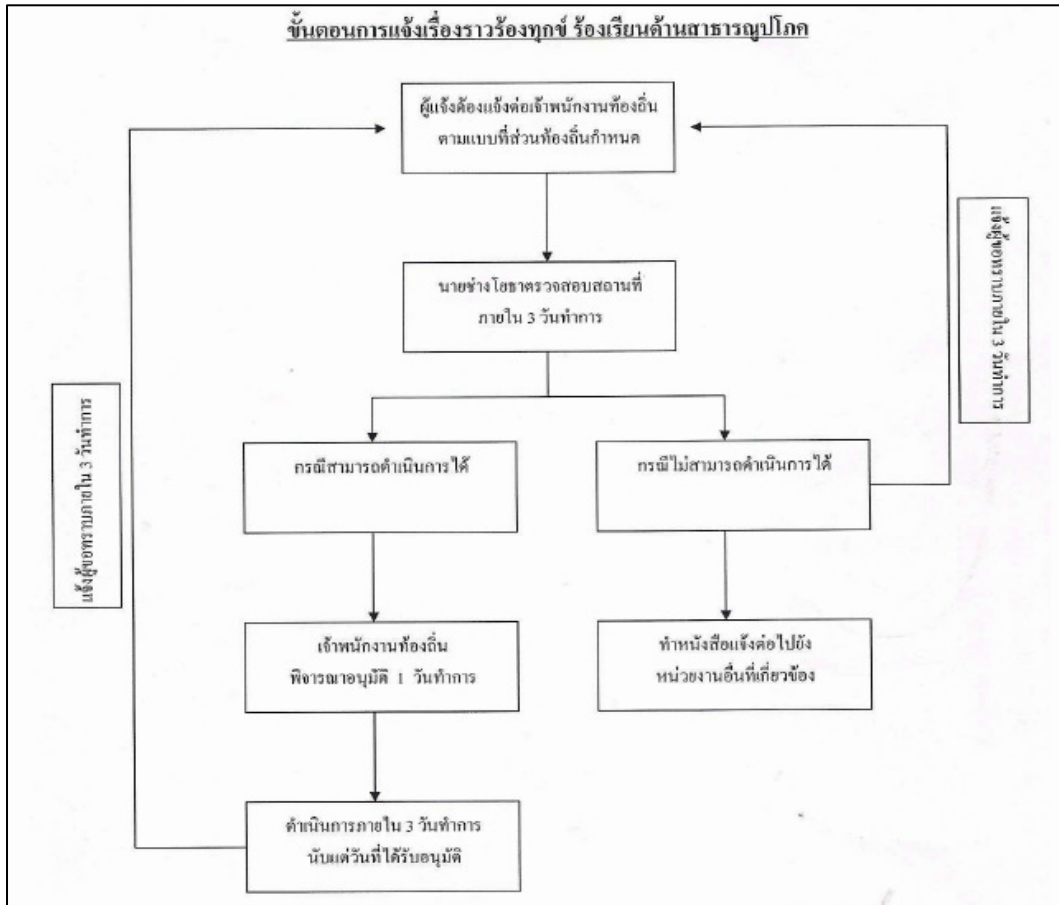
“...การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนใหญ่ยังคงดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่ง อบต. รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายภารกิจ เช่น กองช่าง มีหน้าที่ดูแลด้านการก่อสร้างอาคารตามเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนตรวจสอบแบบ รายการ งานช่างรังวัด งานช่างสำรวจ งานด้านไฟฟ้า และแสงสว่างสาธารณะและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง, การสาธารณสุข มีหน้าที่ดูแลเฝ้าระวังโรค ส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การสุขศึกษา การจัดทำลายสิ่งปฏิกูล มูลสัตว์ ขยะมูลฝอยที่ถูกต้องลักษณะ การกำจัดและแก้ไขน้ำเสีย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม การป้องกันเหตุรำคาญ ควบคุมสถานที่ผลิตและจำหน่ายอาหาร อบรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสุขภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง...”

2. **การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย** อบต. ศีลา ได้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน อีเมลล์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด หรือการร้องเรียนผ่านสมาชิก อบต. ซึ่งเป็นตัวแทนแต่ละหมู่บ้าน ตลอดจนรับเรื่องราวร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ สิ่งแวดล้อมจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมจังหวัด โดยสำนักงานปลัดจะเป็นผู้รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน และดำเนินการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก็จะออกไปติดตามตรวจสอบต่อไป

ด้านสถิติเรื่องร้องเรียน หน่วยงานภายในของ อบต. ได้แก่ กองสาธารณสุข และกองช่างจะมีการเก็บสถิติเรื่องร้องเรียนไว้ในสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนไว้ที่กองของตนเอง เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับเรื่องร้องเรียนอย่างไร และได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร นอกจากนี้ สำนักงานปลัดยังทำหน้าที่รวบรวมต้นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ-ส่งไปยังหน่วยงานภายในและภายนอกด้วยอีกชั้นหนึ่ง โดยสถิติเรื่องร้องเรียนจาก อบต.ศिला ยังไม่ได้ถูกรายงานไปให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากเรื่องร้องเรียนเกือบทั้งหมดไม่ได้เป็นเรื่องของการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะเข้าไปพูดคุย หรือตักเตือนผู้ประกอบการ ตลอดจนออกตรวจสอบว่าสถานประกอบการได้ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ เช่น การติดตั้งบ่อดักไขมัน ระบบบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีมาตรการในการทำข้อตกลงกับผู้ประกอบการ ให้ผู้ประกอบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ เช่น ให้ผู้ประกอบการซ่อมถนนที่ชำรุดหลังก่อสร้างบ้านจัดสรรเสร็จ ให้ผู้ประกอบการใช้ผ้าใบคลุมวัสดุอุปกรณ์สำหรับใช้ก่อสร้าง หรือล้างล้อรถยนต์ก่อนการขนส่งอุปกรณ์ผ่านบริเวณชุมชนเพื่อป้องกันปัญหาฝุ่นละออง เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศिला กล่าวถึง การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข ดังนี้

“...หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน อบต. จะต้องแจ้งผู้ร้องไปภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ หลังจากการรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะออกตรวจก่อนในเบื้องต้น หากเรื่องที่ร้องเรียนสามารถพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอมยอมความกันได้ก็จะทำบันทึกจบเรื่อง ... การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่ อบต.จะเน้นการเจรจาไกล่เกลี่ย และหลีกเลี่ยงการดำเนินคดีตามกฎหมาย ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจากันได้ ซึ่งมีเพียง 2-3 กรณีเท่านั้นที่ผู้ร้องและผู้ถูกร้องไม่ยอมประนีประนอมกัน ทาง อบต. ก็จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด ให้มาตรวจร่วม ทั้งนี้ หากการเจรจาไกล่เกลี่ย หรือออกติดตาม ไม่บรรลุผลก็จะส่งเรื่องดำเนินคดีต่อไป...”



ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณสุขโลก ที่จัดทำขึ้นโดยสำนักงานปลัด
(ที่มา เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา)

นอกจากนี้ การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่อง ประมาณ 1-2 เดือน/ครั้ง สมาชิก อบต. จะนำสถานการณ์ความเดือดร้อน และเรื่องร้องเรียนของประชาชน มา นำเสนอให้คณะผู้บริหาร อบต. ได้รับทราบ และให้คณะผู้บริหาร และสมาชิกได้ร่วมกันป้องกันและ แก้ปัญหา ทั้งนี้ การประชุมดังกล่าวมีลักษณะคล้ายการประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตัวอย่างการแจ้งเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา (องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา. 2553) เช่น

สมาชิก อบต. "... เรื่องขอขยายเขตน้ำประปาในหมู่ที่ 19 ซอย 3 และ 4 ได้ขอจาก อบต. อาทิตย์ละ 2 ครั้ง ก็ไม่พอใช้ ทางประธานสภาได้ ประสานให้ทำเรื่องเสนอไปทางประปาส่วนภูมิภาคแล้ว ขอให้ทางฝ่ายบริหาร ช่วยดำเนินการให้ด้วย ชาวบ้านเดือดร้อนมาก ..."

นายกฯ อบต. "...เรื่องประปาขยายเขต หรือหมู่บ้านที่ไม่มีน้ำประปา ขอให้เขียนโครงการเข้ามา ทาง อบต. จะได้ดำเนินการให้ต่อไป ..."



การบำบัด และฟื้นฟูสภาพน้ำเน่าเสีย และกลิ่นเหม็น
บริเวณหนองซอแง ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
(ที่มา จุลสารข่าว อบต.ศิลา ปีที่ 3 ฉบับที่ 38)

3. การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อบต.ศิลา ได้มีกิจกรรมอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป เช่น อบรมสุขลักษณะที่ดีของผู้ประกอบอาหาร วิธีการเลือกซื้ออาหารที่สะอาด การเก็บภาชนะอุปกรณ์ การล้างอุปกรณ์

ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ อบต.ศิลา มีการประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้แก่ แกนนำกลุ่มเยาวชน กลุ่มนักเรียน อย.น้อยในสถานศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ออกติดตาม ตรวจสอบอาหาร ยา เครื่องสำอางในโรงเรียน และชุมชน, แกนนำกลุ่ม อสม. ซึ่งมีประมาณ 700 คน ร่วมจัดงานรณรงค์ให้ความรู้ จัดบอร์ดนิทรรศการ หรือช่วยให้ความรู้กับประชาชนทั่วไป และชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งมีอาจารย์ สุริยะ ด้วงวังหิน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น ในส่วนของภาคประชาชน ช่วยเป็นวิทยากรให้ความรู้กับประชาชน และจัดรายการวิทยุสอดแทรกความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศิลา กล่าวถึง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของ อบต. และภาคประชาชนในพื้นที่ ดังนี้

“... กรณีปัญหาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย อบต. มีการดำเนินการเรื่องปัญหาภาชนะบรรจุอาหาร อุปกรณ์ใส่อาหาร ภาชนะพลาสติก ขวดน้ำ จาน ตะเกียบที่มีสารเมลามีน นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการเรื่องหม้อก๋วยเตี๋ยวที่มีสารตะกั่ว น้ำมันทอดซ้ำเสียสุขภาพ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการตักเตือน ให้ความรู้ถึงอันตรายกับผู้บริโภคและผู้ประกอบการ...”

“... อบต. มีการอบรมให้ความรู้กับประชาชนทั่วไป จัดทำแผนพับกระจายเสียงผ่านหอกระจายข่าว จุลสารข่าว และจัดทำหนังสือความรู้ให้ผู้นำชุมชนได้นำไปกระจายข่าวให้กับประชาชนทราบข้อมูล ... ทั้งนี้ ภาคประชาชน เช่น กลุ่ม อสม. กลุ่มผู้สูงอายุ และ อย.น้อย ถือได้ว่ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และมีส่วนสนับสนุนงาน อบต. ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากภาคประชาชน ช่วยเข้าไปให้ความรู้ และพูดคุยใกล้ชิดกับประชาชนทั่วไป ในบางปัญหาหรือข้อสงสัย ที่กลุ่มภาคประชาชนไม่สามารถตอบคำถามในพื้นที่ได้ ก็จะนำข้อสงสัยมาสอบถามนิติกรประจำ อบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต. ที่เกี่ยวข้อง...”

อบต.ศิลา
ฉบับที่ 3 ฉบับที่ 39 พ.ศ.2553 ประจำวันที่ 22 กรกฎาคม 2553

องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา
จุลสารข่าว

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศิลา นายยอดจิ่ง จันทนพิมพ์
จัดพิธีปฏิญาณตนแก่เหล่าเจ้าพระยา ถวายเป็นพระราชาศุลก
ณ วัดสรวงศวันาราม บ้านหนองหิน สุกร 23 ก.ค.2553

นายกองค์ จันทนพิมพ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศิลา เชิญชวนให้ พ่อแม่ พี่ น้อง ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่เข้าร่วมโครงการพระราชดำริเจ้าพระยา ปี 2553 ภายใต้แนวคิด “เจ้าพระยาดี ชวนครอบครัวดีด้วยดี” ซึ่งเป็นวันเริ่มต้นบูรณาการ และร่วมปฏิญาณตนแก่เหล่าเจ้าพระยา โดยเริ่มต้นวันเจ้าพระยา ในวันเจ้าพระยา และตลอดเจ้าพระยาตามถิ่นเกษร และดำเนินการเอาชนะใจตนเอง ๑๑ ๖๖ เลิก ได้อย่างดีซาด เพื่อออกอ่องให้เป็นบุคคลต้นแบบ (โดยมีองค์การที่สังกัดรับรอง) โดยสำนักงานเครือข่ายองค์กรงดเหล้า

กิจกรรม โครงการแห่งเจ้าพระยาดี ถือเป็นกรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี (กรม.) ที่กำหนดให้วันที่ 27 ก.ค. 2553 จึงเป็นวันเจ้าพระยาเป็นวันเริ่มต้นบูรณาการ เชิญชวนชาวตำบลศิลา ๑๑ ๖๖ เลิกการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อสร้างรวมสุขในครอบครัวตลอดทั้งเจ้าพระยาดี

พร้อมกันนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา ขอเชิญชวน พ่อ แม่ พี่ น้อง เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนแก่เจ้าพระยาในวันสุกรีที่ 23 กรกฎาคม 2553 ในเวลา ๐๘.3๐ น. ณ วัดสรวงศวันาราม หมู่ที่ 22 บ้านหนองหิน ตำบลศิลา อ.สนอเมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น.

