

สรุปการประชุม

การจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

(National Health Consumer Protection Indicators, NHCPI)

10 พฤษภาคม 2553 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 210 อาคารนวัตกรรมทางเภสัชศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดโดย แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาฯ

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ศรีสว่าง พัววงศ์แพทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 2. นางรัศมี วิศทเวทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3. รศ. กรรณิการ์ อิศวตรเดชา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 4. นายนิติธร ธนัญญา | สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ |
| 5. นางสาวกชนุช แสงแกลง | มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค |
| 6. นายจิรัชัย มูลทองโร่ย | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| 7. นางสาวจาวี ยั้งยืน | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค |
| 8. ภก. ชาญชัย เอื้อชัยกุล | สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา |
| 9. ภญ. สุขศรี ชั่งบริบูรณ์ไพศาล | กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| 10. นางสาวมยุรี สาซุม | สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| 11. นางสาวจันทร์จีฟ้า โพธิ์ขาว | สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ |
| 12. นางสาวสุภาพร อรุณรักษ์สมบัติ | สำนักงานสถิติแห่งชาติ |
| 13. รศ.ดร. วิทยา กุลสมบุรณ์ | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ |
| 14. ผศ.ดร. วรธนา ศรีวิริยานุภาพ | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ |
| 15. ดร.อุษาวดี มาลีวงศ์ | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ |
| 16. นางสาวภคมน เหลืองแสงทอง | สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ |
| 17. นางสาวศุภกานต์ แน่นอุดร | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ |
| 18. นางสาวมาลี ชุ่มชื่น | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ |

ความเป็นมาของการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ (National Health Consumer Protection Indicators, NHCPI)

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ โดยการผลักดันหลักจากองค์การภาคประชาชนและภาคนักวิชาการ อย่างไรก็ตาม ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับที่ยังต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และยังมีสถานการณ์แวดล้อมระบบคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายส่วนที่มีความเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศนั้น จึงต้องมีการกำหนดมาตรการหรือกลวิธีในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยการสร้างดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator, KPI) เข้ามาช่วยให้การบังคับและการควบคุมเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ อันเกิดจากค่าที่วัดผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อแสดงผลสำเร็จของการวัดตามวัตถุประสงค์ สัมพันธ์กับภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย ยังไม่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติขึ้น จึงขาดการประเมินความสำเร็จและผลกระทบ (Impact) ของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ในการประเมินสถานการณ์ของการคุ้มครองผู้บริโภค และใช้ในการวางแผนพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ

แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เล็งเห็นความสำคัญของการมีดัชนีชี้วัดในระดับชาติ จึงได้จัดทำโครงการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ (National Health Consumer Protection Indicators, NHCPI) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพที่จะใช้ในการประเมินสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติต่อไป และได้เรียนเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาดัชนีชี้วัดต่อไป

ข้อสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของประเทศไทย ประกอบด้วย

1. แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหประชาชาติ (United Nation Guideline for Consumer Protection) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารการประชุม
2. ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2552 หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดตามเอกสารการประชุม
3. สถานภาพองค์กรผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดตามเอกสารการประชุม

4. ตัวอย่างการพัฒนาดัชนีชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (National Health Indicators)

สรุปผลการระดมความคิดเห็นในการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ควรมีการกำหนดประเด็นของการพัฒนาตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าจะต้องประกอบด้วยประเด็นหลักอะไรบ้าง และในแต่ละประเด็นหลักจะมีเป้าหมายอย่างไร
- จากการประชุมร่วมกันแล้วเห็นว่าตัวชี้วัดด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญ สำนักงานสถิติยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินการสำรวจ

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

- ควรใช้ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพ เป็นจุดตั้งต้นทำตัวชี้วัด (ซึ่งมีการดำเนินการจากภาคส่วนต่างๆไปแล้วระดับหนึ่ง)
- ควรให้ความสำคัญกับความเข้มแข็งของผู้บริโภค และองค์กรผู้บริโภค โดยเก็บข้อมูลเป็นระยะ เพื่อจะสามารถวัดการเปลี่ยนแปลง และสามารถสะท้อนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอื่นๆ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- ควรมีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการสร้างดัชนีชี้วัด และกำหนดกรอบการพัฒนาให้ชัดเจนก่อน และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวชี้วัดควรเป็นการวัดสถานะการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของประเทศไทย
- ควรพิจารณาการเชื่อมโยงแต่ละกลุ่มชี้วัดหลัก

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

- ตัวชี้วัดควรแสดงสถานะในเชิงคุณภาพ การลดลง/เพิ่มขึ้น วางแผนกลไกพัฒนา และผลลัพธ์ที่ควรไปถึง

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

- ตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ ควรวัดทั้งในส่วน Input Process และ Outcome
- พิจารณาจุดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- ประเมินผลกระทบ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

- ควรเน้นหนักตัวชี้วัดที่สะท้อนความเข้มแข็งของภาคประชาชน
- ตัวชี้วัดต้องมีความชัดเจน วัดได้ มีช่วงเวลา และไม่นามธรรม
- ควรมีตัวชี้วัดที่สะท้อนการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วย
- ได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การบริโภคที่ยั่งยืน โดยสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ของสภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้นควรนำมาพิจารณาร่วมด้วย

(ร่าง) กรอบกลุ่มชี้วัดหลักในการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

คณะผู้วิจัย จากแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) ได้นำเสนอ(ร่าง) กรอบกลุ่มชี้วัดหลักในการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติที่เทียบเคียงจากการพัฒนาดัชนีชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ ให้ที่ประชุมรับทราบ ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะและข้อแก้ไขในหลายประเด็น และให้คณะผู้วิจัยให้คำจำกัดความของกลุ่มชี้วัดหลักให้ชัดเจน คณะผู้วิจัยรับข้อเสนอแนะจากที่ประชุมไปปรับปรุงกรอบการพัฒนาดัชนีชี้วัดต่อไป

การดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

แผนงาน คคส. จะร่างกรอบการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ และกำหนดเป้าหมายของกลุ่มชี้วัดหลักส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อไป

สิ้นสุดการประชุมเวลา 12.15 น.

(นางสาวศุภกานต์ แน่นอุดร)

ผู้จัดรายงานการประชุม

(นางอุษาวดี มาลีวงศ์)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(ร่าง) กรอบกลุ่มชี้วัดหลักในการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

สถานะผู้บริโภค			
สิทธิผู้บริโภค (สิทธิองค์กรผู้บริโภค สิทธิชุมชน)	ศักยภาพผู้บริโภค ศักยภาพองค์กรผู้บริโภค (ช่องทาง/การมีส่วนร่วมของผู้บริโภค)	ผลกระทบจากการบริโภค	พฤติกรรมกรรมการบริโภค (คุณภาพการบริโภค) จิตสำนึกในการคุ้มครองบริโภค
ปัจจัยบ่งชี้การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ			
นโยบาย กฎหมายด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค องค์กร (เพิ่มหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ)	มาตรฐานการผลิตสินค้าและบริการ (ต้องไม่มีสินค้าและบริการอันตรายที่ ขาย:รัฐ/ปชช ร่วมดู)	มาตรฐาน(คุณภาพ)สินค้าและบริการ	การตลาดและการส่งเสริมการขาย การ โฆษณา (ควรเปลี่ยนเป็นข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ ผู้บริโภคได้รับ ซึ่งควรมีทั้งข้อมูลเชิง บวกหรือเชิงลบที่ถึงผู้บริโภค การบริโภคศึกษา)
การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน (อาหารทำลายสุขภาพ) (แผนอาหารทำอยู่: ความมั่นคงทาง อาหาร)	ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ	สื่อสารมวลชนกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการโฆษณา	(การสร้างทางเลือกของผู้บริโภค)

กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค			
การเฝ้าระวังและจัดการอันตรายของ สินค้าและบริการ	การร้องเรียน และการชดเชย/เยียวยา ความเสียหาย	ข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่และ โปรแกรมการศึกษาการคุ้มครอง ผู้บริโภค	มาตรการบังคับใช้กฎหมาย
(ความตระหนักของรัฐในการสร้างการ มีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการกำหนด นโยบายคุ้มครองผู้บริโภค)	(การประเมินผลกระทบ HIA) (การประเมินความเสี่ยง)		

* หมายเหตุ ข้อความในวงเล็บเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากที่ประชุม