



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภค

อาจารย์ดวงรัตน์ เสือขำ
สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม





หากท่านเป็นคนที่พบสถานการณ์ในภาพจะทำอย่างไร



<https://f.ptcdn.info/622/040/000/o3h20ewjgHMgy45jFZI-o.jpg>

ความเป็นมาของการคุ้มครองผู้บริโภค

- พ.ศ. 2512 สหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ (สนง.กรุงเทพฯ เนเธอร์แลนด์) ร่วมก่อตั้งแต่ไม่สำเร็จ
- พ.ศ. 2514 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาปัญหาของผู้บริโภค (กรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค)
- พ.ศ. 2519 รัฐบาลตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้สลายตัวตามวาระการเมือง
- พ.ศ. 2522 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีกฎหมายที่รองรับการปฏิบัติงาน คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พ.ศ. 2541



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

(CONSUMER PROTECTION IN PUBLIC HEALTH)

การคุ้มครอง (Protection) : การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา ให้รักษา กันไว้ไม่ให้เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

การส่งเสริม (Promotion) : การเกื้อหนุน หนุนหลัง เกื้อกูล เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ อุดหนุน เพิ่มเติม เอาใจช่วย ช่วยเหลืออยู่ข้างหลัง

การป้องกัน (Prevention) : การกันเอาไว้ก่อน เพื่อไม่ให้เกิดภัยอันตราย หรือที่รู้จักกันว่าป้องกันไว้ก่อนดีกว่าแก้ทีหลัง

การอนุรักษ์ (Preservation) : การป้องกัน สงวนรักษาสິงที่มีอยู่ ให้คงเดิม คงสภาพความอุดมสมบูรณ์ไว้ เช่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ



ความหมายของการบริโภค

“การกิน เสพ ใช้สิ้นเปลือง ใช้สอย หรือใช้ประโยชน์
จากสิ่งของหรือบริการต่างๆ”



ความหมายคำที่เกี่ยวข้อง

- ✓ บริโภค หมายถึง กิน เสพ ใช้ สิ้นเปลือง ใช้สอยจับจ่าย ยังหมายรวมถึง การจับจ่าย ใช้สอย การซื้อสินค้า หรือบริการต่างๆ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการโทรคมนาคม บริการเสริมความงาม เป็นต้น
- ✓ ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง บุคคล หรือใครก็ตามที่รับประทาน หรือใช้สินค้า บริการต่างๆ กล่าวคือผู้ที่ซื้อมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของตนเองทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ
- ✓ การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หมายถึง การปกป้องดูแล ผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการ



โลโก้สำนักงานคณะกรรมการ
การเลือกตั้ง
ที่มา :

<https://www.facebook.com/oklifennetwork>
klifennetwork.co.th

หน่วยงานของรัฐที่ดูแลเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภค”

ในภาพรวมทั้งหมด คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ซึ่งสังกัดอยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีและใน
ส่วนภูมิภาค 77 จังหวัด ในแต่ละจังหวัดจะมีคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน
และในทุกอำเภอจะมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอำเภอ มี
นายอำเภอเป็นประธาน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใน
ภาพรวมของประเทศนี้มีกฎหมายที่ใช้บังคับ คือ
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค



การคุ้มครองผู้บริโภคทางสาธารณสุข

“กลยุทธ์ในการดูแลคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภค ผลิตภัณฑ์และการได้รับบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสุขภาพอนามัย รวมทั้ง การพิทักษ์ประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภคมิให้ต้องถูกเอารัดเอาเปรียบหรือตกอยู่ ภายใต้การแสวงหาประโยชน์จากฝ่ายผู้ประกอบการโดยไม่เป็นธรรม”



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

การบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคร ที่ได้รับความเดือดร้อนในการซื้อ
สินค้าและบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งจะได้ทำการโทรศัพท์ไปที่ สาย
ด่วน 1166 หรือโทรศัพท์ปรึกษาตามกองต่าง ๆ ดังนี้