“เจ้าพระยาดี ชวนครอบครัวดีด้วยดี”
สร้างรวมสุขของครอบครัว

อบต.ศิลา
ฉบับที่ 3 ฉบับที่ 39 พ.ศ.2553 ประจำวันที่ 22 กรกฎาคม 2553

อบต.ศิลา เร่งบำบัดน้ำเสีย แก้ปัญหาน้ำเน่า ลดสภาวะกลิ่นเหม็นของหนองซอแง

การปล่อยน้ำเสียของชุมชนที่ตกค้างในบริเวณใกล้ท้องทุ่งของหนองซอแง อ.ศิลา อ.สนอเมือง ข.ขอนแก่น ส่งผลให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเหม็นและกลิ่นเหม็นรุนแรง จนเป็นสาเหตุทำให้สภาพแวดล้อมบริเวณนี้เสื่อมโทรมตามมา อบต.ศิลา ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อมใน หรือชมรมเกษตรฯ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค 10, สก.สนอเมืองศิลา, ผู้นำชุมชนหมู่บ้านจัดสรร และชุมชนใกล้เคียง ร่วมดำเนินการบำบัดน้ำเสีย แก้ปัญหาน้ำเน่าเหม็นและกลิ่นเหม็นของหนองซอแง โดยรวมพลังคนรักน้ำดื่มสะอาด จัดการปลูกต้นไม้ลดจับน้ำเสียรอบๆ หนองซอแง, สร้างระบบบำบัดน้ำเสียเบื้องต้นด้วยวิธีขุดเจาะน้ำเสีย, ใส่อุปกรณ์ชีว (EM 1ml) บำบัดน้ำเสีย, ระบายน้ำจากฝักกำจัดน้ำเสีย สารเร่ง ดักตะกอน, ทำความสะอาด ถังขยะ และปรับปรุงภูมิทัศน์รอบๆ หนองซอแง

นายอดจิ่ง จันทนพิมพ์ นายก อบต.ศิลา นำทีมงานเจ้าหน้าที่กองช่าง และ กอ.ง.ศ. 15 ๗ ๕๕๕ ดำเนินการบำบัดน้ำเน่าเหม็นของหนองซอแงอย่างเร่งด่วน และได้โครงการแก้ปัญหาหนองน้ำเน่าเหม็นของ อบต.ศิลา

นายอดจิ่ง จันทนพิมพ์ นายก อบต.ศิลา นำทีมงานเจ้าหน้าที่กองช่าง และ กอ.ง.ศ. 15 ๗ ๕๕๕ ดำเนินการบำบัดน้ำเน่าเหม็นของหนองซอแงอย่างเร่งด่วน และได้โครงการแก้ปัญหาหนองน้ำเน่าเหม็นของ อบต.ศิลา

ตัวอย่าง จุลสารข่าว ของ อบต.ศิลา
(ที่มา เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา)

นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2549 อบต. ศิลา ได้สมัครเป็นสมาชิกกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมาอย่างต่อเนื่อง โดยงบประมาณที่ อบต.ได้รับจาก สปสช. อยู่ที่ประมาณ 37-40 บาท/หัว แต่ อบต. ต้องสมทบงบประมาณให้อีกร้อยละ 50 ของงบประมาณที่ได้รับจาก สปสช. ซึ่งงบประมาณดังกล่าว อบต. ต้องตั้งคณะกรรมการ

การกองทุนขึ้นมาบริหารงาน และดำเนินงานด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิต ซึ่งสามารถนำไปเป็นค่าเบี้ยประชุม และค่าสนับสนุนโครงการตามที่ชุมชน สถานีอนามัย หรือ อบต. เสนอมาอย่างคณะกรรมการกองทุน ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีคณะกรรมการกองทุนได้สนับสนุนโครงการให้กับชุมชน หมู่บ้าน สถานีอนามัย อบต. และกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี (กลุ่มดอกไม้งาม) เช่น การจัดกิจกรรมการวางแผน การติดตามประเมินผล การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดอบรมให้ความรู้ด้านอาหาร การตรวจสุขภาพให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ด้อยโอกาส การดูแลสุขภาพ เป็นต้น

4. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ อบต.ศิลา มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกับภาคประชาชน อบต.ศิลา มีความร่วมมืออย่างดีกับภาคประชาชนในพื้นที่ ทั้งในกลุ่ม อสม. กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักเรียน อย.น้อย กลุ่มผู้นำชุมชน และกลุ่มผู้ประกอบการ ในการสนับสนุนการรณรงค์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ และสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ ภาคประชาชนบางส่วน เช่น กลุ่มผู้นำชุมชน และกลุ่มสมาชิก อบต. ซึ่งถือเป็นตัวแทนของภาคประชาชนในพื้นที่ยังมีส่วนสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน

2. การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ อบต.ศิลา มีการประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอยู่บ้างในบางกิจกรรม เช่น อบต. ได้รับเชิญจาก สคบ. ให้เข้ารับการอบรมเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค 2-3 ครั้ง และ อบต. ได้เชิญตัวแทนคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น ในส่วนของภาคประชาชน ช่วยเป็นวิทยากรให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ อบต.ศิลา มีการประสานความร่วมมือกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด พาณิชยจังหวัด สถานีตำรวจ และที่ว่าการอำเภอในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค แก้ไขเรื่องร้องเรียน และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ อบต.ศิลา กล่าวถึง การแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ดังนี้

“...กรณีที่มีเรื่องร้องเรียน อบต. ก็จะพยายามหาข้อมูล ลงพื้นที่ เorca โกล่เกลี่ยปัญหา เพื่อให้แก้ปัญหาได้ภายในพื้นที่ โดยอาจขอคำปรึกษาเชิญหน่วยงานที่มีความรู้ และมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องมาร่วมติดตามตรวจสอบ หรือไกล่เกลี่ยปัญหา แต่ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกินอำนาจหน้าที่ อบต. ก็จะทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล และส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ... เท่าที่ดำเนินการก็มีการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ ...”

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. เจ้าหน้าที่ของ อบต.ศิลา มีประสบการณ์การป้องกันและแก้ไขเหตุเดือดร้อน รำคาญ ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นพื้นฐาน ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามภารกิจกระจายอำนาจสามารถดำเนินงานควบคู่กับภาระงานปกติของ อบต.ได้

2. เครือข่ายภาคประชาชนของ อบต.ศิลา เช่น ผู้นำชุมชน อสม. และชมรมผู้สูงอายุ มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ อบต. นอกจากนี้ นายสุริยะ ด้วงวังหิน ประชาชนในพื้นที่ ยังได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น ในส่วนของภาคประชาชน ทำให้ อบต.ศิลา ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัด

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่แน่ใจในองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมาย อำนาจหน้าที่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสคบ. และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการถ่ายโอนภารกิจหลายด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินงานในบางเรื่องมีข้อจำกัดเรื่ององค์ความรู้ ภาระงานประจำ บุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงดำเนินการตามบทบาทหน้าที่หลักที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถึงเป้าหมาย แนวทางการปฏิบัติงาน อำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้าใจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน

2. ควรสนับสนุนให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด หรือระดับภาค เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบองค์ความรู้ใหม่ เทคนิค และวิธีการปฏิบัติของพื้นที่อื่น ๆ

3. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรสนับสนุนสื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาเห็นว่าสื่อแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่อมัลติมีเดียด้านสิทธิผู้บริโภค การดูแลตนเอง การเลือกซื้อเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ใกล้ตัว เช่น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์

รถจักรยานยนต์ ที่อยู่อาศัย หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นอันตรายต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนได้รับ
รู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่จำเป็น นอกจากนี้ สื่อดังกล่าวยังสามารถนำไปให้ผู้นำ
ชุมชน หรือกลุ่ม อสม. เผยแพร่ผ่านหอกระจายข่าว หรือบอกเล่าให้กับประชาชนในพื้นที่ได้

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดขอนแก่น
วันที่ 9-11 สิงหาคม 2553
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา วันที่ 17 สิงหาคม, วันที่ 25 สิงหาคม
และ 22 พฤศจิกายน 2553

เอกสารอ้างอิง

- องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา. ข้อมูลพื้นฐาน และโครงสร้างองค์กร. เว็บไซต์
www.silakhonkaen.org เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.
- องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา. จุลสารข่าว อบต.ศิลา. ปีที่ 3 ฉบับที่ 38 ประจำวันที่ 2
กรกฎาคม 2553. เว็บไซต์ www.silakhonkaen.org เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.
- องค์การบริหารส่วนตำบลศิลา. รายการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมัยสามัญ
สมัยที่ 4 ครั้งที่ 1/2552. วันที่ 15 พฤศจิกายน 2552. เว็บไซต์ www.silakhonkaen.org
เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา จังหวัดนนทบุรี

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา มีพื้นที่ 11.48 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ส่วนหนึ่งของตำบลบางรักพัฒนา (เฉพาะนอกเขตเทศบาลเมืองบางบัวทอง) อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในปี พ.ศ.2552 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 45,367 คน โดยมีจำนวนบ้านเรือน 21,189 หลังคาเรือน ทั้งนี้ โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ เทศบาลเมืองบางบัวทอง และตำบลพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลบางแม่นาง และตำบลบางคูวัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

จากข้อมูลสถานการณ์คลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา มีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับใบอนุญาต และรายได้จากทรัพย์สิน นอกจากนี้ ยังได้รับการจัดสรรภาษีบางประเภทจากส่วนกลาง รวมทั้งเงินอุดหนุนเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ 2551 (1 ตุลาคม 2550 – 30 กันยายน 2551) องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา มีรายรับจริงทั้งสิ้น 140,832,426.81 บาท ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายรับจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา ปีงบประมาณ 2551

รายรับจริง	
หมวด	จำนวน (บาท)
ค่าภาษีอากร	
- ที่จัดเก็บเอง	12,402,914.81
- ที่รัฐเก็บและจัดสรรให้	97,501,720.02
ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	5,046,280.06
รายได้จากทรัพย์สิน	953,635.00
รายได้เบ็ดเตล็ด	1,099,106.33
รายได้จากทุน	7,605.00
เงินอุดหนุนทั่วไป	23,820,885.81
รวม	140,832,426.81

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา

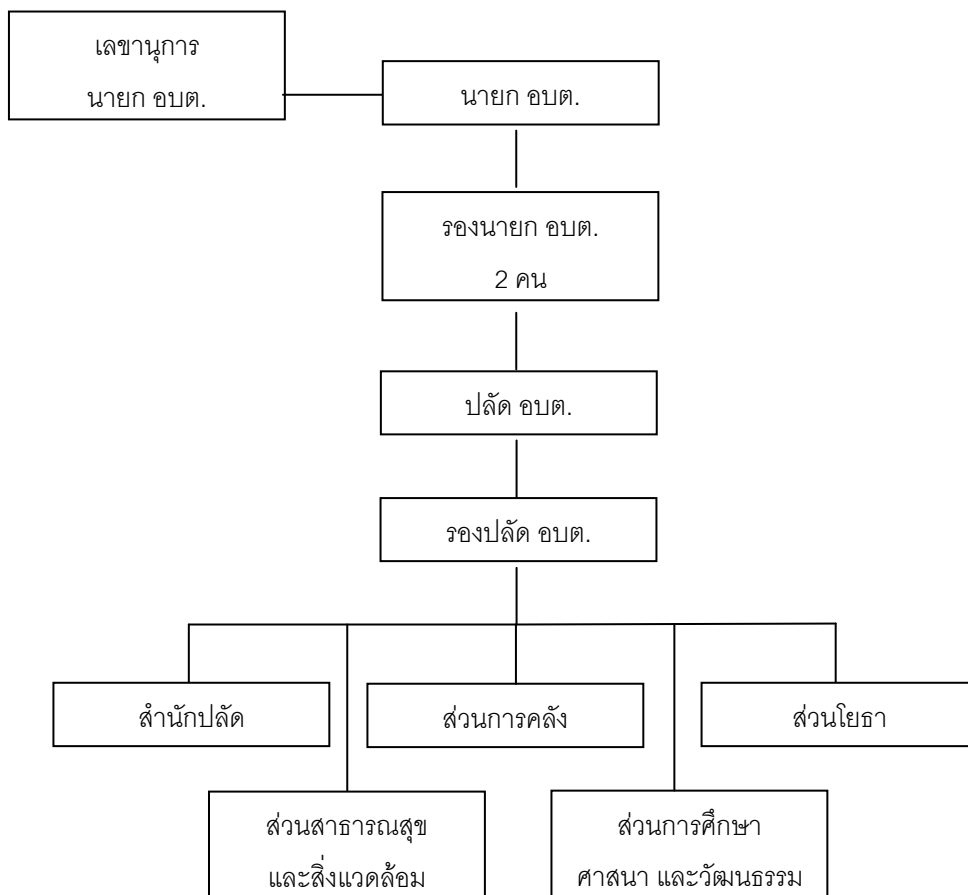
สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนาในปัจจุบันมีสภาพโดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการเพิ่มขึ้นของสิ่งปลูกสร้าง ทั้งหมู่บ้านจัดสรร ศูนย์การค้า และร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

