

## รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน

## Model of Consumer Protection in a Community

กุลทัต หงส์ชยางกูร<sup>1\*</sup>, พงศ์เทพ สุธีรวุฒิ<sup>1</sup>, เพ็ญ สุขมาก<sup>1</sup>, วรณา สุวรรณชาติ<sup>1</sup>, จินดาวรรณ รามทอง<sup>1</sup>,  
มณฑา ไชยงาม<sup>2</sup>, ลลิตา บุหลาด<sup>2</sup>, เดชา วิมาลัย<sup>2</sup>

Kullatat Hongchayangkool<sup>1\*</sup>, Pongthep Sutheeravut<sup>1</sup>, Phen Sukmak<sup>1</sup>, Wanna Suwanchatree<sup>1</sup>,  
Jindawan Ramtong<sup>1</sup>, Montha Chaingarm<sup>2</sup>, Lalita Bulad<sup>2</sup>, Dacha Vimalai<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

วิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน เก็บข้อมูลจากผู้บริโภค ผู้ประกอบการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของท้องถิ่น ภาครัฐ และองค์กรอิสระ 108 คน โดยสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ความเป็นไปได้ รูปแบบฯ ประกอบด้วย 1) การจัดการคุ้มครองผู้บริโภคของชุมชน โดยอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน 2) การบริหารจัดการระบบให้มียุทธศาสตร์ แผน งบประมาณ ติดตามประเมินผล และมีตัวแทนอาสาสมัครในอนุกรรมการฯ 3) การจัดการความร่วมมือของภาคี 4) การสร้างความรอบรู้เพื่อความยั่งยืน 5) การสร้างกระบวนการทำความเข้าใจสู่การปฏิบัติ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 64.52 พึงพอใจระดับมากต่อรูปแบบ และเห็นว่ารูปแบบตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ ร้อยละ 87.10 มีผลต่อผู้ประกอบการ ร้อยละ 61.29 มีผลต่อโครงสร้างและการดำเนินงานของเทศบาล ร้อยละ 19.35 แต่ปรับใช้ได้ ร้อยละ 87.10 เทศบาลมีบุคลากรพอ ร้อยละ 54.84 บุคลากรมีความรู้ ร้อยละ 80.65 แต่ไม่ลึกซึ้ง อาสาสมัครฯ ช่วยสร้างความทั่วถึงและเสริมพลัง และต้องสร้างความรอบรู้ด้านการคุ้มครองฯ ในอนุกรรมการฯ บุคลากร ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรสนับสนุนให้ท้องถิ่นนำรูปแบบฯ ไปประยุกต์ใช้ ควรทดสอบรูปแบบในเทศบาลที่บริบทคล้ายกัน และศึกษาเพิ่มในท้องถิ่นขนาดเล็ก ในเขตชนบท

**คำสำคัญ:** รูปแบบ คุ้มครองผู้บริโภค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## Citation:

Hongchayangkool K, Sutheeravut P, Sukmak P, Suwanchatree W, Ramtong J, Chaingarm M, Bulad L, Vimalai D. Model of consumer protection in a community. Health Sci J Thai 2024; 6(2): 74-80. (in Thai); <https://doi.org/10.55164/hsjt.v6i2.264284>

<sup>1</sup> สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ สงขลา 90110

<sup>2</sup> เทศบาลเมืองคอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

<sup>1</sup> Public Health Policy Institute, Prince of Songkla University, Songkhla, 90110, Thailand

<sup>2</sup> Khohong Municipality, Hat Yai, Songkhla, 90110, Thailand

\* Corresponding author: Email: kullatat.h@gmail.com, Tel: 085 892 8455

Received: Jul 21, 2023 Revised: Dec 12, 2023; Accepted: Jan 8, 2024

<https://doi.org/10.55164/hsjt.v6i2.264284>

## Abstract

The action research developing a model of consumer protection in the community collected data from 108 participants, including consumers, entrepreneurs, executives, and workers of local authorities, and non-government organizations, using group discussions, in-depth interviews, and the operational feasibility questionnaire. The consumer protection model consisted of: 1) consumer protection management within the community by the volunteer groups; 2) consumer protection system management composing of policy, plans, budget, monitoring and evaluation, and representatives of volunteers in the sub-committee; 3) management of collaboration among partners; 4) creation of knowledge for sustainability; and 5) creation of the understanding process for the implementation. 64.52% of the participants were satisfied with the model's design at a high level. The samples thought that the model serves the consumers' needs (87.10%), influences on the entrepreneurs (61.29%), affects the structure and operation of the municipality (19.35%), and is adaptable (87.10%). Moreover, the sample also thought the municipality had a sufficient number of staff (54.84%), the staff are knowledgeable (80.65%) but not specialized, and the volunteers help transfer the knowledge thoroughly with empowerment. However, there should be knowledge creation about the protection for the subcommittee, staff, entrepreneurs, and consumers.