- ◆ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา 0-2629-7037-9
- ◆ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก 0-2629-7052-5
- ◆ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา 0-2629-7065-8
- ◆ กองนิติการ (ฝ่ายกฎหมาย) 0-2629-8259-60

หรือผู้บริโภครอาจขอรับคำปรึกษา

ข้อคำแนะนำด้วยตนเองที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



รัฐบาลต้องคุ้มครองให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าและบริการ
ทั้งนี้โดยตรากฎหมายคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค และจัดตั้งหน่วยงานที่
รับผิดชอบโดยตรง คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อคุ้มครองสิทธิของ
ผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคได้ทราบ และ
ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตน



ตราสัญลักษณ์ สคบ.

แนวทางการเลือกบริโภคอย่างฉลาดและปลอดภัย

- ☐ ถ้าพบว่ามีผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการสุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน ควรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที เพื่อจะได้ดำเนินการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- ☐ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการที่สุขภาพได้มาตรฐาน หรือมีการรับรองคุณภาพกล่าวคือ มีเครื่องหมาย มอก. หรือมี อย. เป็นต้น
- ☐ ถ้าได้รับความไม่เป็นธรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการให้ร้องเรียนได้ที่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

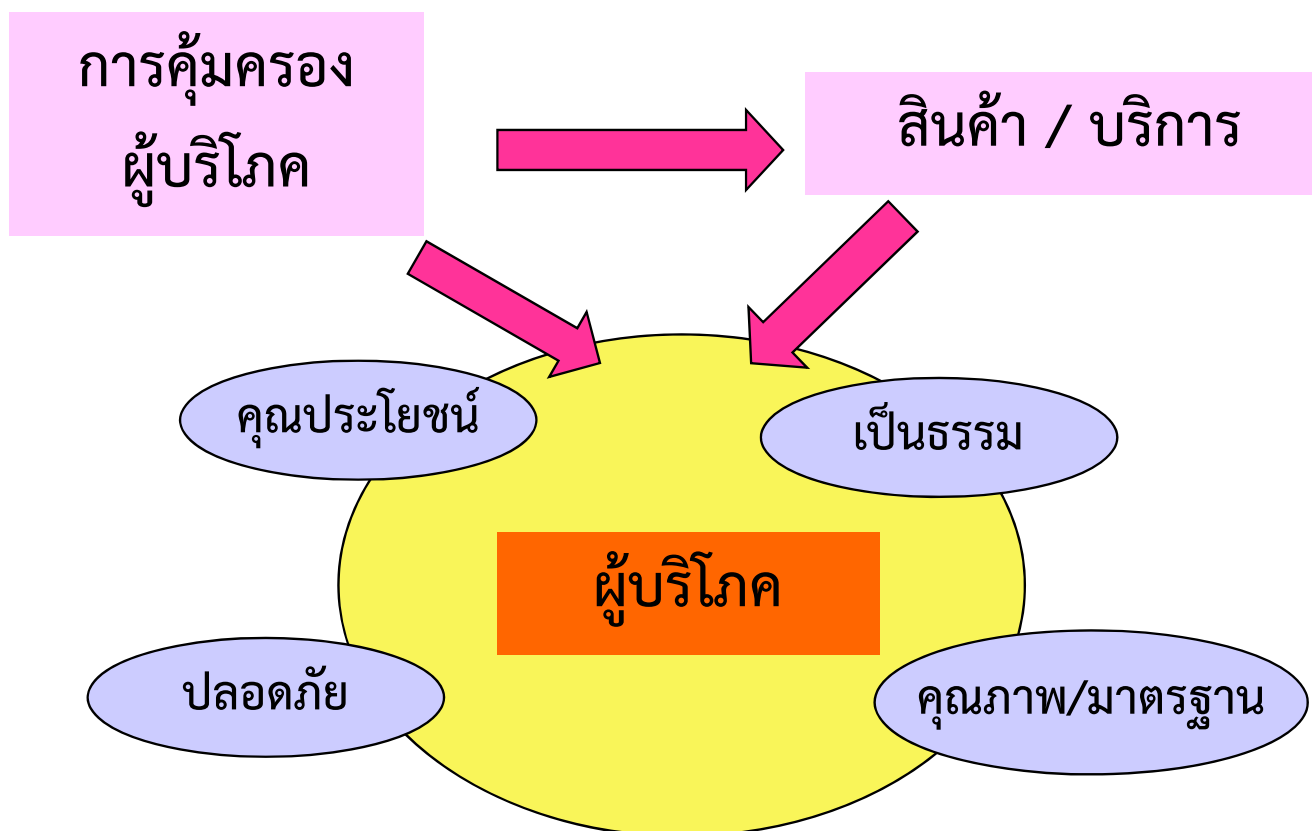


มอก. 368-2538



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
Food and Drug Administration

การคุ้มครองผู้บริโภค





เป้าหมายการดำเนินการ

1. ผู้บริโภคได้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ปลอดภัย เป็นธรรม และสมประโยชน์
2. สนับสนุนการส่งออกด้านผลิตภัณฑ์ทางด้านสุขภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก



ทำไมต้องคุ้มครองผู้บริโภค

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม

เทคโนโลยีการผลิต

ลัทธิบริโภคนิยม

ปัจจัยส่วนบุคคล

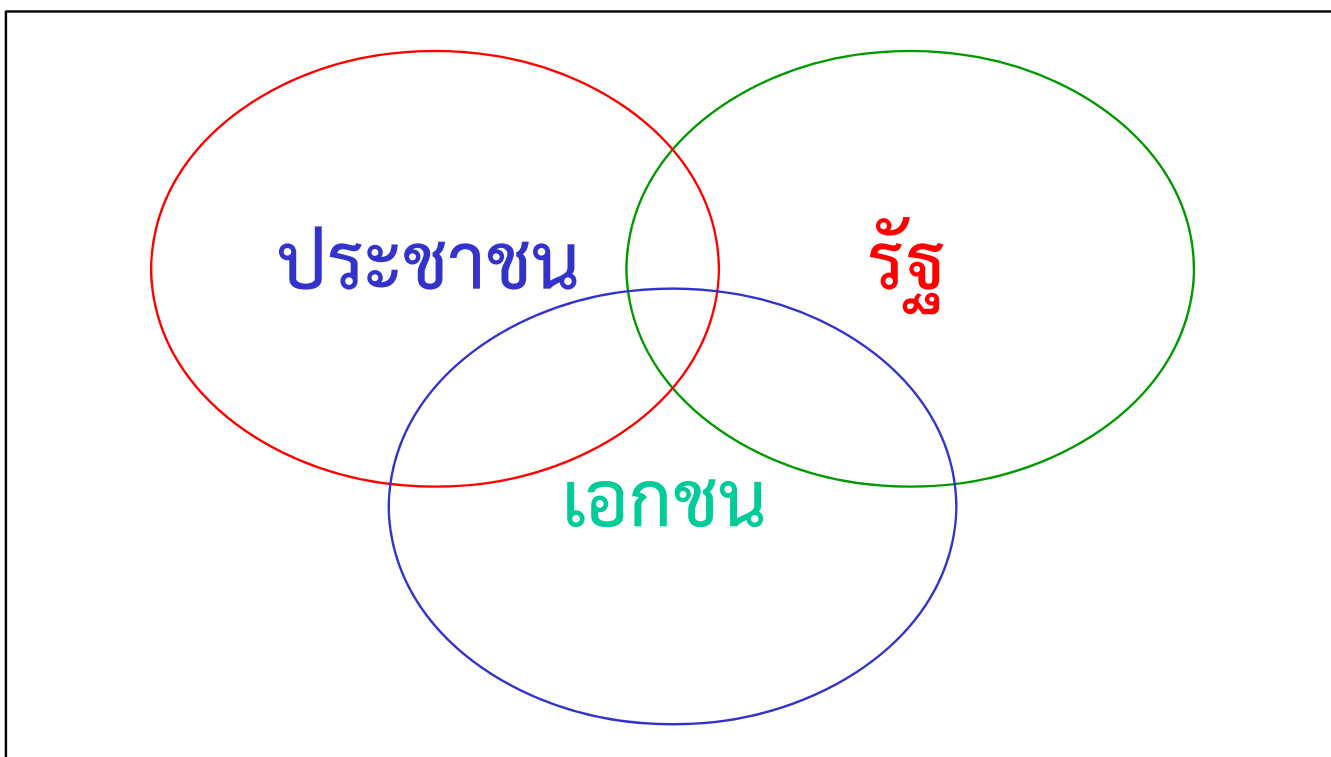
จริยธรรม



การรับรู้ข้อมูล/ตัดสินใจบริโภค



ใครคือผู้คุ้มครองผู้บริโภค





ความจำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค

- เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ให้เสียเปรียบผู้ผลิต
- เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา
- เพื่อควบคุมสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค
- เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ซื้อ และขาย





สิทธิผู้บริโภคที่ควรทราบ

ความหมาย

- สิทธิ คือ อำนาจที่จะกระทำการใดๆ ได้อย่างอิสระ โดยได้รับการรับรองจากกฎหมาย
- สิทธิตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- สิทธิตาม พรบ. คุ่มครองผู้บริโภค

การรักษาสิทธิของผู้บริโภค

ที่มา : http://consumer-law.blogspot.com/2010_06_01_archive.html



สิทธิของผู้บริโภค ตาม พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 4 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

- (1) สิทธิที่จะ**ได้รับข่าวสาร**รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- (2) สิทธิที่จะมี**อิสระในการเลือก**หาสินค้าหรือบริการ
- (3) สิทธิที่จะได้รับ**ความปลอดภัย**จากการใช้สินค้าหรือบริการ
- (4) สิทธิที่จะได้รับ**ความเป็นธรรม**ในการทำสัญญา
- (5) สิทธิที่จะได้รับ**การพิจารณาและชดเชย**ความเสียหาย



หน่วยงานดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป

□ หน่วยงานรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
กฎหมายที่ใช้บังคับ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
และ พ.ศ. 2541

□ หน่วยงานเอกชน

"สมาคมพลังผู้บริโภคแห่งประเทศไทย" ตั้งที่ 645/64
ถนนเพชรบุรี แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