สถานการณ์ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ นอกจากจะมีปัญหาสินค้าอุปโภค บริโภค เช่น อาหารสำเร็จรูปที่หมดอายุ และไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งผู้บริโภคซื้อมาจากศูนย์การค้า และร้านค้าปลีกขนาดใหญ่แล้ว ยังพบปัญหาเรื่องสินค้าขายตรงที่ขายตามร้านเสริมสวย ซึ่งทางเทศบาลมีระบบการดำเนินงานที่เฝ้าระวังปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการตลาด – ร้านเสริมสวย – ร้านอาหาร เพื่อเป็นหนึ่งในกลไกการทำงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

2. โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา แบ่งออกเป็น 5 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัด, ส่วนการคลัง, ส่วนโยธา, ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



สำหรับวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนั้น ได้มีการกำหนดไว้ว่า “มุ่งมั่นพัฒนา ก้าวหน้า บริการ บริหารงานเชิงรุก เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” และเพื่อให้การวางบทบาทการพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องกำหนดพันธกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบคมนาคมได้สะดวก และป้องกันปัญหาอุทกภัย
2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. การสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
4. การส่งเสริมให้มีระบบการผลิตพัฒนาคุณภาพ และส่งเสริมการเกษตรแบบปลอดภัย และเพิ่มมูลค่าสินค้าทางเกษตรแบบปลอดภัย
5. การเพิ่มศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเอง
6. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
7. การบำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนาขึ้นอยู่กับงานส่งเสริมสุขภาพ ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แต่ในปัจจุบันยังไม่มี การแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลแต่อย่างใด

สำหรับงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค จากเอกสารแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2551 ในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนั้น พบว่า ไม่มีโครงการใดที่ระบุถึงการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง แต่จากการสอบถามเจ้าหน้าที่เทศบาล ถึงแม้ว่าจะไม่มี การตั้งโครงการที่ระบุถึงการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง แต่ก็มีโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการพัฒนา ศักยภาพอาสาสมัครเพื่อการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขระดับท้องถิ่น (จำนวนงบประมาณ 400,000 บาท) ก็เป็นโครงการที่เน้นการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) เพื่อมาช่วยเป็นกลไกการทำงาน ของเทศบาล ทั้งในเรื่องสาธารณสุข และการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองรังสิต แบ่งออกได้เป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ การ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, การรับเรื่องราว ร้องทุกข์, และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การจัดอบรมให้ความรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนาได้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุกมาเป็นปีที่สองแล้ว แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นไปที่การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพมากกว่าด้านอื่น ๆ อีกทั้งคณะผู้บริหารได้เน้นการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น จึงได้นำงานการคุ้มครองผู้บริโภคมาเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบล

การดำเนินงานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา คือ งานส่งเสริมสุขภาพ โดยการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยผ่านทางเสียงตามสาย อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) และชมรมผู้ประกอบการตลาด – ร้านเสริมสวย – ร้านอาหาร ซึ่งทั้งสองช่องทางหลังนี้ เป็นกลไกการทำงานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับการอบรมและการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของชมรมผู้ประกอบการนั้น เป็นตัวกลางสำคัญในการช่วยองค์การบริหารส่วนตำบลในการดูแลเฝ้าระวังสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เช่น เครื่องสำอางค์ยาคูณภาพ การขายสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ในส่วนของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) นอกจากมีหน้าที่ในการเผยแพร่ความรู้ และดูแลสุขภาพเบื้องต้นให้แก่ประชาชนแล้ว ยังมีหน้าที่ในการออกตรวจสารปนเปื้อนในอาหารพร้อมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบล และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ในส่วนของกรรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคนั้น เช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่ามีการร้องเรียนเรื่องอาหารสำเร็จรูปหมดอายุ และไม่ได้มาตรฐาน แต่กรณีดังกล่าวเป็นการร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี และทางคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดได้ประสานเรื่องมายังองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ไปออกตรวจในแหล่งจำหน่ายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้เปิดช่องทางการร้องเรียนไว้ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล การโทรศัพท์ และการร้องเรียนผ่านทาง Website แต่เรื่องที่ร้องเรียนและผ่านเข้ามาทางฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเหตุรำคาญ ปัญหาสิ่งแวดล้อม และปัญหาทางสุขภาพ ส่วนปัญหาทางคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงนั้น ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคส่วนอื่น ๆ

เช่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้วว่า การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนานั้น เน้นงานด้านการพัฒนาสาธารณสุข ดังนั้นแล้ว หน่วยงานที่ทางเทศบาลได้ประสานเพื่อดำเนินงานดังกล่าว คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางบัวทอง และโรงพยาบาลบางบัวทอง โดยหน่วยงานดังกล่าวได้เข้ามาร่วมมือมีส่วนร่วมในการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหารและสารอันตรายเป็นหลัก โดยออกตรวจตามตลาดสด ตลาดนัด แผงลอย รถเร่ขาย

อาหาร โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน โดยมีการออกตรวจทุก ๆ 3 เดือน

อย่างไรก็ตาม การประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนนทบุรีนั้น ไม่มีการประสานการทำงานแต่อย่างใด ยกเว้นกรณีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลเท่านั้น ส่วนการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ไม่มีการประสานงานใด ๆ โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้ประสานงานกับทางสาธารณสุขทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และโรงพยาบาลประจำอำเภอมากกว่า

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. การบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหาร ทั้งจากฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำที่มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนา อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ (ซึ่งงานคุ้มครองผู้บริโภคจัดอยู่ในการดำเนินงานด้านนี้) และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่
2. ศักยภาพในวิชาชีพของข้าราชการประจำ และมีการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ
3. ความเข้มแข็งของชุมชน โดยเฉพาะการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน และชมรมผู้ประกอบการ
4. การที่มีหน่วยงานภายนอกเข้ามาร่วมดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางบัวทอง และโรงพยาบาลบางบัวทอง

จุดอ่อน

1. จำนวนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียงสองคนเท่านั้น แต่ภาระงานมีมาก ทำให้ต้องทำงานกันอย่างหนัก
2. นโยบายของคณะผู้บริหารฝ่ายการเมืองนั้น เน้นแนวทางประนีประนอม อดลุ่มอล่วยกับประชาชนในพื้นที่มากกว่าที่จะใช้แนวทางของการบังคับ หรือการปรับ เนื่องจากคำนึงถึงคะแนนเสียงในการเลือกตั้ง เช่น กรณีของการจัดแผงลอยขายสินค้าในหมู่บ้านบัวทอง ที่มีการร้องเรียนในเรื่องของความไม่เป็นระเบียบ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องใช้แนวทางพูดคุย ประนีประนอมมากกว่าการบังคับใช้ด้วยกฎหมาย

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. การเผยแพร่ความรู้ และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในรูปแบบของชมรมผู้ประกอบการ

และอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกการทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

2. การที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา ยังไม่ได้ตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำองค์การบริหารส่วนตำบล อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในขอบเขตการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร ดังนั้นควรที่จะเร่งดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อให้ขอบเขตการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีความครอบคลุม และมีทิศทางที่ชัดเจนมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในเขตตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีพื้นที่ประมาณ 33.92 ตารางกิโลเมตร หรือ 21,200 ไร่ ครอบคลุม 8 หมู่บ้าน

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“ภายในปี 2555 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มุ่งสู่การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม สร้างเสริมสุขภาพ และสังคม สู่คุณธรรม น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง คู่เคียงธรรมชาติ”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

1. ด้านการพัฒนาตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) ส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน 3) ส่งเสริมการออมและลดรายจ่าย 4) พัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนพึ่งตนเอง

2. ด้านการสร้างเสริมสุขภาพชุมชน แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) พัฒนาศูนย์บริการด้านสาธารณสุข 2) พัฒนาระบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพแบบบูรณาการ (ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู) 3) จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย ส่งเสริมสนับสนุนการออกกำลังกาย และแข่งขันกีฬาสมัครเล่น

3. ด้านการสร้างเสริมสวัสดิการชุมชน แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การสนับสนุนงบประมาณการจัดสวัสดิการชุมชน 2) ส่งเคราะห์และสนับสนุนกิจกรรมเด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 3) พัฒนาตลาดนัดชุมชนให้ได้มาตรฐาน

4. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) ก่อสร้าง ปรับปรุงบำรุงรักษาถนน ทางระบายน้ำ สะพานและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น 2) ขยายเขตไฟฟ้าและไฟฟ้าแสงสว่าง 3) ขยายเขตโทรศัพท์ 4) ขยายเขตประปาส่วนภูมิภาค และปรับปรุง ประปาหมู่บ้าน ระบบน้ำบาดาล 5) ก่อสร้าง/ปรับปรุง แหล่งกักเก็บน้ำ 6) พัฒนาระบบจราจร

5. ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย 2) ส่งเสริม สนับสนุนและอนุรักษ์กิจกรรมทางศาสนา และวัฒนธรรม

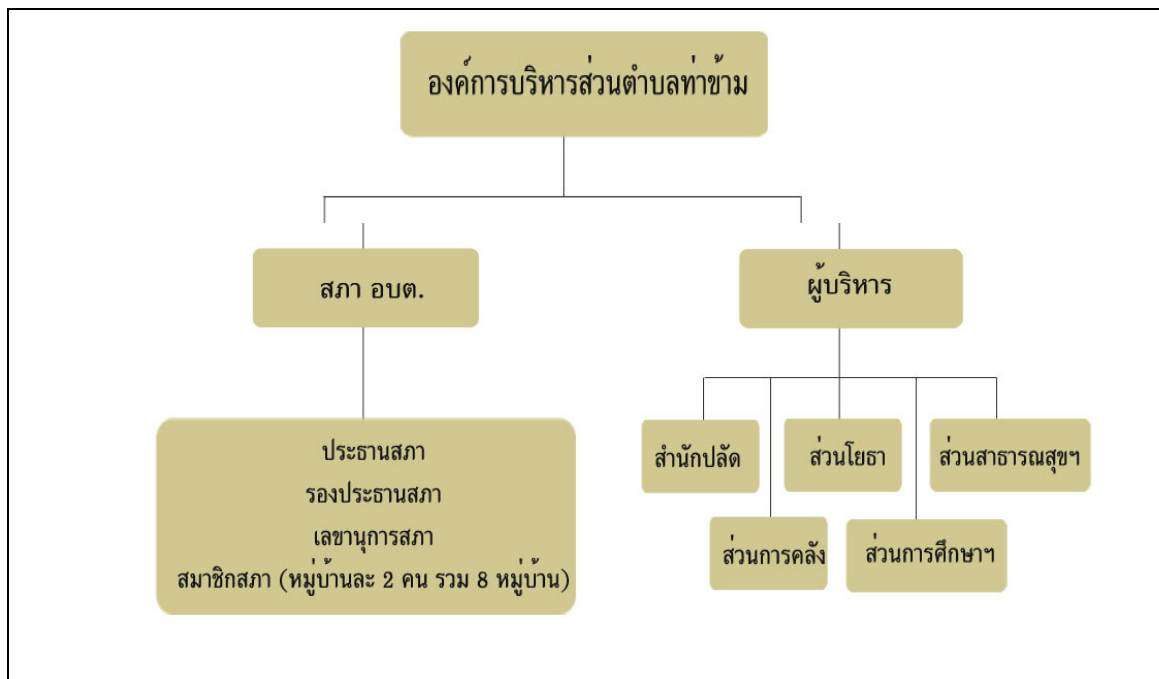
6. ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของเด็กและเยาวชน 2) ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนรู้แก่สถาบันครอบครัว

7. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย
 1) สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและพลังงาน 2) การบำบัดและจัดการขยะ 3) การพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งน้ำ 4) การปรับปรุงทัศนียภาพตำบลให้สวยงาม