**Keywords:** Model, Consumer protection, Local authority

## บทนำ

ปัญหาของผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าและบริการมีความซับซ้อนและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น การตรวจสอบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ระหว่างปีงบประมาณ 2555-2558 พบว่า การดำเนินงาน บางส่วนขาดประสิทธิภาพ การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนยังไม่ครอบคลุม ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งการส่งเสริมการดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จ<sup>(1)</sup>

สถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน พื้นที่เทศบาล เมืองคอหงส์ พบการร้องเรียนที่ถูกบันทึกไว้เพียง 2 กรณี สวนทาง กับรายงานสถานการณ์สังคม ไตรมาส 2/2565 ของสภาพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่ง<sup>(2)</sup> ที่พบการร้องเรียนจำนวนมาก และเพิ่มขึ้น โดยเรื่องร้องเรียนผ่าน สคบ. จำนวน 4,902 ราย เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 24.8 ด้านโฆษณา มีการ ร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านฉลาก และด้านสัญญา ตามลำดับ ข้อมูลปี 2564 พบว่า มีการใช้โทรศัพท์และข้อความ SMS หลอกหลวงเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 270 และร้อยละ 57 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเป็น การใช้โทรศัพท์หลอกหลวงมากกว่า 6.4 ล้านครั้ง<sup>(3)</sup> ส่วนเรื่อง ร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ปี 2564 พบว่า มีผู้กระทำผิด พ.ร.บ.อาหาร มากถึง 1,344 คดี (ร้อยละ 44.02 ของคดีทั้งหมด) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการปนเปื้อน สารพิษและเชื้อโรคในอาหารและเครื่องดื่ม และการแสดงฉลาก

หลงให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด<sup>(3)</sup> ในรายงานฉบับดังกล่าววิเคราะห์ว่า เทศบาลยังไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูล จึงคาดว่าปัญหา การปนเปื้อนสารพิษและเชื้อโรคในอาหารและเครื่องดื่มที่วาง จำหน่ายในท้องอาจเกี่ยวข้องกับการขาดระบบตรวจสอบตลอด ห่วงโซ่การผลิต

การศึกษาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมาส่วนใหญ่เน้นกลไก คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ส่วนน้อยเน้นการพัฒนา ระบบ งานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยเครือข่ายบ้าน วัด โรงเรียน<sup>(4)</sup> การจัดการความปลอดภัยด้านยาในชุมชนโดยภาคีเครือข่าย<sup>(5)</sup> ส่วนการศึกษาเชิงระบบของวิริมา<sup>(6)</sup> และสมชาย<sup>(7)</sup> เป็นการศึกษา ในช่วงแรกหลังการถ่ายโอนภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคจาก หน่วยงานส่วนกลางไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ข้อเสนองานวิจัยที่ผ่านมาแนะนำว่าควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วม ของกลุ่ม ชุมชน และเครือข่ายผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหา ผู้บริโภคในพื้นที่<sup>(8)</sup> และการมีแผนงานที่เป็นรูปธรรมในการทำงาน ร่วมและประสานกับหน่วยงานรัฐ

การศึกษารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนซึ่งได้รับ ทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (กองทุนส่งเสริม ววน.) และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน พื้นที่เทศบาลเมืองคอหงส์ (ทม.คอหงส์) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาจะได้ต้นแบบการคุ้มครองผู้บริโภค ที่เป็นการดำเนินงานจากการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและประชาชน ในพื้นที่ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ได้

## วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ มี 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน โดย (1) สำรวจสถานการณ์และรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค (2) พัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค ฉบับร่างด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการออกแบบร่วมกับหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 2) ปฏิบัติการ นำร่างรูปแบบ ฯ ไปศึกษาความเป็นไปได้ในหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) สังเกตเพื่อศึกษาผลการลงใช้ โดยใช้แบบสอบถามความเป็นไปได้ และ 4) สะท้อนคิดเพื่อถอดบทเรียนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วย 1) ประชาชน ที่เป็นผู้บริโภคในชุมชน ทม.คองหงส์ ที่มีประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การซื้อของออนไลน์ การใช้บริการร้านค้า 2) ผู้ผลิตที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่ 3) บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรอิสระ ในพื้นที่คองหงส์และในจังหวัดสงขลาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มี 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ทม.คองหงส์ หรือองค์กรอิสระ (2) ผู้บริหาร เป็นผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทม.คองหงส์ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ ทม.คองหงส์ ผู้แทนภาคีระดับพื้นที่และระดับจังหวัดที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค สุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มโดยอาศัยผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ทม.คองหงส์ ร่วมกับวิธีการสุ่มแบบลูกโซ่

รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน หมายถึง กลุ่มคน หน่วยงาน องค์กร ในท้องถิ่นร่วมกันจัดการควบคุม กำกับ ดูแล ป้องกันและรักษาประโยชน์ของผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจ รวมถึงการปกป้องผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจ โดยครอบคลุมตั้งแต่ก่อนและหลังจากสินค้าเข้าสู่ตลาด เพื่อให้การซื้อสินค้าหรือบริการเป็นไปอย่างปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัด

เครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป 2) แบบบันทึกข้อมูลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน ทม.คองหงส์ 3) แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม ด้านความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินการในฐานะผู้ผลิต ผู้บริโภค องค์กรอิสระ หรือหน่วยงานภาครัฐ กลไกและโครงสร้างของระบบ กฎระเบียบการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ และกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนในปัจจุบันและภาพอนาคตที่ต้องการให้เกิดขึ้น 4) แบบสอบถามความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปปฏิบัติ มีข้อคำถาม 7 ข้อ ประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจโดยรวม การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ผลิต ผลกระทบต่อผู้ผลิต สินค้าและบริการ และต่อโครงสร้างและการทำงานของเทศบาล ความรู้ความสามารถและจำนวนของบุคลากร

## ขั้นตอนการวิจัย

1) ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมวิเคราะห์ และสังเคราะห์ทางเลือกรูปแบบที่มีอยู่

2) เก็บข้อมูลสถานการณ์และรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค หลังได้รับอนุญาตจาก ทม.คองหงส์ และคณะกรรมการจริยธรรมของสถาบัน โดย 1) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท้องถิ่น และรองประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 5 ครั้ง 2) สนทนากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มประชาชนทั่วไป และองค์กรอิสระ 6 ครั้ง

3) ประชุมคั่นข้อมูลสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ร่วมวางแผนเป้าหมาย ออกแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน รวมทั้งสร้างข้อตกลงร่วมกัน หลังได้ฉันทมติของรูปแบบ โดยดำเนินการทั้ง On site และ Online รวม 2 ครั้ง

4) ทดลองนำรูปแบบไปใช้ มีการเตรียมความพร้อม โดยอบรม 1) สร้างความรอบรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค 2) เพิ่มศักยภาพของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคชุมชนในการวางแผน เขียนโครงการเพื่อของบประมาณ ในกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับพื้นที่ 'หรือท้องถิ่น และ 3) ถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหาร สร้างและขยายเครือข่ายการทำงานใน 30 ชุมชน และร่วมลงนามสร้างพันธสัญญา โดยจัดประชุม รวม 4 ครั้ง

5) สังเกต ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ โดยแบบสอบถาม และสนทนากลุ่ม จำนวน 1 ครั้ง

6) การสะท้อนคิด ผลการดำเนินงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยการประชุมกลุ่ม จำนวน 1 ครั้ง

## ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

1) ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Logical content validity) ของแบบสอบถามความเป็นไปได้ในการใช้รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง

2) การสร้างความน่าเชื่อถือของวิธีการเชิงคุณภาพ (Trustworthiness) ดำเนินการโดย 1) ยึดปรัชญาความเชื่อของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เน้นความมีอิสระในการคิด การพูด การไม่อยู่ภายใต้อำนาจใดๆ โดยไม่รู้ตัว ให้อิสระในการออกความคิดเห็นระหว่างการประชุมสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ใช้การสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้บริหาร สนทนากลุ่มโดยกระตุ้นให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น 2) เก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม และจดบันทึก และขออนุญาตก่อนบันทึกการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม นำเสนอข้อมูลในภาพรวมไม่ระบุชื่อ 3) วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ใช้ข้อมูลหลายแหล่ง ทั้งจากสัมภาษณ์ สนทนากลุ่ม และการจดบันทึก (Field note)

เอกสารบันทึกการประชุม และเว็บไซต์เทศบาล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นก่อนเก็บข้อมูลครั้งต่อไป 4) ตรวจสอบข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Member checking) ในการประชุมคืนข้อมูลและสะท้อนกลับเป็นข้อสรุปก่อนสิ้นสุดการประชุมแต่ละครั้ง 5) เขียนรายงานการวิจัย โดยมีบริบทประกอบ เพื่อให้ นำผลการวิจัยไปใช้ได้ ในบริบทที่คล้ายคลึงกัน