10400 โทร.653-6040-44 โทรสาร 252-5742
กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
(พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พ.ศ.2541)



"การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข "

ในปัจจุบัน คำว่า "การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข" ครอบคลุมถึง

1. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข
2. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข

- ❖ การใช้บริการสาธารณสุข ซึ่งได้แก่
 - การส่งเสริมสุขภาพ
 - การป้องกันโรค
 - การรักษาพยาบาล
 - การฟื้นฟูสุขภาพ
- ❖ หน่วยงานที่ดูแล: กองการประกอบโรคศิลปะ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
- ❖ กฎหมาย: พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ.2541
หน่วยงานขององค์กรวิชาชีพทางการแพทย์ต่างๆ



หน่วยงานขององค์กรวิชาชีพทางการแพทย์ต่างๆ

- ❖ แพทยสภา ซึ่งมีกฎหมายใช้บังคับคือ
พรบ. วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2525
- ❖ สภาเภสัชกรรม ซึ่งมีกฎหมายใช้บังคับคือ
พรบ. วิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. 2537
- ❖ ทันตแพทยสภา ซึ่งมีกฎหมายบังคับใช้คือ
พรบ. วิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537
- ❖ สภาการพยาบาล ซึ่งมีกฎหมายบังคับใช้คือ
พรบ. วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528



การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

- ❖ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ 8 ประเภท ซึ่งได้แก่
- ❖ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท วัตถุมีพิษหรือวัตถุอันตราย และสารระเหย
- ❖ หน่วยงานที่ดูแล: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
(รวมถึงศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์)



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
Food and Drug Administration