8. ด้านการบริหารจัดการที่ประทับใจ แนวทางการพัฒนาประกอบด้วย 1) จัดเตรียมพื้นที่และก่อสร้างสำนักงาน 2) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่ประทับใจ 3) พัฒนาการจัดเก็บรายได้และผังเมือง 4) สนับสนุนการจัดเก็บข้อมูล และการจัดทำแผนพัฒนา 5) พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร และสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร 6) ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อย

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประกอบด้วย ฝ่ายสภา และฝ่ายบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ซึ่งฝ่ายบริหารแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ สำนักปลัด, ส่วนการคลัง, ส่วนโยธา, ส่วนการศึกษา, ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จัดตั้ง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม โดยมีขับเคลื่อนการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคควบคู่กับพัฒนาบทบาทของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคให้เป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ ธรนรงค์ประชาสัมพันธ์ และสร้างเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีการจัดตั้ง “ศูนย์พิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม” เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการละเมิดสิทธิผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าข้าม ร่วมมือกับสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.) จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวขึ้น (ตาม บันทึกรายงานความเข้าใจด้านการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งศูนย์ ดังกล่าวสามารถรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ จดหมาย หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่ “ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม”

“...ก่อนหน้าที่จะมีศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ก็จะทำงานตาม ภารกิจ แต่เมื่อต้นปี 2553 มีศูนย์ฯ ขึ้นมาก็ทำให้เกิดช่องทางในการรับ เรื่องร้องเรียน ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ทำให้ประชาชนได้ ทราบถึงสิทธิ 5 ประการ และเรื่องอะไรบ้างที่คุ้มครอง ก็เริ่มทำความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องของการบริโภคในฐานะที่เราเป็นผู้บริโภค ซึ่ง มุมมองของประชาชนอาจจะมองเรื่องอาหารมากกว่า แต่งานคุ้มครอง ผู้บริโภคยังมีเรื่องของสัญญา บริการ ซึ่งไม่ใช่เฉพาะเรื่องอาหารอย่าง เดียวซึ่งเราได้เปิดมุมมองให้กับประชาชน และให้ประชาชนรับทราบว่า อบต. ก็ดูแลรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้เช่นกัน...”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ



ภาพ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

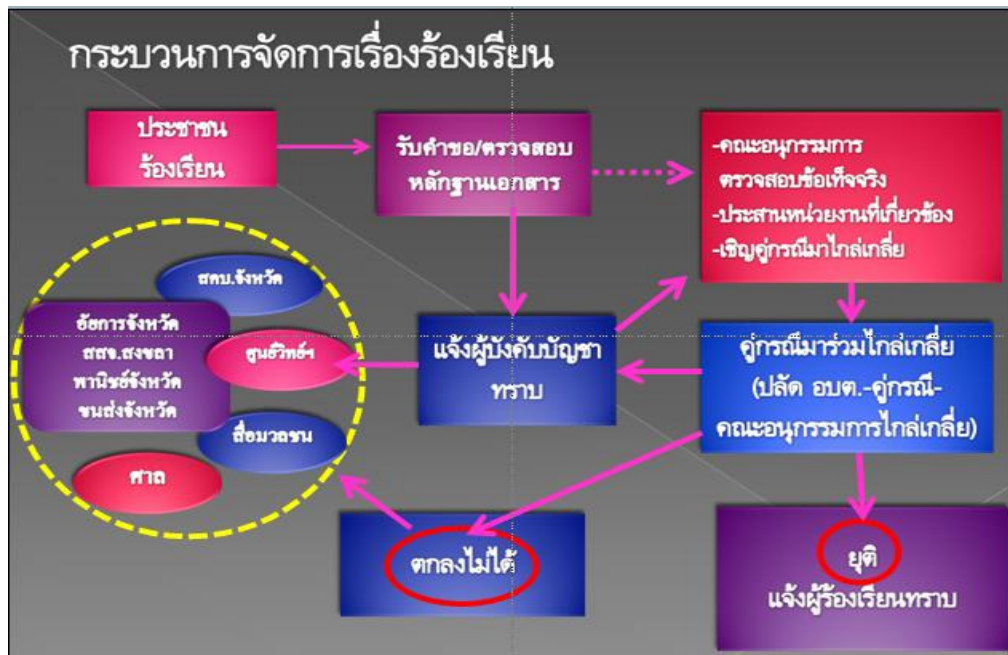
ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม เป็นกลไกการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันระหว่าง ประชาชน วิชาการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงสร้างประกอบด้วย นายกอบต.เป็นประธาน หัวหน้าสถานีอนามัยและประธาน อสม.เป็นรองประธาน และมีคณะกรรมการ ได้แก่ กำนัน/ผู้นำชุมชน/ภาคประชาชน และปลัดเป็นเลขานุการ รวมทั้งสิ้น 13 ท่าน

บทบาทของศูนย์ฯ มีดังนี้ 1) พัฒนาศักยภาพเครือข่าย ส่งเสริมการรวมกลุ่ม 2) เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ และมีระบบเตือนภัยสินค้าและบริการ 3) ประสานงาน รับเรื่องร้องเรียน โกล่เกลี่ยและชดเชยค่าเสียหาย 4) สื่อสารสาธารณะประชาสัมพันธ์ พัฒนาศูนย์ข้อมูล และจัดการความรู้ ประสานสื่อในพื้นที่



ภาพแสดง โครงสร้างศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม (ที่มา เว็บไซต์ อบต.ท่าข้าม)

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม จะเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะมีคณะกรรมการศูนย์ฯ เป็นผู้พิจารณาและเจรจาไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ อบต.จะประสานต่อไปยังหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.) ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาที่ศูนย์ฯ



ภาพแสดง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
(ที่มา เว็บไซต์ อบต.ท่าข้าม)

ทั้งนี้ ประเด็นการร้องเรียน หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ยังถูกถ่ายทอด และส่งต่อกันระหว่างเครือข่ายของศูนย์ฯ และเครือข่ายจะนำองค์ความรู้ไปเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

3. การจัดอบรมให้ความรู้ ส่วนงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.ท่าข้าม มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและให้ความรู้กับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เช่น คณะอนุกรรมการศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อบต.ท่าข้าม อาสาสมัครสาธารณสุข อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านค้า ผู้นำชุมชน และนักเรียนในพื้นที่ตำบลท่าข้ามอย่างต่อเนื่อง

“...กิจกรรมพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการ และคณะกรรมการศูนย์พิทักษ์สิทธิ อสม. อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค และผู้ประกอบการในพื้นที่จำนวน 64 คน เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2553 ก็เป็นการให้ความรู้เรื่องของบทบาทของคณะกรรมการ บทบาทของศูนย์ฯ สิทธิของผู้บริโภคว่ามีอะไรบ้าง และก็ขอบเขตของงานคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ใช่เฉพาะแค่อาหารอย่างเดียว มีสินค้าและบริการอื่น ๆ ซึ่งมีอยู่หลายอย่างที่ประชาชนในพื้นที่ยังไม่ทราบ...”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ

4. การออกตรวจผลิตภัณฑ์ ส่วนงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ และเครือข่าย อสม. ออกตรวจสอบฉลากผลิตภัณฑ์ การโฆษณาสรรพคุณสินค้าเกินจริง สุขลักษณะของร้านค้า มาตรฐานของสินค้าในร้านขายของชำ ตลาดสด และตลาดนัดเป็นประจำ โดยการออกตรวจแต่ละครั้ง จะเน้นการเฝ้าระวัง และให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการให้ดูแลสินค้าของตนเองให้ถูกต้อง และปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคด้วยเป็นหลัก

“...การออกตรวจร้านอาหาร ร้านชำ ร้านขายของในหมู่บ้านนั้น เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย และ อสม. ร่วมออกตรวจ เพื่อตรวจหาสินค้าที่ฉลากไม่ถูกต้อง และให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการในเรื่องของการเลือกซื้อสินค้าที่มาจำหน่ายในหมู่บ้าน สินค้าตัวไหนที่มีปัญหาเราก็ให้คำแนะนำวิธีการดูฉลาก สินค้าตัวไหนหมดอายุก็ให้นำออกจากชั้นวางสินค้า และแนะนำการจัดหมวดหมู่ของสินค้าอีกด้วย...”

เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ



ภาพ การออกตรวจผลิตภัณฑ์ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน

5. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เสียงตามสาย หน่วยงานประชาสัมพันธ์ ป้ายโฆษณา สติกเกอร์ที่มีข้อความแสดงช่องทางการร้องเรียนติดบริเวณร้านอาหาร ร้านขายของที่ให้ความร่วมมือ การจัดนิทรรศการ การเดินรณรงค์ในชุมชน ประชาสัมพันธ์ผ่านแกนนำ และเครือข่ายภาคประชาชน

“...อบต.ท่าข้ามของเราได้จัดกิจกรรมการรณรงค์ในวันคุ้มครองผู้บริโภค 30 เมษายน ปี 2553 จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ของจังหวัด ซึ่งปีนี้ ได้จัดรวมกันที่ จัตุรัสเทศบาลนครหาดใหญ่ ก็มีการเดินรณรงค์ และออกบู๊ทร่วมกัน...”

เจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุขฯ



ภาพ การเดินรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ณ จัตุรัสเทศบาลนครหาดใหญ่



ภาพ สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นไวเนล และสติกเกอร์

6. การทำงานกับภาคส่วนต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานีอนามัยท่าข้าม, สาธารณสุขอำเภอเมืองหาดใหญ่, โรงพยาบาลหาดใหญ่, สำนักงานพลังงานจังหวัด, ศูนย์แพทย์ 3 ตำบล, สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.), สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ตลอดจนเครือข่าย อสม. เครือข่าย อย.น้อย และผู้นำชุมชน เป็นต้น

“...เรื่องของงานคุ้มครอง สถานีอนามัยตำบลท่าข้ามได้เริ่มทำงานกับ อบต.ท่าข้ามอย่างจริงจัง ประมาณปี 2552 เมื่อก่อนก็ทำแต่ว่ามันยังไม่ได้ เป็นรูปเป็นร่าง ซึ่งถือว่ามีโอกาสดีตรงที่ว่าเราได้มีโอกาสส่งประกวด อสม.ในเรื่องของงานคุ้มครอง และได้รางวัล อสม.ดีเด่นระดับภาคมา ก็ถือได้ว่าเป็นโอกาสดีที่เราได้มาพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในตำบลท่าข้าม เราคิดว่าทำแล้วมันส่งผลดีต่อสุขภาพของประชาชนเราก็อยากทำ...”

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตำบลท่าข้าม กล่าว

การทำงานกับเครือข่ายชมรมคุ้มครองผู้บริโภค อบต.ท่าข้ามได้แบ่งทีมของอาสาสมัครในชุมชนเป็นเครือข่ายการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน โดย อบต.มีเครือข่ายการทำงานทั้งหมด 8 ทีม 8 ภารกิจ คือ 1) ทีมดูแลร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหาร การเก็บตัวอย่างอาหารมาส่งตรวจ 2) ทีมเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร 3) ทีมดูแลร้านค้า 4) ทีมปลูกผักปลอดสารพิษ 5) ทีมประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดความรู้ 6) ทีมชีวอินทรีย์ 7) ทีมผลิตภัณฑ์ชุมชน 8) ทีมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค



ภาพตัวอย่าง เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเฝ้าระวังสารปนเปื้อน



ภาพตัวอย่าง เครื่องข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านเกษตรอินทรีย์

7. การดำเนินงานอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนตำบลท่าข้าม เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ การทำนาเกษตรอินทรีย์ ด้านโรงปุ๋ยชีวภาพและโรงสีข้าวชุมชน และการทำวัสดุที่เหลือใช้ในชุมชนมาใช้ประโยชน์ เช่น การนำมะพร้าว กะลามะพร้าว มาเผาเป็นถ่านบริสุทธิ์ ถ่านแฟนซี ถ่านอัดแท่ง และน้ำส้มควันไม้ ด้วย “เตาเศรษฐกิจ” เพื่อนำมาใช้เป็นพลังงานทดแทน และเตาเผาขยะแบบไร้มลพิษเพื่อเผากำจัดขยะในชุมชน เป็นต้น โดย อบต.จะบริการเตาเผาเหล่านี้ ใต้ตามบริเวณบ้านของแกนนำหรือผู้นำชุมชนเพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้ได้สะดวก

การส่งเสริมประชาชนร่วมกลุ่มทำผลิตภัณฑ์ในชุมชน เช่น กลุ่มเครื่องแกง กลุ่มผลิตน้ำดื่มสมุนไพร กลุ่มผลิตสบู่สมุนไพรมะขามน้ำผึ้ง ทำยาอเนกประสงค์ กลุ่มเกษตรอินทรีย์ ทำปุ๋ยชีวภาพ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ

“...หลักของ อบต. ก็คือก่อนที่หน่วยงานภาครัฐจะคุ้มครองคุณ คุณต้องคุ้มครองตัวเอง และคนในชุมชนก่อน ต้องดูแลตัวเองโดยวิธีการทำเอง กินเอง ใช้เอง โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มาจากชาวบ้านผลิตเอง ไม่ว่าจะเป็นน้ำยาอเนกประสงค์ น้ำยาล้างจาน แชมพู สบู่และขนมสมุนไพร เป็นผลิตภัณฑ์ที่คนในชุมชนทำ ซึ่งเมื่อชาวบ้านทำเอง กินเอง ใช้เองแล้ว ก็ไม่ต้องกลัวในเรื่องของสารปนเปื้อน ชาวบ้านเองก็จะได้สุขภาพที่ดี...”