จริยธรรมในการวิจัย ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมด้านการวิจัยทางสังคมและการวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์ สถาบันนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เลขที่ EC 002/64 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2564 พิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลก่อนเริ่มการวิจัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการวิจัย สิทธิการเข้าร่วมหรือออกจากกรวิจัยโดยไม่มีผลกระทบใดไม่เปิดเผยข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ดำเนินการ โดย (1) อ่านบทการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ดึงข้อความจากบันทึกการสังเกตที่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย มีเนื้อหากลุ่มเดียวกันไปจัดกลุ่มตามประเด็นหลัก (2) ดำเนินการตามข้อ 1 ในบทสนทนาต่อไป (3) นำเนื้อหาในกลุ่มประเด็นหลักมาแยกเป็นประเด็นย่อยและหัวข้อย่อย (4) เขียนผลการศึกษาตามประเด็นที่วิเคราะห์

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปและบริบทของพื้นที่ รูปแบบและความเป็นไปได้ในการใช้รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน

1) ข้อมูลทั่วไป ผู้เข้าร่วมวิจัยในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย มีจำนวน 108 คน ได้แก่ 1) ผู้บริโภค 81 คน เป็นแม่บ้าน กรรมการชุมชน ประธานหมู่บ้านจัดสรร อาสาสมัครสาธารณสุข 2) ผู้ประกอบธุรกิจ 7 คน เป็นผู้ประกอบการร้านอาหาร ประธานชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ผลิตอาหารสด ผู้ค้าออนไลน์ 3) บุคลากร 10 คน จากเทศบาล องค์การอิสระที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 12 และ 4) ผู้บริหาร 10 คน จากเทศบาล องค์การอิสระด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

2) บริบทพื้นที่ ทม.คอหงส์อยู่ทางตะวันออกของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีประชากรรวม 45,353 คน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ อาชีพรับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรรม รับราชการ และอื่นๆ ที่ร้อยละ 40, 30, 25 และ 5 ตามลำดับ กระจายอาศัยอยู่ใน 30 ชุมชน ใน 4 ย่าน คือ 1) ย่านพื้นที่พักอาศัย เป็นพื้นที่ดั้งเดิมที่ก่อตั้งควบคู่กับการพัฒนาชุมชนเมืองหาดใหญ่ และพื้นที่ชุมชนขยายตัวที่รองรับกลุ่มแรงงานระดับกลาง 2) ย่านพาณิชย์กรรม

เป็นร้านค้าขนาดย่อมบริการชุมชนพักอาศัย 3) ย่านราชการและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา และ 4) ย่านอุตสาหกรรม रिมนนเชื่อมต่อจังหวัดปัตตานี นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองคอหงส์เป็นผู้บริหารใหม่สมัยแรก มีนโยบาย “เทศบาลเมืองคอหงส์ เมืองแห่งการเรียนรู้สู่เมือง Smart City” และวิสัยทัศน์ “คอหงส์จะเป็นเมืองสำคัญ ชัยนำของหาดใหญ่ที่เพียบพร้อมเรื่องคุณภาพชีวิต มีคุณค่าทางเศรษฐกิจเป็นฐานผลิตทางวิชาการ เมืองธรรมาภิบาลการพัฒนา”

3) รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน ประกอบด้วย 1) การจัดการคุ้มครองผู้บริโภคของชุมชน 2) การบริหารจัดการระบบคุ้มครองผู้บริโภค 3) การจัดการความร่วมมือของภาคี 4) การสร้างความรอบรู้เพื่อความยั่งยืน 5) การสร้างกระบวนการทำความเข้าใจกับผู้คนทุกระดับสู่การปฏิบัติ ดังรายละเอียด

3.1) การจัดการคุ้มครองผู้บริโภคของชุมชนเป็นการดำเนินการของประชาชนในชุมชน เพื่อรักษาสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคให้เกิดความเป็นธรรม ไม่ถูกเอาเปรียบจากการซื้อสินค้าและบริการ โดย (1) มีกลไกอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคกระจายใน 30 ชุมชน มาจากผู้บริโภคหลากหลายอาชีพ รวมทั้งผู้ประกอบการ ทำหน้าที่ (1.1) สื่อสาร เป็นสื่อกลางการจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความรอบรู้เรื่องขอบเขตงานคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างและบทบาทของท้องถิ่นในการคุ้มครองผู้บริโภค ช่องทางและกระบวนการร้องเรียนเมื่อได้รับความไม่เป็นธรรม และสื่อสารประเด็นร้องเรียนที่พบบ่อย (1.2) ช่วยเหลือสนับสนุนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบสินค้าหรือการบริการที่เอาเปรียบหรือก่ออันตรายในพื้นที่ (1.3) รับเรื่อง ประสาน และส่งต่อข้อร้องเรียนจากชุมชนให้กับเทศบาล (2) พัฒนาศักยภาพของประชาชนในชุมชน และ (3) มีตัวแทนในโครงสร้างอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลเพื่อเชื่อมการทำงาน

3.2) การบริหารจัดการระบบคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการจัดการระบบ กลไก การคุ้มครองผู้บริโภคภายในหน่วยงานเทศบาล โดย (1) กำหนดนโยบายและแผน (2) ปรับองค์ประกอบกลไก คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ให้มีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม นิติกร และตัวแทนจากอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคชุมชน (3) บริหารงบประมาณ โดยเสนอโครงการผ่านกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น และสภาองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค (4) จัดระบบติดตาม ประเมินผล

3.3) การจัดการความร่วมมือของภาคี ทั้งระดับพื้นที่และเครือข่ายจากส่วนกลาง ความร่วมมือจากภาคีระดับพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ท้องถิ่นใกล้เคียง และองค์กรอิสระ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสนับสนุนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาล ในการประสาน กำกับหน่วยงานต่างๆ เช่น สาธารณสุข

อุตสาหกรรม และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งการสร้างความเข้าใจในขอบเขตงานคุ้มครองผู้บริโภค ขับเคลื่อนงาน การแก้ปัญหา และสะท้อนกลับปัญหาการร้องเรียน ให้ท้องถิ่นรับทราบ เพื่อการพัฒนา ส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง และองค์กรอิสระในพื้นที่ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน คุ้มครองผู้บริโภคและสนับสนุนบุคลากรเพื่อเป็นตัวแทนช่วยเหลือ งานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

3.4) การสร้างความรอบรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว เพื่อความยั่งยืน เป็นการเพิ่มความสามารถให้ประชาชนในการ ค้นหา ทำความเข้าใจ และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และกระทำการด้านคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับตนเองและผู้อื่น โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารที่สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองคองหงส์ Smart city (2) การสื่อสารผ่าน Mass media (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างท้องถิ่นต่างๆ (4) การสื่อสารตรงผ่านอาสาสมัครคุ้มครอง ผู้บริโภคในชุมชน

4) การสร้างกระบวนการทำความเข้าใจกับผู้คนทุกระดับ สู่การปฏิบัติ เป็นการทำความเข้าใจในงานคุ้มครองผู้บริโภค กับผู้คนในทุกระดับ ทั้งกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้ผลิต ผู้บริโภค เครือข่ายอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน กลุ่มผู้บริหาร และบุคลากรในเทศบาล และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำเทศบาล เพื่อให้การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้น ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ไม่รอเพียงการร้องเรียนที่มีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค อายุที่จะ ไปร้องเรียน กลัวถูกหาว่าโง่ มูลค่าความเสียหายไม่มาก เทศบาลควรมีมาตรการเชิงรุกในการสร้างความกระจำในการ คุ้มครองผู้บริโภค ปรับทัศนคติต่อการร้องเรียนว่าเป็นสิทธิ ที่ผู้บริโภคพึงกระทำเมื่อได้รับความไม่เป็นธรรมจากการซื้อสินค้า หรือบริการ พิจารณาความทับซ้อนกับกฎหมายที่มีอยู่เดิม และเติมช่องว่างในส่วนที่ไม่มีกฎหมายหรือเทศบัญญัติรองรับ ความชัดเจนในขอบเขตการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมองเห็น ภาพและทำงานร่วมกัน เพื่อเป้าหมายที่ครอบคลุมและครบถ้วน สามารถกำหนดเป็นแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค ปรับโครงสร้าง หน่วยงานการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค และช่วยให้ประชาชน ดำเนินชีวิตในฐานะผู้บริโภคได้อย่างชาญฉลาด เรื่องสิทธิ ของผู้บริโภค ความรู้ ทักษะเบื้องต้น เพื่อใช้ตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการ เช่น การอ่านฉลากสินค้า การทำสัญญา การซื้อของ ออนไลน์ และช่องทางการร้องเรียน

5) การใช้รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 31 คน กลุ่มประชาชน กลุ่มผู้ประกอบการ และบุคลากรของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 48.39, 25.81 และ 25.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.52 มีความพึงพอใจ

ต่อรูปแบบฯ ระดับมาก โดยมีความเห็นต่อรูปแบบฯ ว่าสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภคได้ ร้อยละ 87.10 หากมี ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มีแผน มีการสื่อสารกับประชาชน และให้เข้าถึงช่องทางการร้องเรียน มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจ ร้อยละ 61.29 ที่ต้องปรับคุณภาพสินค้าและบริการ ซึ่งอาจ ส่งผลต่อต้นทุนและการขาย รวมทั้งผู้ผลิตไม่พอใจ มีผลต่อ โครงสร้างและการดำเนินงานของเทศบาล ร้อยละ 19.35 ทั้งนี้ ท้องถิ่นต้องเข้ามารับรู้และมีบทบาทมากขึ้น ซึ่งปัญหา ความเดือดร้อนจากงานคุ้มครองผู้บริโภคช่วยให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ปรับใช้กับโครงสร้างปัจจุบันได้ ร้อยละ 87.10 โดยนำไปบรรจุในแผนเทศบาล แผนชุมชน ข้อบัญญัติเทศบาล และปรับใช้กับงานประจำ กลไกเครือข่ายฯ ช่วยให้ดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคได้ทั่วถึง ลดข้อจำกัดการขาดบุคลากร และช่วย เสริมพลังการทำงานในพื้นที่ ร้อยละ 67.74 คิดว่าสอดคล้องกับ ระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล ภายใต้ความเข้าใจที่จำกัด เพราะท้องถิ่นยังไม่รู้และยังไม่ได้ทำอย่างจริงจัง ร้อยละ 54.84 มองว่าบุคลากรเทศบาลมีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 80.65 แม้มี ความรู้ แต่ไม่ลึกซึ้งพอที่จะทำให้เกิดความครอบคลุม ครบถ้วน ในทุกมิติ ควรเพิ่มเติมความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ช่องทางและวิธีการเรียกร้องสิทธิ การซื้อขายออนไลน์ การทำสัญญาที่พิกอภัย โครงสร้างงานคุ้มครองผู้บริโภค ของเทศบาล และบทบาทของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## อภิปรายผล

รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน มี 5 องค์ประกอบ สำคัญ คือ 1) การจัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตนเองของชุมชน 2) การบริหารจัดการระบบคุ้มครองผู้บริโภค 3) การบริหารจัดการ ความร่วมมือของภาคีและหน่วยงาน 4) การสนับสนุนการสร้าง ความรอบรู้การคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาวเพื่อความยั่งยืน และ 5) การสร้างกระบวนการทำความเข้าใจกับผู้คนทุกระดับ แปลงสู่การปฏิบัติ โดย 2 ประเด็นแรกเป็นองค์ประกอบ ด้านกลไกและโครงสร้างการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน และ 3 ประเด็นหลัง เป็นเรื่องการสนับสนุน การสื่อสาร สร้างการเรียนรู้ การบูรณาการการทำงานร่วมกันนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน ซึ่งแตกต่าง ไปจากรูปแบบเดิมที่ใช้เพียงกลไกตามโครงสร้างภาครัฐที่รับมอบ การถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง ผลสัมฤทธิ์การคุ้มครองผู้บริโภค ในชุมชนจึงไม่ปรากฏเป็นรูปธรรม

กลไกและโครงสร้างการทำงานในรูปแบบใหม่มี 2 กลไกหลัก คือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล ซึ่งเป็น กลไกตามโครงสร้างของภาครัฐที่เน้นให้มีตัวแทนจากสำนัก ปลัดเทศบาล และอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน เพื่อ เชื่อมโยงการบูรณาการงานร่วมกันของหน่วยงานภายในเทศบาล

และชุมชนที่อยู่กระจายในพื้นที่ถึง 30 ชุมชน อาจอธิบายได้ว่า ผู้ร่วมวิจัยมีประสบการณ์ความไม่ต่อเนื่องในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น มีข้อจำกัดด้านกำลังคนและทรัพยากร รวมทั้งความรู้ที่ได้รับ จึงควรทำให้มีความเข้าใจในขอบเขตงานคุ้มครองผู้บริโภคว่าครอบคลุมในมิติเชิงรุกเรื่องความตระหนัก ความรอบรู้ และการเฝ้าระวัง และมีมติเชิงตั้งรับในการรับเรื่องร้องเรียน

การพัฒนาแบบได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของท้องถิ่น โดยนายกเทศมนตรีเป็นประธานในการรับฟังความเห็นและสรุปมติของที่ประชุมในเรื่องกลไก โครงสร้าง มีการมอบหมายงานให้รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล และรองปลัดเทศบาล รับผิดชอบในการดำเนินการและเข้าร่วมประชุมอย่างต่อเนื่อง การแต่งตั้งอนุกรรมการฯ ชุดดังกล่าวเป็นการใช้อำนาจการบริหารให้เกิดรูปธรรมในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ทีมบริหารใหม่จะให้ความสำคัญกับการบริหารท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม เพราะความร่วมมือกับประชาชนในช่วงแรก จะเป็นก้าวสำคัญในการทำงานพัฒนาท้องถิ่นในระยะต่อไป ประกอบกับสถาบันวิชาการ เข้ามาร่วมสนับสนุนการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นส่วนหนึ่งในเรื่องคุณภาพชีวิต ยังสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์การบริหารเทศบาลที่ทีมบริหารประกาศต่อประชาคมในการพัฒนาเมืองให้เพียบพร้อมเรื่องคุณภาพชีวิต และเป็นฐานผลิตทางวิชาการ เมืองธรรมาภิบาลการพัฒนา

ขณะที่กลไกอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคชุมชนใน 30 ชุมชน ที่มาจากผู้บริโภคและผู้ประกอบการ และมีตัวแทนเข้าไปเชื่อมโยงการทำงานกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล คล้ายคลึงกับการศึกษาของของสมชาย<sup>(3)</sup> ที่มีรูปแบบการทำงานโดยอิสระของภาคประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในรูปแบบศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แต่องค์ประกอบภายในองค์กรมีเพียงตัวแทนผู้บริโภค ไม่ได้รวมผู้ประกอบการเข้ามาดังเช่นการศึกษานี้ การเชื่อมโยงกลไกอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่เข้าไปในโครงสร้างคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล รวมทั้งการกระจายตัวของภาคประชาชนในรูปแบบเครือข่าย คล้ายดาวกระจายใน 30 ชุมชน อาจอธิบายได้ว่ามาจาก 1) ประธานชมรมผู้ประกอบการและผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอาหารที่มีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในบทบาทของ อสม.มาเข้าร่วม และให้ความเห็นว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการด้วยเช่นกันที่ต้องผลิตอาหารที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย และลูกค้าเหล่านี้ก็เป็นพี่น้องในชุมชนที่อาศัยอยู่ร่วมกัน 2) ผู้เข้าร่วมมาจากหน่วยงานท้องถิ่น ตัวแทนชุมชนต่างๆ ที่เป็นประธานชุมชน รองประธานชุมชนในพื้นที่ เข้าใจลักษณะทางกายภาพ บริบททางสังคมของชุมชน

ที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตเมือง กึ่งเมือง มีย่านหรือลักษณะการใช้พื้นที่ของผู้คนที่หลากหลาย รวมทั้งทุนเดิมของชุมชนที่มีประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชนในการช่วยเหลือและทำกิจกรรมพัฒนาให้กับคนในชุมชน จึงมองว่าการกระจายอาสาสมัครใน 30 ชุมชน จะช่วยสร้างความครอบคลุมและเข้าถึงของประชาชนในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และการเชื่อมกลไกภาคประชาชนในคณะทำงานของภาครัฐจะเป็นช่องทางในการประสานความร่วมมือ การสื่อสาร การส่งต่อการร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นรูปธรรม ซึ่งการเชื่อมการทำงาน การสนับสนุนจากท้องถิ่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพนำไปสู่กิจกรรมทางการเงินและสังคมที่ยั่งยืน<sup>(9)</sup>

กลุ่มอาสาสมัครในชุมชนแบบดาวกระจาย ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนวัตกรรมทางสังคมที่ทุกภาคส่วน ทั้งท้องถิ่น ภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรอิสระ ที่เป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนที่เป็นผู้บริโภค และผู้ประกอบการธุรกิจ ร่วมกันออกแบบเป็นโครงสร้างทางสังคมใหม่ในการจัดการกับการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับชุมชนหรือท้องถิ่น เนื่องจากระบบราชการแบบเดิมที่เน้นสายการบังคับบัญชา การใช้อำนาจ และการตัดสินใจนั้น ไม่สามารถตอบสนองการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค<sup>(10)</sup> กลุ่มประชาชนในพื้นที่ที่ร่วมมือช่วยเหลือกันและกันเพื่อแก้ปัญหาของชุมชน จึงเป็นการใช้ทุนของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>(4)</sup> เกิดขึ้นมาได้จากความเชื่อมั่น ความเข้าใจต่อกัน ความคลางแคลงใจที่ลดลง การใช้ข้อมูลเชิงวิชาการประกอบผ่านกระบวนการพูดคุยอย่างอิสระระหว่างผู้บริหารระดับสูงของท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มผู้ประกอบการ สอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศญี่ปุ่นที่พบว่า การได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจบริบท ความหลากหลายของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความเข้มแข็งของภาคประชาชนที่มีอยู่ในพื้นที่ และเป็นสิ่งท้าทายให้ตัดสินใจในการเข้าร่วมกลุ่มเครือข่ายในชุมชน<sup>(8)</sup> สอดคล้องกับทิศทางการปกครองในลักษณะการจัดการร่วม (Collaborative governance) ที่จะช่วยสร้างความยั่งยืนในการจัดการกับปัญหาในพื้นที่<sup>(9)</sup>

### สรุปข้อคิดเห็นต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ด้านนโยบาย

1) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนไปเผยแพร่และสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีการดำเนินการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ เพื่อส่งเสริมการจัดการตนเองของประชาชน

2) สำนักงานหลักประกันสุขภาพ เขต 12 สงขลา นำโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนา

โครงการในกองทุนหลักประกันสุขภาพเพื่อสนับสนุนการสร้าง  
ความรอบรู้ของประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

3) กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีควร  
สนับสนุนให้สถาบันวิชาการเข้าไปพัฒนาระบบสารสนเทศ  
และระบบฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นช่องว่าง  
ของการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคของท้องถิ่น

#### ด้านสังคม

1) องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและคณะอนุกรรมการ  
คุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลหรือตำบล นำกระบวนการ  
การพัฒนาและรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนไปประยุกต์  
ใช้เพื่อการขยายผลในการบริหารจัดการระบบการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคในพื้นที่

2) เทศบาลเมืองคองหงส์ร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
พัฒนาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภาคประชาชน  
และการบริหารจัดการระบบอย่างต่อเนื่อง

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนที่ได้ในครั้งนี้ ทำการ  
ศึกษาในพื้นที่เทศบาลเมืองคองหงส์ ซึ่งเป็นเทศบาลเมืองขนาดใหญ่  
พื้นที่ติดเขตเทศบาลนครที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจของภูมิภาค  
มีแหล่งทรัพยากรบุคคลจากสถาบันอุดมศึกษา และองค์กรอิสระ  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการนำไปใช้ใน  
ท้องถิ่นขนาดเล็กที่ไม่มีแหล่งทรัพยากรสนับสนุน ขอบเขต  
การศึกษาเน้นการจัดการให้ท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนการ  
ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นปัญหาของท้องถิ่น  
ทั่วประเทศ จากข้อจำกัดและผลการศึกษาที่ได้ มีข้อเสนอแนะ  
สำหรับงานวิจัยต่อไปดังนี้

1) การนำรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนไปประยุกต์  
ใช้ในเทศบาลที่มีบริบทที่คล้ายกัน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลของรูปแบบ

2) การศึกษารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน  
ของท้องถิ่นขนาดเล็ก ในเขตชนบท พื้นที่ห่างไกล

#### เอกสารอ้างอิง

1. Office of the Auditor General of Thailand, Office of  
the Prime Minister. Audit Report of the Office of  
the Consumer Protection Board, 2017. (In Thai).  
[http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/  
DRAWER060/GENERAL/DATA0000/00000509.PDF](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER060/GENERAL/DATA0000/00000509.PDF)
2. Office of the National Economic and Social  
Development Council. Thailand Social's Outlook  
of Q1/2022. 2022. [https://www.nesdc.go.th/main.  
php?filename=social\\_outlook](https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=social_outlook)
3. Office of the National Economic and Social  
Development Council. Thailand Social's Outlook

of Q2/2022. 2022. [https://www.nesdc.go.th/main.  
php?filename=social\\_outlook](https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=social_outlook).

4. Siriluk Ruenruay. Management of Drugs and Health  
Product Related Problems in Communities via the  
Network of Home, Temple, School and Hospital.  
Thai Journal of Pharmacy Practice. 2020; 12(3):  
856-868. (In Thai)
5. Angkanavisul T, Musikacha P. Lessons learned from  
the project on drug safety management within  
community by engaging the network of partners  
in Phra Nakhon Si Ayutthaya during 2015-2017.  
2018; 10(1): 142-160.
6. Withima M. A study to develop a model for health  
consumer protection in the subdistrict administration  
organization case study: Pakpoo Nakhon Si  
Thammarat Subdistrict Administration Organization.  
A thesis in Master of Pharmacy. Prince of Songkla  
University, 2010. (In Thai)
7. Somchai L. The Model of Independent Organization  
for Consumer Protection in Local Government. A  
Thesis in Master of Pharmacy in Social and  
Administrative Pharmacy. Prince of Songkla University,  
2011. (In Thai)
8. Consumer Protection Commission Working Group.  
Supporting documents of the Sub-Commission to  
study guidelines and recommendations for solving  
problems of consumer protection in the House of  
Representatives Consumer Protection Committee.  
2019. (In Thai). [https://www.parliament.go.th/  
ewtcommittee/ewt/25\\_consumer/ewt\\_dl\\_link.php?  
nid=370&filename=index](https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/25_consumer/ewt_dl_link.php?nid=370&filename=index)
9. Ohta R, Ryu Y, Kataoka D, Sano C. Effectiveness  
and challenges in local self-governance:  
multifunctional autonomy in Japan. Int. J. Environ.  
Res. Public Health. 2021;18(2): 574. [https://doi.org/  
10.3390/ijerph18020574](https://doi.org/10.3390/ijerph18020574).
10. Patcharapa T. Collaborative Governance: Factors  
affecting its formation and implementations. Burapha  
Journal of Political Economy. 2020; 8(1): 131-154.