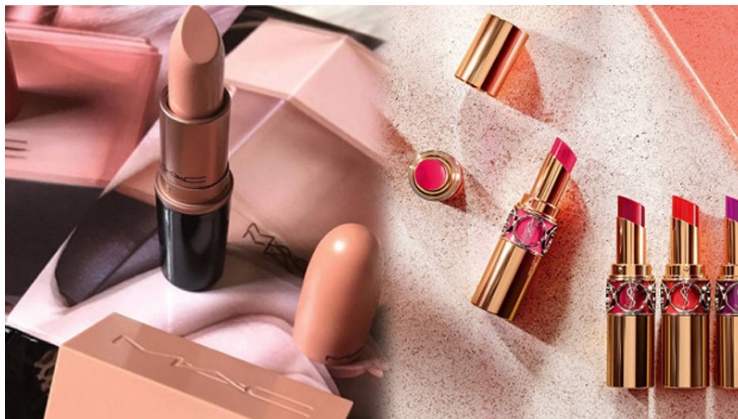
อาหาร



ยา



เครื่องสำอาง

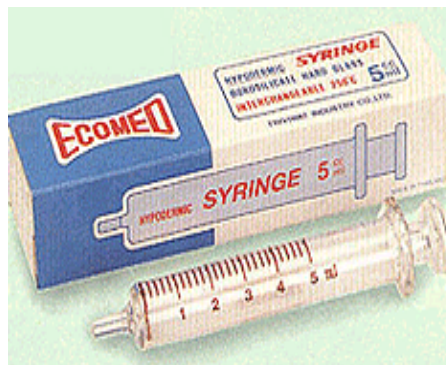


มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม

เครื่องมือแพทย์

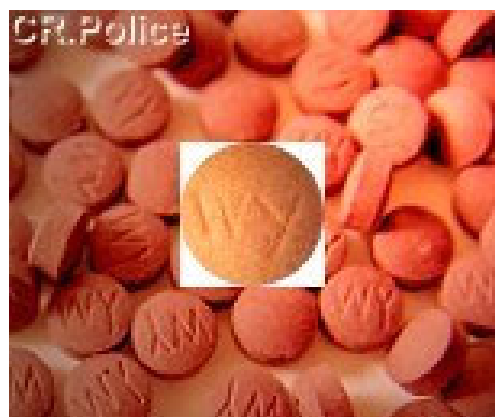


มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม





ยาเสพติดให้โทษ





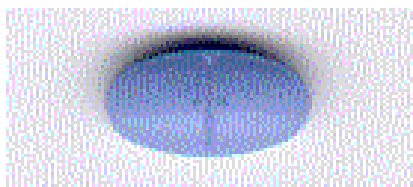
GHB หรือ Gamma-hydroxybutyrate



Ketamine



Diazepam



Dormicum (Midazolam)



Alprazolam

วัตถุดิบอันตราย



ผลิตภัณฑ์ดับกลิ่น



กาว

ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด



ผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อโรค



ผลิตภัณฑ์ลบคำผิดหรือสารละลายใช้เจือจาง

สารระเหย



แลคเกอร์ (Lacquers)



ทินเนอร์ (Thinners)



ลูกโป่งวิทยาศาสตร์ Blowing Balloon



กฎหมายที่ควรรู้ เกี่ยวกับ 8 ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2535

พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.2531

พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ.2518

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535

พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ.2533



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

แนวโน้มปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบัน

ด้านผู้บริโภค

- ยังมีความรู้ไม่เพียงพอในการบริโภค โดยเฉพาะคนชนบท
- มีความฟุ่มเฟือยในการบริโภค โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ส่งเสริมสุขภาพ
- การขาดโอกาสในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพในคนชนบท



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

แนวโน้มปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคทางสาธารณสุข

ด้านผู้ประกอบการ

- มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมายมากขึ้น
- ผู้ประกอบการรายย่อยขาดความรู้และทักษะ
- เทคนิคการตลาดแบบขายตรง



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

แนวโน้มปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคทางสาธารณสุข

ด้านผลิตภัณฑ์

- ปัญหาคุณภาพสินค้ายังคงมีอยู่ โดยเฉพาะเซตชนบท
- มีการนำเข้าผลิตภัณฑ์ที่ไม่จำเป็นราคาแพง