เจ้าหน้าที่สำนักปลัดท่าข้าม

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ อบต.ท่าข้ามจึงเน้นให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริโภค และการคุ้มครองสิทธิของตนเอง เพื่อให้ประชาชนไม่ถูกเอาเปรียบเปรียบ สามารถพึ่งพิงตนเอง และรู้จักการเลือกบริโภคสินค้าและบริการที่ดี ซึ่งเมื่อประชาชนเป็นผู้ผลิต

และผู้บริโภคในเวลาเดียวกันแล้ว ประชาชนก็ย่อมต้องการในสิ่งที่ดีต่อร่างกายของตนเอง ทำให้ลดช่องทางในการถูกละเมิดสิทธิลงได้

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในตำบล
2. มีช่องทาง และหน่วยงานภายนอกให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งงบประมาณและทรัพยากรบุคคล เช่น การได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นต้น
3. มีเครือข่ายภาคประชาชน ทั้ง อสม. เครือข่ายศูนย์พิทักษ์สิทธิ นักเรียน ผู้สูงอายุ ที่เข้มแข็ง และทำงานเป็นเครือข่ายในการประสาน และช่วยเฝ้าระวังสินค้า และผลิตภัณฑ์
4. เจ้าหน้าที่ อบต.มีความสนใจ และตระหนักถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ และให้ความสำคัญกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน
5. เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคใต้ (consumersouth) เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์และการประสานการทำงานกับเครือข่ายภายนอก และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่กว้างขึ้น และเป็นเครือข่ายในการเตือนภัยในประเด็นร้อนของสังคมทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารทันทั่วถึง

จุดอ่อน

1. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องยังมีการดำเนินการได้ไม่รวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน อบต. และผู้ร้องเรียนไม่สบายใจ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ควรมีคณะทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อจากองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถทำงานได้รวดเร็ว
2. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรให้การสนับสนุนให้ระดับพื้นที่ได้ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้งานคุ้มครองผู้บริโภคสามารถครอบคลุมได้ทุกพื้นที่

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่อบต.ท่าข้าม 2 ท่าน
2. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย 1 ท่าน
3. ภาคประชาชน 1 ท่าน

เอกสารอ้างอิง

Power Point นวัตกรรมงานคุ้มครอง.

ภาพประกอบ

เว็บไซต์ www.thakham.go.th/content/vision.php. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม. เข้าถึงเมื่อ 18 ตุลาคม 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมือง นครศรีธรรมราช มีเนื้อที่ทั้งหมด 69.34 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 43,335 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบชายฝั่งทะเล มีลักษณะเป็นดินทราย ตำบลปากพูน มี 12 หมู่บ้าน มีประชากร รวมทั้งสิ้น 44,000 คน เป็นชาย 18,100 คน เป็นหญิง 25,900 คน

สภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย การประมง ทำสวนมะพร้าว ทำนา ตามลำดับ อาชีพเสริม ก่อสร้าง รับจ้างทั่วไป แกะรูปหนังตะลุง โดยมีข้อมูลเกษตรกรที่มีการขึ้นทะเบียนเกษตรกร จำนวน 1,509 ครัวเรือน มีหน่วยธุรกิจในเขตของตำบล ได้แก่ รีสอร์ท จำนวน 3 แห่ง ปั้มน้ำมันและก๊าซ 19 แห่ง โรงงานอุตสาหกรรม 37 แห่ง และศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีฯ 1 แห่ง ฟาร์มโคนมสวัสดิ์องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน 1 แห่ง

2. โครงสร้างการบริหาร

วิสัยทัศน์

“พลเมืองมีความรู้ อยู่อย่างไม่ยากจน สุขภาพคนแข็งแรง”

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย

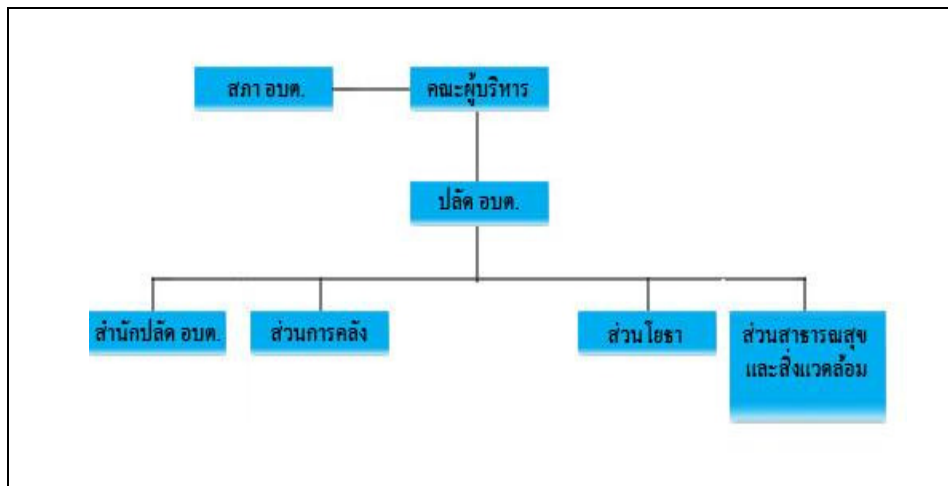
1. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสาธารณะ
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบ
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์ด้านการเมือง การบริหาร และการบริการ

“...ด้านนโยบายและแผน อบต.ปากพูนได้มีการเปิดโอกาส ให้ประชาชนในชุมชนเข้ามาเสนอความต้องการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยอบต.จะเชิญประชาชนมาแสดงความคิดเห็นในเวที แล้วจากนั้นนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอต่อประชาชนอีกครั้งหนึ่ง โดยเชิญผู้นำหมู่บ้านที่มีความรู้มาตรวจสอบข้อมูลว่าจริงเท็จเพียงใด เมื่อตรวจสอบข้อมูลเสร็จ อบต. จะนำข้อมูลนั้นไปเสนอประชาชนโดยการทำประชาคมให้ประชาชนรับรู้ในทุกพื้นที่ และก็จะเชิญกลุ่มตัวแทนหรือผู้นำเข้ามาทำแผนปรับเปลี่ยนว่าแผน 1 ปี แผน 3 ปี แผน 5 ปีที่ทำไปแล้วอยากเปลี่ยนแปลงข้อไหนเพิ่มเติมอะไร อบต.ให้โอกาสเต็มที่ในการจัดทำแผนจนได้ออกมาเป็นแผน และนโยบายในปัจจุบัน...”

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน

โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายละเอียดตามแผนภาพโครงสร้าง



3. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีสำนักปลัดเทศบาลเป็น

ผู้รับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน ถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากกองสาธารณสุข มีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน และมีฐานข้อมูลครอบครัวและชุมชน (FAMILY AND COMMUNITY ASSESSMENT PROGRAM: FAP) ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้

“...ฟังเริ่มที่จะจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มอบหมายให้กับกองสาธารณสุข โดยท่านรองนายกเป็นผู้ดูแลในเรื่องของสคบ.ทั้งหมด ผมว่าถ้ามองกันจริง ๆ เรื่องแบบนี้มันครอบคลุมกับเรื่องทุกสิ่งทุกอย่าง แต่ว่าขั้นตอนต่อไปเราจะทำยังไงให้ชาวบ้านเข้าใจสคบ. แต่วันนี้ชาวบ้านเข้าใจในเรื่องของอาหารมากกว่า ผมว่ามันถึงกระบวนการที่จะต้องลงลึกให้ถึงประชาชนให้เข้าใจบทบาทและหน้าที่บทบาทความเป็นสคบ. และบทบาทที่ภาคประชาชนควรทราบต้องยอมรับว่าความเข้าใจของภาคประชาชนยังน้อย ซึ่งต้องใช้คณะอนุกรรมการประจำ อบต. ขับเคลื่อนการทำงานนี้ต่อไป...”

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน

2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ย องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีช่องทางรับเรื่องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ วิทยุชุมชน จดหมาย ผู้นำชุมชนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจะถูกส่งไปที่สำนักปลัด เพื่อคัดกรองและสำนักปลัดจะส่งต่อไปยังหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น จะถูกส่งไปที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยให้ประชาชนที่มีจิตอาสา และสามารถเป็นผู้นำเป็นตัวแทนของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ โดยมีตัวแทนที่เรียกว่า “รัฐมนตรี” เช่น รัฐมนตรีฝ่ายผู้สูงอายุ รัฐมนตรีฝ่ายคนพิการ ฯลฯ เป็นผู้ประสาน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน และคอยรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนเบื้องต้นในชุมชน และถ้าหากไม่สามารถไกล่เกลี่ยกันได้ ก็จะมีการส่งเรื่องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีนิติกรประจำองค์การบริหารส่วนตำบลคอยรับเรื่อง ซึ่งวิธีนี้สามารถช่วยลดเรื่องร้องเรียนได้ในระดับหนึ่ง

“...อบต. มีนิติกรเป็นผู้รับผิดชอบงานโดยตรงในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อบต. ไม่มีอำนาจเบ็ดเสร็จอยู่ในตัว เราต้องประสานหน่วยงานอื่น ๆ...เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาก็จะติดตามแก้ไขปัญหาให้ แต่ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน ถ้าไม่ครบถ้วน อบต. อาจจะไม่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น อบต. จะไม่สามารถประสานแก้ไขปัญหาได้เต็มที่...ถ้ามีผู้กรณีอบต. ก็จะเชิญมาเจรจาไกล่เกลี่ยกัน โดย อบต. ได้รับความร่วมมือจากสำนักอัยการจังหวัดได้มาอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้กับอาสาสมัครของตำบลปากพูน ซึ่งอาสาสมัครจะมีความรู้ และแนวทางที่จะไกล่เกลี่ย ถ้าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเล็ก ๆ แล้ว อบต. ก็จะใช้อาสาสมัครเหล่านี้ ซึ่งก็สามารถให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่ายได้เป็นอย่างดี....”

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน

3. การจัดอบรมให้ความรู้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นหน่วยงานหลักในการอบรมให้ความรู้กับกลุ่มผู้ประกอบการ เครือข่าย อสม. เครือข่ายออย. เครือข่ายเยาวชน และผู้นำชุมชนอย่างต่อเนื่อง

4. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีการรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร แผ่นพับ วารสาร เสียงตามสาย ป้ายโฆษณา แกนนำและเครือข่ายภาคประชาชน ตลอดจนงานรณรงค์ประชาสัมพันธ์ในวันสำคัญต่างๆ ของอบต. นอกจากนี้ อบต.ปากพูนยังมีการนำข้อมูล และสื่อจากหน่วยงานภายนอกมารณรงค์ประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ เช่น SPOT ประชาสัมพันธ์จากสาธารณสุขจังหวัด ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจากเครือข่าย สจรส.มอ. เป็นต้น

“...วัตถุประสงค์ของการออกวารสารเพื่อเผยแพร่กิจกรรมการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของ อบต.ปากพูน รวมทั้งการเรียนรู้ข่าวสารและการบริหารจัดการทั้งในภาควิชาการและภาคปฏิบัติ และเพื่อรับฟังความคิดเห็นแนวคิดจากชุมชนเพื่อการพัฒนาระบบบริหาร และเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างทันที่และต่อเนื่อง โดยวารสารของอบต.ปากพูน เริ่มออกเผยแพร่ตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยจะออกเดือนละ 1 ครั้ง...”

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน



ภาพ จดหมายข่าว คนอาสา

ภาพ วารสาร อบต.ปากพูน

“...คลื่น FM 104 สถานีวิทยุ อบต.ปากพูน ส่วนมากจะเป็นการ ประชาสัมพันธ์ความรู้ให้ประชาชนทราบในเรื่องของสิทธิ โดยจัดอาทิตย์ละ 1 ชั่วโมง เพราะกลัววิชาการมากกว่านั้นมากไม่ได้ แต่ในบางครั้งไปพบเห็น ข้อมูลอะไรที่เป็นประโยชน์ ก็จะนำมาสอดแทรกไปและเปิด SPOT ที่ สาธารณสุขแจกมาเรื่องการใช้เครื่องสำอาง และเรื่องอาหาร ยา มีประชาชน สนใจโทรเข้ามาแต่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับเรื่องเรียน ส่วนใหญ่โทรสอบถามขอ คำแนะนำ โดยเราจะเปิดสายหน้าไมค์โดยใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสารโดยเรื่อง ที่ประชาชนสอบถามเข้ามา เช่น ถามว่าเครื่องสำอางอันนี้ถูกต้องไหม ก็จะ แนะนำไปว่าให้ดู อย.และแนะนำช่องทางเพื่อเติมได้ที่สถานีอนามัย...”

หัวหน้าสถานีวิทยุ อบต.ปากพูน



ภาพ สถานีวิทยุประจำอบต.ปากพูน

5. การทำงานกับภาคส่วนต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.), สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, ศาลประจำจังหวัด, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ตลอดจนเครือข่าย อสม. และผู้นำชุมชน เป็นต้น

5.1 การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผู้ว่าราชการจังหวัด นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ปลัดจังหวัด นายก อบจ. และผู้อำนวยการสถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ลงนามร่วมมือกันจัดทำบันทึกข้อตกลง โดยมีข้อตกลงที่สำคัญ ได้แก่

1. ความร่วมมือในการสนับสนุนการถ่ายโอนภารกิจด้านคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกับองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีความร่วมมือ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ร่วมกันพัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารด้านคุ้มครองผู้บริโภค และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

2) ร่วมกันเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านความรู้การบริโภค และการพิทักษ์สิทธิอันเป็นธรรมของผู้บริโภค เช่น การจัดประชุม การจัดเสวนา การอบรม ตลอดจนการสร้างปฏิบัติการเพื่อการเรียนรู้ในระดับพื้นที่

3) การประสานงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย เพื่อพิจารณาความเป็นธรรมและเพื่อแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่

2. ความร่วมมือในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน ในภารกิจต่อไปนี้

1) การจัดการข้อมูล ได้แก่ การผลิตสื่อ และ/หรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และเครือข่ายทั้งในด้านความรู้ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมการรวมกลุ่ม

3) การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

4) การประสานงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย ชดเชยค่าเสียหาย

โดยได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงดังกล่าว ในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2553 หรือในวันคุ้มครองผู้บริโภค

6. การดำเนินงานอื่นๆ ที่น่าสนใจ ได้แก่

6.1 สุขภาวะชุมชนที่ตำบลปากพูน องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูนได้จัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดการสุขภาวะ ได้ดำเนินขึ้นในปี พ.ศ.2552 เพื่อเป็นแหล่งศึกษาดูงานด้านการจัดการสุขภาวะในระดับตำบล โดยกิจกรรมนี้จะเป็นการพัฒนาเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดการสุขภาวะโดยชุมชน โดยมีองค์การบริหารส่วนตำบลปาก

พูนเป็นต้นแบบในเรื่องของการจัดการสุขภาวะชุมชน ซึ่งดำเนินการที่ผ่านมา 2 ปี มีเครือข่ายที่อยู่ในโครงการจำนวน 40 เครือข่ายทั่วประเทศ ซึ่งโครงการดังกล่าวนอกจากจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) แล้วยังมีเครือข่ายการทำงานกับหลายองค์กร เช่น สำนักงานวิทยาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โรงเรียนในเขตรับผิดชอบ เพื่อร่วมกันจัดการศึกษาเพื่อชีวิต และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูนได้จัดชุดความรู้ ด้านการจัดการสุขภาวะชุมชนที่สำคัญขึ้น ดังนี้

1) การจัดการสุขภาวะชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรในตำบลปากพูนเพื่อเอื้อให้เกิดการสร้างสุขภาวะชุมชน

2) ระบบข้อมูลเพื่อการจัดการสุขภาวะโดยชุมชนเป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงวิธีการใช้ข้อมูล และระบบฐานข้อมูลในการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อกำหนดโครงการ แผนพัฒนาสุขภาพของตำบล และนำแผนลงสู่การปฏิบัติโดยประชาชนเป็นผู้ดำเนินการ

3) ระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการจัดการบริการสุขภาพในตำบลโดยทีมสุขภาพ เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข พยาบาล เป็นต้น

4) ระบบอาสาพัฒนาตำบลปากพูน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงระบบการทำงานของอาสาสมัครในตำบลที่ได้ทำงานเพื่อจัดการสุขภาวะโดยชุมชน

5) ระบบการจัดการศึกษาเพื่อชีวิตและสังคม เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงวิธีการจัดการศึกษาตลอดชีวิตทุกกลุ่มวัยในตำบล ที่จะช่วยให้ประชาชนเป็นพลเมืองที่มีความรู้เท่าทันในการดำรงชีพอย่างมีความสุข

6) ระบบการบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสุขภาวะของชุมชน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในตำบล โดยเฉพาะภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการดูแลและสร้างเสริมสุขภาพ และสร้างสุขภาวะในด้านต่าง ๆ ของตำบลปากพูน

7) ระบบสวัสดิการเพื่อสุขภาวะชุมชน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อให้เกิด “สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน”

8) การส่งเสริมอาชีพเพื่อสุขภาวะชุมชน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการส่งเสริมให้ประชาชนในตำบลได้มีอาชีพเพื่อลดการว่างงาน และเพื่อให้มีรายได้ให้มากกว่ารายจ่าย

9) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงเรื่องของระบบป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตำบล

10) การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการจัดการสุขภาวะโดยชุมชน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการจัดการสิ่งแวดล้อม บทบาทของชุมชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม กระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาพ

11) ระบบการสื่อสารชุมชน เป็นชุดความรู้ที่กล่าวถึงการสื่อสารชุมชนต่อการพัฒนาท้องถิ่น การสนับสนุนและส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน ซึ่งชุดความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนการทำงานกับท้องถิ่นอื่นได้ และท้องถิ่นอื่น ๆ สามารถนำชุดความรู้เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ได้ในพื้นที่ของตนเองได้

4. จุดแข็ง และจุดอ่อนของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จุดแข็ง

1. คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาสังคมและให้ความสนใจในการดำเนินงานป้องกัน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนในพื้นที่

2. องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน เปิดโอกาสให้เครือข่ายภาคประชาชน เช่น เครือข่ายผู้พิการ ผู้สูงอายุในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. การถ่ายโอนภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข และ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ทำให้การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความคล่องตัวในการตัดสินใจ และจัดการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

4. องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน มีระบบฐานข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป เกี่ยวกับเรื่องของสุขภาพของประชาชนในตำบลปากพูน ที่เรียกว่า FSD Model ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีการบันทึก ข้อมูลด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งจะสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในตำบลได้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัด

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการถ่ายโอนภารกิจหลายด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้มีข้อจำกัดด้านองค์ความรู้ บุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบางกิจกรรม

2. ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสิทธิและประโยชน์ของการรักษาสิทธิของผู้บริโภคค่อนข้างน้อย

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้สื่อสาธารณะ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

6. รายการอ้างอิง

สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

1. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน
2. หัวหน้าสถานีวิทยุองค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน
3. เลขานุการผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน. สุขภาวะชุมชนที่ตำบลปากพูน. 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน. บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช. 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน. ข้อมูลทั่วไป. เข้าถึงได้จาก

<http://www.pakphoon.com/index1.htm>. เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน. ข้อมูลทั่วไป. เข้าถึงได้จาก

<http://radio.pakphoon.com/> เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2553.

บทที่ 3 ผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนนำเสนอรูปแบบ และแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โครงการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพื้นที่เป้าหมายที่ศึกษาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 19 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศออสเตรเลีย

ผลการศึกษา

จากการศึกษารูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 19 แห่งทั่วประเทศ สามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ ดังนี้

1. **ลักษณะทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 19 แห่งที่ทำการศึกษา มีพื้นที่ครอบคลุม 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยแบ่งตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็น 4 ประเภท คือ

1) ประเภทเทศบาลนคร มี 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี, เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา

2) ประเภทเทศบาลเมือง มี 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม, เทศบาลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และเทศบาลเมืองสตูล อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

3) ประเภทเทศบาลตำบล มี 5 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น, เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี, เทศบาลตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล และเทศบาลตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

4) ประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล มี 5 แห่ง ได้แก่ อบต.น้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่, อบต.ศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น, อบต.บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, อบต.ท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และอบต.ปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลักษณะ อปท.	ภาค			
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	กลาง และตะวันออกเฉียง	ใต้
เทศบาลนคร	ทน.เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	ทน.อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	ทน.ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	ทน.สงขลา จังหวัดสงขลา
เทศบาลเมือง	ทม.แม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ทม.เมืองแกนพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่	ทม.มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	ทม.รังสิต จังหวัดปทุมธานี	ทม.สตูล จังหวัดสตูล
เทศบาลตำบล	ทต.ฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่	ทต.บ้านทุ่ม จังหวัดขอนแก่น	ทต.เขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชลบุรี	ทต.ควนโดน จังหวัดสตูล ทต.ปริก จังหวัดสงขลา
อบต.	อบต.น้ำแพร่ จังหวัดเชียงใหม่	อบต.ศิลา จังหวัดขอนแก่น	อบต.บางรักพัฒนา จังหวัดนนทบุรี	อบต.ท่าข้าม จังหวัดสงขลา อบต.ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

อนึ่ง เมื่อพิจารณาตามขนาดพื้นที่ จำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า อบต.น้ำแพร่ มีขนาดพื้นที่มากที่สุด คือ 92.0 ตารางกิโลเมตร และเทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม มีขนาดพื้นที่น้อยที่สุด เท่ากับ 3 ตารางกิโลเมตร นอกจากนี้ เทศบาลนครปากเกร็ดมีจำนวนครัวเรือน และจำนวนประชากรมากที่สุด คือ 100,454.00 หลังคาเรือน และ 176,388.00 คน ตามลำดับ ในขณะที่เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม มีจำนวนครัวเรือนน้อยที่สุด และอบต.น้ำแพร่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุด เท่ากับ 1352.00 หลังคาเรือน และ 5,862.00 คน ตามลำดับ รายละเอียดตามตาราง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ขนาดพื้นที่ (หน่วย ตารางกิโลเมตร)	จำนวนครัวเรือน (หน่วย หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (หน่วย คน)
ทน.เชียงใหม่	40.27	71,514.00	146,800.00
ทน.อุดรธานี	47.70	49,142.00	141,953.00
ทน.ปากเกร็ด	36.04	100,454.00	176,388.00
ทน.สงขลา	9.27	23,600.00	72,028.00
ค่าเฉลี่ย	33.32	61,177.50	134,292.25

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ขนาดพื้นที่ (หน่วย ตารางกิโลเมตร)	จำนวนครัวเรือน (หน่วย หลังคาเรือน)	จำนวนประชากร (หน่วย คน)
ทม.แม่ใจ	19.46	8,549.00	18,170.00
ทม.เมืองแกนพัฒนา	24.00	5,126.00	13,545.00
ทม.มหาสารคาม	24.14	9,260.00	40,161.00
ทม.รังสิต	20.80	33,593.00	77,204.00
ทม.สตูล	6.80	4,514.00	26,000.00
ค่าเฉลี่ย	19.04	12208.4	35016
ทต.ฟ้าฮ่าม	3.00	1,352.00	5,980.00
ทต.บ้านทุ่ง	54.00	4,904.00	17,118.00
ทต.เขตรอุดมศักดิ์	88.25	20,955.00	53,939.00
ทต.ควนโดน	6.20	1,436.00	5,958.00
ทต.ปริก	4.80	1,538.00	6,114.00
ค่าเฉลี่ย	31.25	6037.00	17821.80
อบต.น้ำแพร่	92.00	2,162.00	5,862.00
อบต.ศิลา	72.50	19,686.00	46,304.00
อบต.บางรักพัฒนา	11.48	21,189.00	45,367.00
อบต.ท่าข้าม	33.92	2,334.00	7,746.00
อบต.ปากพูน	69.34	10,998.00	32,097.00
ค่าเฉลี่ย	55.85	11,273.80	27,475.20

2. โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นส่วน ๆ โดยโครงสร้างส่วนใหญ่ ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลบางพื้นที่มีการจัดตั้งกองวิชาการและแผนงาน และกองสวัสดิการสังคมขึ้นเพิ่มเติม รายละเอียดตามตาราง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนัก / กอง						
	ปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ศึกษา	วิชาการ	อื่นๆ (ถ้ามี)
ทน.เชียงใหม่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม/แขวง
ทน.อุดรธานี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม, การแพทย์, ทะเบียนราษฎร
ทน.ปากเกร็ด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม
ทน.สงขลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม
ทม.แม่ใจ	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
ทม.เมืองแกนพัฒนา	✓	✓	✓	✓	✓	-	สวัสดิการสังคม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนัก / กอง						
	ปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ศึกษา	วิชาการ	อื่นๆ (ถ้ามี)
ทม.มหาสารคาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม
ทม.รังสิต	✓	✓	✓	✓	✓	-	สวัสดิการสังคม
ทม.สตูล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการสังคม
ทต.ฟ้าฮ่าม	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
ทต.บ้านหมี่	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
ทต.เขตรอุดมศักดิ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
ทต.ควนโดน	✓	✓	✓	✓	✓	-	สวัสดิการและสังคม
ทต.ปริก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	สวัสดิการและสังคม, ประปา
อบต.น้ำแพร่	✓	✓	-	-	✓	-	ส่วนโยธา
อบต.ศิลา	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
อบต.บางรักพัฒนา	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
อบต.ท่าข้าม	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
อบต.ปากพูน	✓	✓	✓	✓	-	-	-

3. การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ศึกษาส่วนใหญ่ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว โดยมีจำนวนคณะกรรมการอยู่ระหว่าง 6 - 17 คน และมีปลัดเทศบาล/ปลัดอบต.เป็นเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	การจัดตั้งคณะกรรมการฯ		จำนวนคณะกรรมการ	เลขานุการคณะกรรมการ
	ไม่ได้ดำเนินการ	ดำเนินการ		
ทน.เชียงใหม่	✓	-	-	-
ทน.อุดรธานี	-	✓	15 คน	ปลัดเทศบาล
ทน.ปากเกร็ด		✓	9 คน	ปลัดเทศบาล
ทน.สงขลา		✓	8 คน	ปลัดเทศบาล
ทม.แม่ใจ	✓	-	-	-
ทม.เมืองแกนพัฒนา	✓	-	-	-
ทม.มหาสารคาม	-	✓	9 คน	ปลัดเทศบาล
ทม.รังสิต		✓	8 คน	ปลัดเทศบาล
ทม.สตูล		✓	8 คน	ปลัดเทศบาล
ทต.ฟ้าฮ่าม	✓	-	-	-

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	การจัดตั้งคณะกรรมการฯ		จำนวนคณะกรรมการ	เลขานุการคณะกรรมการ
	ไม่ได้ดำเนินการ	ดำเนินการ		
ทต.บ้านพุ่ม	-	✓	6 คน	-
ทต.เขตรอุดมศักดิ์		✓	7 คน	ปลัดเทศบาล
ทต.ควนโดน		✓	8 คน	ปลัดเทศบาล
ทต.ปริง		✓	8 คน	ปลัดเทศบาล
อบต.น้ำแพร่	✓	-	-	-
อบต.ศิลา	-	✓	7 คน	ปลัด อบต.
อบต.บางรักพัฒนา	✓	-	-	-
อบต.ท่าข้าม		✓	8 คน	ปลัด อบต.
อบต.ปากพูน		✓	17 คน	ปลัด อบต.

4. **กิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค** การดำเนินกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า อบต. เกือบทั้งหมดเคยมีประสบการณ์ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การป้องกันและแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข และสาธารณสุขการในพื้นที่ ทั้งนี้ การดำเนินกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในบางกิจกรรมและบางพื้นที่ อาจมีรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างกัน ไปบ้างในรายละเอียด ซึ่งสามารถสรุปลักษณะกิจกรรมได้ ดังต่อไปนี้

1) **การรับเรื่องร้องเรียน** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ หนังสือร้องเรียน อีเมล เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิก อบต. ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขในพื้นที่ โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะถูกนำเสนอให้กับสำนักปลัด หรือกองวิชาการและแผนงาน ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและประสานงานส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามตรวจสอบ ป้องกันและแก้ไขปัญหาต่อไป นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่ มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, ศูนย์บริการร่วม, การจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น มีรายละเอียดตามตาราง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นเฉพาะระบุชื่อศูนย์ และหน่วยงานที่ดำเนินการ	สำนัก หรือ กองที่รับเรื่องร้องเรียน
ทน.เชียงใหม่	ศูนย์ดำรงธรรม	กองวิชาการ
ทน.อุดรธานี	ศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินการโดยสำนักปลัดเทศบาล	-
ทน.ปากเกร็ด	ศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการโดยกองวิชาการ และแผนงาน	-
ทน.สงขลา	ศูนย์บริการร่วม ทน. สงขลา ดำเนินการโดยสำนักปลัด	-
ทม.แม่ใจ	ศูนย์ไกลเกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท	สำนักปลัด
ทม.เมืองแกนพัฒนา	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ทม.มหาสารคาม	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการโดยกองวิชาการ และแผนงาน	-
ทม.รังสิต	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการโดยสำนักปลัด	-
ทม.สตูล	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ดำเนินการโดยกองสาธารณสุข	-
ทต.ฟ้าฮ่าม	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ กองช่าง	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือ กองช่าง
ทต.บ้านห่ม	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค ดำเนินการโดยสำนักงานปลัด	-
ทต.เขตรอุดมศักดิ์	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการโดยสำนักปลัด	-
ทต.ควนโดน	ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน/ ดำเนินการโดยสำนักปลัด ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค (กำลังดำเนินการจัดตั้ง)	-
ทต.ปริก	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ดำเนินการโดยกองการศึกษา	-
อบต.น้ำแพร่	ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทชุมชน (ตั้งเมื่อ 1 ต.ค. 53)	สำนักปลัด
อบต.ศิลา	-	สำนักปลัด
อบต.บางรักพัฒนา	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการโดยสำนักปลัด	-
อบต.ท่าข้าม	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	-

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ศูนย์ที่จัดตั้งขึ้นเฉพาะระบุชื่อศูนย์ และหน่วยงานที่ดำเนินการ	สำนัก หรือ กองที่รับเรื่องร้องเรียน
	ดำเนินการโดยกองสาธารณสุข	
อบต.ปากพูน	ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ดำเนินการโดยกองสาธารณสุข	-

อนึ่ง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับจากประชาชนในพื้นที่ ส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับเหตุเดือดร้อนรำคาญด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม สาธารณูปโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจและบทบาทหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่ไม่ได้รายงานสถิติข้อมูล และผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียน	การส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	
		จัดส่ง	ไม่ได้จัดส่ง
ทน. เชียงใหม่			✓
ทน. อุดรธานี	สำนักปลัดเทศบาล		✓
ทน. ปากเกร็ด	กองวิชาการและแผนงาน		✓
ทน. สงขลา	สำนักปลัด	✓ (รายไตรมาส)	
ทม. แม่ใจ			✓
ทม. เมืองแกนพัฒนา			✓
ทม. มหาสารคาม	กองวิชาการและแผนงาน		✓
ทม. รังสิต	สำนักปลัด		✓
ทม. สตูล	สำนักปลัด	✓ (รายเดือน)	
ทต. ไฟฟ้าสาม			✓
ทต. บ้านพุ่ม	สำนักงานปลัด		✓
ทต. เขตรอุดมศักดิ์	สำนักปลัด		✓
ทต. ควนโดน	สำนักปลัด	✓ (รายไตรมาส)	
ทต. ปริก	สำนักปลัด	✓ (รายเดือน)	
อบต. น้ำแพร่			✓
อบต. ศิลา	สำนักปลัด		✓
อบต. บางรักพัฒนา	สำนักปลัด		✓
อบต. ท่าข้าม	สำนักปลัด	✓ (รายปี)	
อบต. ปากพูน	สำนักปลัด	✓ (รายไตรมาส)	

2) **การแก้ไขเรื่องร้องเรียน** การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกพื้นที่ที่มีแนวทางการดำเนินงานคล้ายกัน กล่าวคือ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียน เป็นเรื่องตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะดำเนินการติดตามและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้มีผู้ร้องเรียนมา หากเป็นจริงตามที่มีการ ร้องเรียนจะดำเนินการตักเตือนเพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และยุติปัญหา จากนั้นจะทำคำรับรองไว้เป็นหลักฐานและแจ้งผู้ร้องให้รับทราบผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานแก้ไขปัญหในระดับพื้นที่ จะเน้นการเจรจาไกล่เกลี่ยมากกว่าการบังคับใช้ กฎหมายอย่างเข้มงวด

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในกรณีที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาก็ได้ จะส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงาน ภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด พาณิชยกรรมจังหวัด สถานีตำรวจ อัยการจังหวัด ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนประจำจังหวัด หรือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เป็นต้น

แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ ได้แก่

- เทศบาลนครอุดรธานี ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการเทศบาลนครอุดรธานี และจัด ห้องที่ปรึกษากฎหมาย เพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็น ทนายความได้ให้คำปรึกษาข้อกฎหมายกับประชาชน หรือทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย เรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่เกินบทบาทหน้าที่ของ เทศบาล หรือเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่แน่ใจว่าต้องส่งต่อหน่วยงาน หรือ ดำเนินการอย่างไร เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ปรึกษาเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. ประจำคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เพื่อให้การ แก้ไขปัญหา หรือการประสานส่งต่อเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพ
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้ให้ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์ และแจ้งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ร้อง ได้รับทราบ หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยหรือยุติเรื่องได้ ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่ง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หรือสาธารณสุขจังหวัด ต่อไป

3) **การเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัย** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมดจะออก ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการตามแผนการออกตรวจ เช่น สุขลักษณะของผู้ขาย สาร ปนเปื้อนในอาหาร น้ำมันทอดอาหาร เพื่อให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และข้อกำหนดขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีการออกตรวจสอบตามเหตุร้องเรียน เหตุรำคาญที่ได้รับแจ้งจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งถ้าตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นจริงตามที่ได้รับการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ก็จะตักเตือน และทำบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

การออกตรวจสอบดังกล่าว ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีอนามัย สาธารณสุขอำเภอ สาธารณสุขจังหวัด ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทุกพื้นที่จะมีภาคประชาชน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค นักเรียน อย.น้อย เป็นต้น เข้าร่วมในกิจกรรมด้วย

นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีวิธีการเฝ้าระวังด้วยวิธีการอื่น ๆ ได้แก่

- เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมมือกับบริษัท ห้างปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานวิชาการที่มีความอิสระ ให้ช่วยตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร และน้ำมันเสื่อมสภาพ เพื่อให้ได้ผลที่แน่นอน และมีความน่าเชื่อถือ
- เทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล ได้สนับสนุนให้เด็กนักเรียน อย.น้อย ช่วยเป็นหูเป็นตาเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยบริเวณสถานศึกษา ทั้งนี้ หาก อย.น้อยพบเห็นปัญหาจะรายงานให้ครู อย.น้อยทราบ เพื่อให้ครูได้ประสานมายังกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลดำเนินการต่อไป
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และเทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล ได้สนับสนุนให้ชมรมผู้ประกอบการในพื้นที่ ได้เฝ้าระวังตรวจสอบสินค้า และการประกอบธุรกิจกันเองภายในพื้นที่
- เทศบาลเมืองรังสิต จังหวัดปทุมธานี มีการทำงาน โดยการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนัก เพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อเฝ้าระวังปัญหาที่โดดเด่นในพื้นที่ เช่น เรื่องภาชนะที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน ลวดดัดฟันแพชั่น
- เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ และ อบต.ท่าข้าม จังหวัดสงขลา มีการทำงานเฝ้าระวังสินค้าเกษตรในพื้นที่ก่อนนำออกมาจำหน่ายในพื้นที่อื่น ๆ ตลอดจนมีการตรวจเลือดเกษตรกร เพื่อป้องกันให้ตระหนักถึงการลดใช้ปุ๋ย และสารเคมีในการทำเกษตรกรรม
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา ได้อบรม อสม. และเยาวชน ให้เป็น “เครือข่ายตาสับปะรด” ทำหน้าที่เฝ้าระวัง รณรงค์ประชาสัมพันธ์ และสื่อสารสู่สาธารณะ

- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล และ อบต.ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และเผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์สินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่ผ่านสื่อในชุมชน เพื่อเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่

4) การอบรมให้ความรู้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการอบรมให้ความรู้ด้านการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร การเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร และตลาดชมรมผู้ประกอบการ อาสาสมัครสาธารณสุข นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีวิธีการอบรมให้ความรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่

- เทศบาลนครอุดรธานี มีการอบรมเสริมสร้างความรู้ และทดสอบความรู้กับกลุ่ม อสม. ในพื้นที่ เพื่อให้ อสม. มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และมีความมั่นใจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของตน
- เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร่วมกับโรงเรียนวัดชะจาว ประยุกต์ใช้หลักสูตรสังฆทานเพื่อต่อยอดความรู้ให้กับประชาชน และนักเรียนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนและนักเรียนสามารถเลือกใช้ชุดสังฆทานที่มีคุณภาพ และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนคนอื่น ๆ
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเป็นนักข่าวพลเมือง ให้กับสมาชิกชมรมตาสับปะรด เพื่อให้มีความรู้ และทำงานด้านการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา อบต.ท่าข้าม จังหวัดสงขลา และ อบต.ปากพูน จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ดำเนินโครงการตำบลสุขภาพะ ที่ได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สามารถเป็นแหล่งจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ด้านการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชน และการคุ้มครองผู้บริโภค

5) การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น รายการโทรทัศน์เคเบิลท้องถิ่น วิทยูชุมชน วิทยูของเทศบาล/อบต. หอกระจายข่าว เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ สติกเกอร์ วารสาร แผ่นพับ ซีดี ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายไฟอักษรวิ่ง เว็บไซต์ ตลอดจนประชาชนสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล หรือเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ ช่วยเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ สู่ประชาชนในพื้นที่

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีวิธีการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ได้แก่

- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา มีการจัดทำนิทรรศการเคลื่อนที่ชื่อ “นิทรรศการร้านโชว์ห่วย ๆ” ซึ่งเป็นนิทรรศการแสดงสินค้าอุปโภค บริโภคที่ไม่ได้คุณภาพที่พบในพื้นที่ เช่น รั้งนกที่ไม่มีเครื่องหมาย อย., ปลาหมึกปลอม, สินค้าจากต่างประเทศที่ไม่มีฉลากภาษาไทย โดยนิทรรศการนี้ จัดแสดงประจำอยู่ที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเทศบาลตำบลปริก และเคลื่อนย้ายไปแสดงในพื้นที่ที่มีการจัดนิทรรศการหรือการแสดงต่าง ๆ
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา มีการจัดทำ “เครือข่ายตาข่ายประชด” ซึ่งทำหน้าที่เฝ้าระวัง และรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำสื่อซีดี ป้าย แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ วิทยุเทศบาลให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปในพื้นที่
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล และ อบต.ปากพูน จังหวัดสงขลา มีการสร้างพื้นที่สื่อสารสาธารณะผ่านกระบวนการจัดเวทีสมัชชา เวทีประชาคม และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งภายในระดับชุมชน และภายนอกชุมชน

6) **การจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือ** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการทำงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ เช่น สาธารณสุขจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด เป็นต้น โดยมีรูปแบบของการร่วมมือเป็นบางครั้ง หรือเมื่อมีการติดต่อขอความช่วยเหลือเท่านั้น ทั้งนี้ มีเพียงบางพื้นที่เท่านั้นที่มีการจัดทำบันทึกความร่วมมือในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา และ อบต.ท่าข้าม จังหวัดสงขลา ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคกับจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ อบต.ปากพูน ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช
- เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล และ อบต.น้ำแพร่ จังหวัดเชียงใหม่ มีการจัดทำบันทึกความร่วมมือในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับศาลจังหวัดในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในพื้นที่

7) **ความร่วมมือกับภาควิชาการ** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการทำงานร่วมกับภาควิชาการ เช่น ร่วมมือกับครูและนักเรียน อย.น้อย ในพื้นที่เพื่อให้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวัง หรือ สนับสนุนให้นักศึกษามหาวิทยาลัย เข้ามาฝึกงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีความร่วมมือกับภาควิชาการที่น่าสนใจ มีรายละเอียดดังนี้

- เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา เทศบาลเมืองสตูล จังหวัดสตูล เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล เทศบาลตำบลปริง จังหวัดสงขลา อบต.ท่าข้าม จังหวัดสงขลา และ อบต.ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีสถานประกอบการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ (สจรส.มอ.) เป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินงานตลอดจนสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในการดำเนินกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- อบต.ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อดำเนินโครงการตำบลสุขภาพะ
- เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในพื้นที่ เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้เข้ามาทำวิทยานิพนธ์ หรือโครงการศึกษาต่าง ๆ ในพื้นที่เขตเทศบาล เช่น การสำรวจ การศึกษาสถานการณ์ โดยเทศบาลก็จะนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาของนิสิต นักศึกษามาใช้กับการดำเนินงานของเทศบาล

8) การเสริมศักยภาพเครือข่าย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีการทำงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเครือข่ายในพื้นที่ เช่น กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการ และนักเรียน อย.น้อย ด้วยการอบรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ สุขาภิบาลอาหาร การเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การตรวจสอบปนเปื้อน และการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีการเสริมศักยภาพเครือข่ายที่น่าสนใจ มีรายละเอียดดังนี้

- เทศบาลนครสงขลา มีความร่วมมือกับชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มไทรงาม ในองค์ความรู้เรื่องการรับเรื่องร้องเรียน การประสานความร่วมมือ และการส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- เทศบาลตำบลปริง จังหวัดสงขลา มีการอบรมกลุ่ม อสม. และเยาวชน ให้เป็นเครือข่ายตาข่ายประชด เพื่อทำหน้าที่เฝ้าระวัง รณรงศ์ประชาสัมพันธ์ และสื่อสารสู่สาธารณะ
- เทศบาลตำบลควนโดน จังหวัดสตูล มีการพาผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร และผู้ประกอบการตลาดไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

9) การจัดทำแผนงาน และงบประมาณงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่ เช่น เทศบาลตำบลฟ้าฮ่าม จังหวัดเชียงใหม่ อบต.ควนโดน จังหวัดสตูล และ อบต.ปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการวางแผนการดำเนินงาน และแผนงบประมาณคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการติดตามตรวจสอบ โดยการใช้เวทีประชาชนเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น ยังเปิดโอกาสให้กลุ่ม ชมรมภาคประชาชน ในพื้นที่เสนอขอโครงการ หรือของบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไปดำเนินกิจกรรม โครงการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของตนอีกด้วย

10) การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามประเด็นในพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตามบทบาทหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบางพื้นที่มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามบริบทของพื้นที่ของตนเอง มีรายละเอียด ดังนี้

- เทศบาลเมืองรังสิต จังหวัดปทุมธานี การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามบริบทของปัญหาในพื้นที่ เช่น การแก้ปัญหาเรื่องหม้อก๋วยเตี๋ยวที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน ทั้งในส่วนของภาชนะที่มีตะกั่วเป็นตัวเชื่อมประสาน เส้นก๋วยเตี๋ยว เครื่องปรุง ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เปลี่ยนภาชนะบรรจุ
- เทศบาลตำบลปริก จังหวัดสงขลา มีการรวบรวมสถานการณ์ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อเฝ้าระวังและแจ้งเตือนให้กับประชาชนในพื้นที่ ได้รับทราบสถานการณ์ ผ่านเว็บไซต์ นิทรรศการเคลื่อนที่ วารสาร ตลอดจนหนังสือการถอดบทเรียนการดำเนินงานในพื้นที่ เป็นต้น

ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน

1. งานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจใหม่ และเพิ่งมีการกระจายอำนาจในช่วง เดือนเมษายน 2552 ทำให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคไม่ชัดเจน
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนทั้งผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรู้จักและใกล้ชิดกัน ทำให้ผู้บริโภคมีความลำบากใจในการร้องเรียน และผู้บังคับใช้กฎหมายรู้สึกลำบากใจในการบังคับใช้กฎหมาย
3. เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดความมั่นใจในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่เป็นความรู้ใหม่ และจำเป็นต้องใช้ความรู้ทางกฎหมายเฉพาะ เช่น ในการดำเนินงานเรื่องแฉะยี่ห้อ
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจหลายด้านจากหลายหน่วยงาน ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บางระดับและบางแห่งยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ และบุคลากร ส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างไม่เต็มที่

ข้อเสนอแนะ

รูปแบบการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถมีรูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในการดำเนินงานเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์บริการร่วม หรือศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคขึ้นในพื้นที่ของตนเอง ซึ่งศูนย์ดังกล่าวนี้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบ เฝ้าระวังไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนประสานหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หน่วยงานเฉพาะดังกล่าวจะช่วยให้การบริหารจัดการ และการป้องกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **การเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในรูปแบบของการออกตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ หรือออกตรวจตามเหตุร้องเรียน เหตุรำคาญที่ได้รับแจ้ง ได้ด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนสนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุข ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการนักเรียน อัย.น้อย นักวิชาการ หรือเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ ช่วยเป็นหูเป็นตา ติดตามตรวจสอบกันเอง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัยในพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. **กิจกรรมการอบรมให้ความรู้** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดอบรมให้ความรู้กับกลุ่มนักเรียน อัย.น้อย อสม. ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค ชมรมผู้ประกอบการ และเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ ในประเด็นเรื่องการตรวจสอบสารปนเปื้อน การเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค หรือประเด็นอื่น ๆ เช่น วิธีการรับเรื่องร้องเรียน การประสานความร่วมมือ และการส่งต่อเรื่องร้องเรียน การเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังในพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่เฝ้าระวัง ตรวจจับประชาสัมพันธ์ และสื่อสารสู่สาธารณะ หรือสนับสนุนให้เครือข่ายได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

4. **การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารสาธารณะ** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สู่ประชาชนในพื้นที่ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล หรือเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ช่วยเผยแพร่ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถสร้างพื้นที่การสื่อสารผ่านกระบวนการจัดเวทีสมัชชา เวทีประชาคม และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ และการป้องกันแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นภายใน และภายนอกพื้นที่ได้อีกด้วย

5. การประสานความร่วมมือ และดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคร่วมกับภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถมองหาภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อร่วมกันสนับสนุนการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภค เช่น การจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย หรือภาควิชาการ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภค (สคบ.)

จากการดำเนินงานในโครงการวิจัย ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภค ควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของงานคุ่มครองสิทธิผู้บริโภคให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สคบ. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการคุ่มครองผู้บริโภคนใหม่ ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ ในการปฏิบัติงานคุ่มครองผู้บริโภคนในพื้นที่ของตนเอง

3. สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นค้นหาแนวทางการทำงานคุ่มครองผู้บริโภคนที่เหมาะสมให้กับพื้นที่ตนเอง

4. ควรจัดให้มีระบบการติดตามและสนับสนุน การดำเนินงานคุ่มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจสนับสนุนให้คณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภคนระดับจังหวัดทำหน้าที่สนับสนุน ติดตาม และให้การช่วยเหลือ การดำเนินกิจกรรมคุ่มครองผู้บริโภคนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้งานคุ่มครองผู้บริโภคนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. สำนักงานคณะกรรมการคุ่มครองผู้บริโภค (สคบ.) ควรสร้างระบบให้รางวัลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานคุ่มครองผู้บริโภคนเป็นอย่างดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เห็นความสำคัญของงานคุ่มครองผู้บริโภคน

รายการอ้างอิง

- กรมอนามัย. 2540. **บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในงานส่งเสริมสุขภาพอนามัยสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิชาการ กรมอนามัย.
- จุฑา สังขชาติ และคณะ. 2548. **การวิจัยเพื่อพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา: ผลิตภัณฑ์อาหารและยา สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)**.
- ทัศนีย์ วีระกันต์. 2541. “การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค: การศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิทัศน์ รายนว และปรีดา โนวฤทธิ์. **องค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาสาธารณสุขวารสารวิชาการสาธารณสุข**. ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 ก.ค. - ก.ย.2540.
- ประชาสรรค์ แสนภักดี. 2549. “การจัดการความรู้ของเครือข่ายทางสังคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรีชา แก้วคำปา. 2542. “รูปแบบการดำเนินงานของกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ใน 5 หมู่บ้านที่ได้รับรางวัล อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา”. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีดา เต๋ออาร์ักษ์ และคณะ. 2551. **บททวนการกระจายอำนาจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างปี 2542-2550**. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2547. **รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทและการดำเนินงานของเทศบาลในการคุ้มครองผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคกลาง. 2543. **สถานการณ์การดำเนินงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล**. นนทบุรี: ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน.
- สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550. **การพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**.
- สมเด็จ ก้วพิทักษ์. 2540. “การรับความรู้และการยอมรับสื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุขของประชาชนจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุนทรี ทับทิมไทย ชัยสัมฤทธิ์โชค. 2549. “หลักการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพแนวพุทธ: ศึกษาเน้นด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ”. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. **แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551.**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2552. สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552. **รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์: การประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด.**

Korean Overseas culture and Information Service. A Handbook of Korea : Korean Overseas Information Service. Samhwa Printing : Seoul. 1993.

UN Department of Economic and Social Affairs, United Nations Department of Economic and Social Affairs. United Nations guidelines for consumer protection. 2003. [Search Mar. 2009]. Available at www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf.

การบรรยายในการศึกษาดูงาน The Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) วันที่ 29 พ.ย.2553

การบรรยายในการศึกษาดูงาน CHOICE วันที่ 30 พ.ย.2553

www.accc.gov.au

www.choice.com.au