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

แนวโน้มปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคทางสาธารณสุข

ภาครัฐ

** กฎหมายยังล้าสมัย การบังคับใช้ไร้ประสิทธิภาพ

**

บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะ

** การจัดการของรัฐยังด้อยประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

สถานการณ์ด้านบริการสุขภาพ

1. ด้านผู้บริโภค

- ผู้อยู่ห่างไกลยังได้รับการโดยบุคลากรระดับต่ำกว่าวิชาชีพ
- ประชาชนนิยมซื้อยากินเองจากร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรดูแล
- เข้าใจในการรักษาพยาบาลที่ผิด
- ไม่ทราบสิทธิของตนเอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

สถานการณ์ด้านบริการสุขภาพ

2.ด้านผู้ประกอบการวิชาชีพและผู้ประกอบโรคศิลปะ

- บริการที่ด้อยคุณภาพและไม่ทั่วถึง
- บุคลากรขาดความชำนาญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

สถานการณ์ด้านบริการสุขภาพ

3. ด้านสถานพยาบาลและการบริการ

- ตรวจวินิจฉัยเกินความจำเป็น
- ค่าบริการสูง
- การนำเอาวิธีการรักษาที่ยังไม่ได้ผลแน่ชัดใช้กับผู้สิ้นหวัง
- ผู้ป่วยไม่มีส่วนร่วมรับรู้และตัดสินใจในการรักษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

สถานการณ์ด้านบริการสุขภาพ

4. ด้านรัฐ

- อัตรากำลังไม่เพียงพอ
- ขาดการพัฒนาบุคลากรประจำการ
- ขาดหน่วยงานเฝ้าระวัง



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

กลยุทธ์ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ในแผนพัฒนาสุขภาพฯ

1. พัฒนาศักยภาพของผู้บริโภค
2. ส่งเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์
3. พัฒนางองค์การ
4. ข้อมูล/วิชาการ/เทคโนโลยี/บุคลากร

ที่มา : <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=245>



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

ประโยชน์ของการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคร

4. ได้รับความเป็นธรรมเมื่อเกิดความเสียหาย
5. เกิดช่องทางการประสานร่วมกันระหว่างผู้บริโภคร ภาครัฐ
องค์กรผู้บริโภคร และผู้ประกอบการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

ส่งเสริมคุณภาพผลิตภัณฑ์

1. ผู้ประกอบการมีความรู้ ด้านการผลิต ตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการผลิต
(GMP, SOP, ฯลฯ)
2. สินค้า มีคุณภาพ และปลอดภัย
3. มีศักยภาพในการ แข่งขันในตลาดโลก



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

การพัฒนาองค์กร

1. เป็นหน่วยงานที่มีระบบการทำงานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ
2. โปร่งใสตรวจสอบได้
3. มีความอิสระในการบริหารงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

ข้อมูล/วิชาการ/เทคโนโลยีและบุคลากร

1. ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย
2. ระบบข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ข้อมูลที่ทันสมัย เหมาะสม และมีหลักฐานน่าเชื่อถือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

ข้อมูล/วิชาการ/เทคโนโลยีและบุคลากร

4. มีความรู้ความสามารถเป็นนักวิชาการมืออาชีพ
5. มีคุณธรรมสามัคคี รักองค์กร
6. มีความสามารถในการสื่อสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

หน้าที่ของผู้บริโภค

- ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บหลักฐานไว้ เพื่อประโยชน์ในการเรียกร้องค่าเสียหาย
- เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรดำเนินการเรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Nakhon Pathom Rajabhat University

หน้าที่ของผู้บริโภค

- ข้อตกลงต่างๆ ที่ต้องการให้มีผลบังคับใช้ ควรทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ประกอบธุรกิจด้วย
- ผู้บริโภคมีหน้าที่เก็บหลักฐานไว้ เพื่อประโยชน์ในการเรียกร้องค่าเสียหาย
- เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรดำเนินการเรียกร้องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม