

โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ (National Health Consumer Protection Indicators, NHCPI)

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ หมายถึง กลยุทธ์ในการดูแลคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภคผลิตภัณฑ์และการได้รับบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย รวมทั้งการพิทักษ์ประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภคมิให้ต้องถูกเอารัดเอาเปรียบหรือตกอยู่ภายใต้การแสวงประโยชน์จากฝ่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยไม่เป็นธรรม

จากการติดตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2548-2549 จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค พบว่า ประชาชนจำนวนมากประสบปัญหาซื้อบ้าน รถ สินค้าและบริการแล้วไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ในปี พ.ศ. 2552 และจากสถิติร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในปี พ.ศ. 2550 มีการร้องเรียน 1,473 เรื่อง และในปี พ.ศ. 2551 มีการร้องเรียนลดลงเป็น 1,217 เรื่อง เป็นการร้องเรียนเรื่องอาหาร 741 ยา 315 เรื่อง และเครื่องสำอาง 161 เรื่อง กล่าวโดยสรุป พบว่าปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคมีแนวโน้มลดลง อันเป็นผลมาจากนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่มากขึ้น หน่วยงานภาครัฐเพิ่มความสำคัญในการระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ โดยการผลักดันหลักจากองค์กรภาคประชาชนและภาคนักวิชาการ

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยในปัจจุบัน มีพัฒนาการในหลายด้านโดยเฉพาะในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นได้จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 61 ได้ระบุสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง มีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย สิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎและให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้รัฐสนับสนุนงบประมาณ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2552 หมวดที่ 8 ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีหลักการที่ระบบคุ้มครองผู้บริโภคต้องเป็นไปเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมศักยภาพของผู้บริโภค การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่าง

รู้เท่าทัน การจัดให้มีกลไกในการเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจสอบสินค้าและบริการในแต่ละระดับ การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค องค์กรผู้บริโภค และเครือข่าย เพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย เป็นธรรม อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ตลอดจนมีระบบการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เมื่อได้รับความเสียหาย กฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เป็นต้น รวมถึงการมีสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆเกิดขึ้นมากมาย

แม้ว่าระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับโดยการผลักดันหลักจากองค์กรภาคประชาชนและภาคนักวิชาการ อย่างไรก็ตาม ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอีกหลายฉบับที่ยังต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และยังมีสถานการณ์แวดล้อมระบบคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายส่วนที่มีความเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น ในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยนั้น จึงต้องมีการกำหนดมาตรการหรือกลวิธีในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยการสร้างดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicator, KPI) เข้ามาช่วยให้การบังคับและการควบคุมเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ อันเกิดจากค่าที่วัดผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อแสดงผลสำเร็จของการวัดตามวัตถุประสงค์ เป็นดัชนีที่สัมพันธ์กับภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทันเวลาและประหยัด เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีหน่วยวัดที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกัน และมีคุณสมบัติที่มีเหตุผล ซึ่งในปัจจุบันพบว่าในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย ยังไม่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติขึ้น จึงขาดการประเมินความสำเร็จและผลกระทบ (Impact) ของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ในการประเมินสถานการณ์ของการคุ้มครองผู้บริโภค และใช้ในการวางแผนพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ

โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ (National Health Consumer Protection Indicators, NHCPPI) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพที่จะใช้ในการประเมินสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภค และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติต่อไป

ข้อสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพของประเทศไทย

สิทธิผู้บริโภคไทย-สิทธิผู้บริโภคสากล

สิทธิ หมายถึง ประโยชน์ที่มีกฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ เช่นสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร ตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าสิทธิมีขึ้นตามที่กฎหมายรับรองและคุ้มครอง การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยได้ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิผู้บริโภค โดยมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 57 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 61 ว่า สิทธิผู้บริโภคต้องได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ อย่างไรก็ตามในการระบุสิทธิผู้บริโภคไทยเอาไว้เพียง 5 ประการนั้นพบว่าไม่ทัดเทียมกับสิทธิผู้บริโภคสากลที่ได้มีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้โดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumer International, CI) ซึ่งมีความครอบคลุมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าสิทธิผู้บริโภคของไทย โดยได้รับการรับรองสิทธิผู้บริโภคสากลเอาไว้ 8 ประการ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบสิทธิผู้บริโภคสากลกับสิทธิผู้บริโภคไทย

สิทธิผู้บริโภคสากล	สิทธิผู้บริโภคไทย
- สิทธิที่จะเข้าถึงสินค้าและบริการที่เป็นขั้นพื้นฐาน	
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ	- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนที่จำเป็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและพอเพียงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะเลือกสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ	- สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม	
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย	- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภค	
- สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย	
	- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

จากความแตกต่างในการรับรองสิทธิผู้บริโภคไทยและสิทธิผู้บริโภคสากล องค์กรเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยจึงเสนอให้มีการเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคจากเดิมเพื่อให้มีความครอบคลุมในระดับเดียวกันกับสิทธิผู้บริโภคสากล และมีการเสนอสิทธิผู้บริโภคไทยเพิ่มเติมเพื่อให้

1. สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะผู้บริโภคหรือผู้แทนกลุ่มผู้บริโภค ในการกำหนด กฎเกณฑ์ มาตรการหรือนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
2. สิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภค
3. สิทธิที่จะได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากโฆษณาและสื่อสารมวลชน
5. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการพิสูจน์ความผิด ภาระในการพิสูจน์ความผิดเป็นหน้าที่ ของผู้ประกอบการธุรกิจ
6. สิทธิในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
7. สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษาและสุขภาพ

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

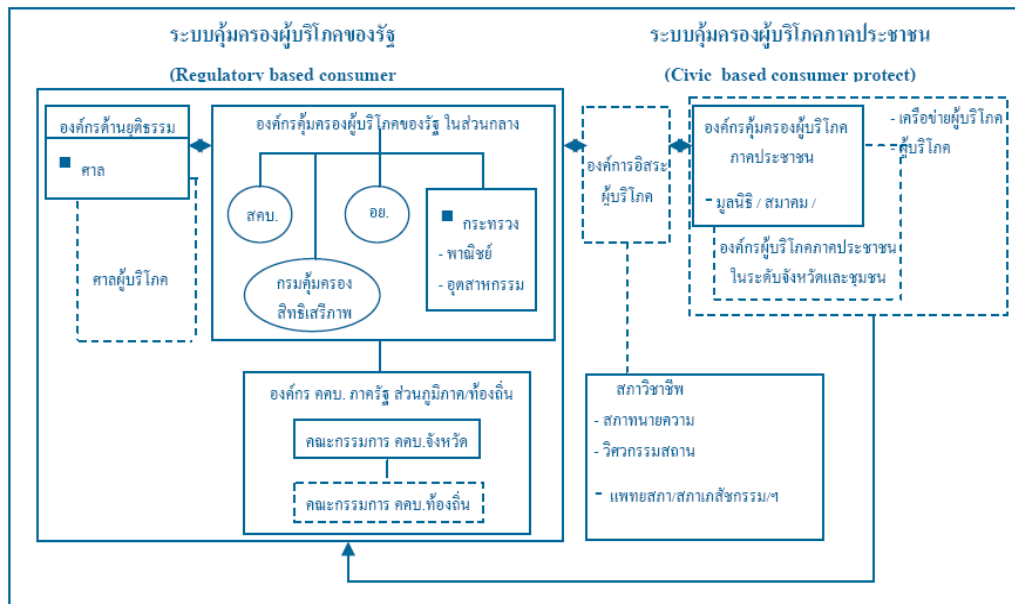
แนวคิดและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของไทย เริ่มต้นจากแนวคิดที่เชื่อว่า การคุ้มครอง ประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่พึงดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ อีกทั้งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของพลเมืองที่ต้องได้รับความคุ้มครองจากรัฐ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ และเป็น หน้าที่ของรัฐบาลต้องดำเนินการโดยอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย เพื่ออำนวยความยุติธรรมและ สร้างความเสมอภาคอย่างเป็นรูปธรรมแก่ประชาชน ทุกคน ภารกิจดังกล่าวของรัฐบาลจึงมีความ เกี่ยวพันกับกระบวนการยุติธรรมและกระบวนการ นิติบัญญัติอย่างแยกไม่ออก ทั้งในฐานะเป็นผู้เสนอ กฎหมาย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และในฐานะที่ต้องบริหารราชการเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่ ส่วนรวม กระบวนการปฏิรูปกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งวิธีหนึ่ง ที่ต้องดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยผ่านกระบวนการนิติบัญญัติและ กระบวนการยุติธรรม รัฐมีแนวนโยบายเป็นผู้คุ้มครองผู้บริโภค (paternalism) ดังจะเห็นได้จาก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ (ซึ่งถูกยกเลิกโดยหัวหน้าคณะปฏิรูปการ ปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข) พระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคใน สถานะที่รัฐเป็นผู้ปกครอง (parens patriae) และกฎหมายอื่น ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหารและ

ยา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป โดยที่หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๖๑ ตามรัฐธรรมนูญนี้ได้คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และกำหนดให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ และในบทเฉพาะกาล มาตรา ๓๐๓ วรรคหนึ่ง (๑) ได้กำหนดในวาระเริ่มแรก ให้คณะรัฐมนตรีที่เข้าบริหารราชการแผ่นดินภายหลังจากการเลือกตั้งทั่วไปเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญนี้ ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระตามมาตรา ๖๑ วรรคสอง ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของไทยเป็นระบบการบริหารจากส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านความปลอดภัยในอาหาร ยา เครื่องสำอาง ซึ่งแม้จะมีหน่วยงานในส่วนภูมิภาค แต่เป็นการกำหนดนโยบายและงบประมาณจากส่วนกลาง ไม่มีหน่วยงานในท้องถิ่นโดยเฉพาะ แต่มอบการใช้อำนาจบางส่วนไว้กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ซึ่งแตกต่างจากประเทศอื่น เช่น ประเทศญี่ปุ่น ที่มีรัฐบาลท้องถิ่นทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยแยกต่างหากจากรัฐบาลกลาง ไทยไม่มีการกำหนดนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับประเทศ มีเพียงการกำหนดรับรองสิทธิของผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ทำให้การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐยังแยกกันทำ และทำซ้ำซ้อนกัน เพราะต่างมีทิศทาง นโยบาย และงบประมาณของตนเอง

องค์กรในระบบคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย แบ่งเป็นองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคประชาชน โดยระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในภาครัฐนั้นมีหน่วยงานที่สำคัญได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการค้าภายใน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานอื่นๆ เช่น กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น ระบบคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนมีหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค กลุ่มศึกษาปัญหาฯ สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค สมาคม/ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด รวมถึงองค์กรในสถาบันวิชาการ และวิชาชีพ เช่น แพทยสภา เกษตรสภา สภานายความ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น แสดงในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 ขอบเขตการคุ้มครองผู้บริโภคโดยองค์กรภาครัฐและภาคประชาชน



ที่มา: แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย เปรียบเทียบกับต่างประเทศของ รศ.ดร.ศุภม ศุภนิตย์ ในเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิก รัฐสภา เล่มที่ 7 เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.... พบว่าประเทศไม่มีองค์กร กำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชาติ ทำให้ไม่มียุทธศาสตร์การดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภค มีเฉพาะยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคในประเทศ ทำให้การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐยังแยกกันทำ และทำซ้ำซ้อน กัน และขาดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ซึ่งแตกต่างกับระบบคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และ ญี่ปุ่น เป็นต้น รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายไทย	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายอังกฤษ	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายสหรัฐอเมริกา	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายญี่ปุ่น
1. รัฐทำหน้าที่โดยกลไกกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้หน่วยงานต่างๆรับผิดชอบ มีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับ 2. บทบาทขององค์กรด้านนโยบายไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายไม่เป็นหนึ่งเดียวงบประมาณแยกตามงานและหน่วยงานงานซ้ำซ้อนกัน องค์กรอยู่ภายใต้กำกับของนายกรัฐมนตรี	1. รัฐทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับรัฐบาลท้องถิ่นและรัฐบาลกลาง โดยใช้กลไกกฎหมายมหาชนที่มีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับ 2. องค์กรกำหนดนโยบายในระดับประเทศรวมอยู่ที่เดียว โดยอยู่ภายใต้หน่วยงานควบคุมการค้าให้เป็นธรรม ภาคประชาชนที่เป็นผู้บริโภคมีส่วนในการกำหนดนโยบาย การเสนอกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทำโดยหน่วยงานที่ควบคุมการค้าตามกฎหมายการค้าที่เป็นธรรม เพราะถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องของการควบคุมพฤติกรรมทางการค้า	1. รัฐทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับรัฐบาลท้องถิ่นและรัฐบาลกลาง โดยใช้กลไกกฎหมายมหาชนที่มีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับ แต่บทบาทของรัฐบาลกลางในสหรัฐอเมริกามีมากกว่ารัฐบาลแห่งมลรัฐ 2. องค์กรกำหนดนโยบายในระดับประเทศ (รัฐบาลกลาง) รวมอยู่ที่เดียวคือคณะกรรมการการค้าตามกฎหมายที่กำหนดดูแลการกระทำทางการค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม คณะกรรมาธิการการค้า FTC อยู่ภายใต้ฝ่ายบริหารโดยถูกแต่งตั้งโดยประธานาธิบดีและรับรองโดยสภาสูง องค์ประกอบของกรรมาธิการมาจากสมาชิกพรรคการเมือง การคุ้มครองผู้บริโภคใช้หลักการรักษาสวัสดิภาพตลาดที่มีการแข่งขันที่เป็นธรรม	1. รัฐทำหน้าที่โดยกลไกกฎหมายมหาชน มีรัฐบาลท้องถิ่นและรัฐบาลกลางใช้กลไกกฎหมายที่มีโทษทางอาญาเป็นบทบังคับ 2. บทบาทขององค์กรด้านนโยบายรวมอยู่ที่เดียวตามกฎหมายพื้นฐานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ภายใต้การกำกับของนายกรัฐมนตรี มีสถานนโยบายสังคมเป็นสภาพที่ปรึกษาเสนอกฎหมายตามกรอบกฎหมายพื้นฐาน

ตารางที่ 2 ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ (ต่อ)

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย ไทย	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย อังกฤษ	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย สหรัฐอเมริกา	ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย ญี่ปุ่น
3. หากประชาชนไม่เข้มแข็ง การมีส่วนร่วมในระดับนโยบายจะไม่เกิดขึ้น ระบบกฎหมายและบทบัญญัติของกฎหมายเน้นบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ขาดนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมภาคประชาชนให้ทำหน้าที่คู่ขนานกับภาครัฐ 4. ภาคธุรกิจไม่มีการแข่งขันแท้จริง ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายเพื่อผู้บริโภค	3. ภาคประชาชนเข้มแข็ง มีส่วนร่วมทั้งในระดับการป้องกันและการเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยการออกกฎหมาย รัฐสนับสนุนการทำงานขององค์กรเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน	3. ภาคประชาชนมีความเข้มแข็งและรวมตัวกันได้อย่างเหนียวแน่น มีบทบาทในการผลักดันกฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคธุรกิจมีนโยบายเพื่อผู้บริโภคเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด	3. ภาคประชาชนไม่นิยมการเรียกร้องสิทธิ เชื่อว่ารัฐเท่านั้นที่มีหน้าที่ปกป้องความเสียหาย ปัจจุบันรัฐเริ่มเปลี่ยนนโยบายควบคุมกำกับเพื่อเน้นการสนับสนุนให้ประชาชนมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น โดยกำหนดหน้าที่ของภาคธุรกิจและผู้บริโภคไว้ในกฎหมายพื้นฐานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับปัจจุบัน

ที่มา: ดัดแปลงจาก สุขุม ศุภนิติย์

นโยบายและกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับนานาชาติและระดับชาติ ที่สำคัญประกอบด้วย

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหประชาชาติ (United Nation Guideline for Consumer Protection)

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหประชาชาติฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อช่วยให้ประเทศต่างๆประสบความสำเร็จหรือรักษาระดับการคุ้มครองอย่างพอเพียงให้แก่ประชากรของตนในฐานะผู้บริโภค
- 2) เพื่อสนับสนุนรูปแบบของการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์ ที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค
- 3) เพื่อกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมในระดับสูงในกระบวนการผลิตและการกระจายสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภค
- 4) เพื่อช่วยให้ประเทศต่างๆสามารถต่อสู้กับการดำเนินธุรกิจที่ไม่เหมาะสมของบริษัทธุรกิจทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติที่ส่งผลเสียต่อผู้บริโภค
- 5) สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นอิสระ
- 6) เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค
- 7) เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาของสภาวะตลาด เพื่อที่ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายในราคาที่ต่ำ
- 8) เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

หลักการทั่วไปของการคุ้มครองผู้บริโภค

รัฐบาลควรพัฒนาหรือคงไว้ซึ่งนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็งโดยยึดตามแนวทางของสหประชาชาติและข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ควรจะวางลำดับของการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจ และความจำเป็นของประชาชน แนวทางของสหประชาชาติตั้งใจที่จะให้บรรลุถึงสิ่งจำเป็นต่างๆที่สมเหตุสมผลดังต่อไปนี้

- 1) คุ้มครองผู้บริโภคให้ปลอดภัยจากอันตรายที่อาจมีต่อสุขภาพได้
- 2) ส่งเสริมและคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค
- 3) การเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมครบถ้วนของผู้บริโภค สำหรับการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ

และตามความจำเป็นของตน

4) การให้การศึกษามัธยมศึกษาซึ่งรวมถึงการให้การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจในการเลือกของผู้บริโภค

5) การจัดให้มีการชดเชยอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้บริโภค

6) การมีสิทธิเสรีภาพที่จะจัดตั้งกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มหรือองค์กรอื่นๆที่มีวัตถุประสงค์คล้ายกัน และเปิดโอกาสให้องค์กรเหล่านั้นนำเสนอทัศนะต่อกระบวนการตัดสินใจที่จะส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

7) การส่งเสริมแบบแผนการบริโภคอย่างยั่งยืน

แนวทางปฏิบัติ

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้โดยสรุปดังนี้คือ

1) ความปลอดภัยทางกายภาพ- รัฐต้องหามาตรการที่เหมาะสมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัย ผู้ประกอบธุรกิจต้องสร้างให้เกิดความมั่นใจในทุกขั้นตอนของการผลิต จัดเก็บจนถึงการกระจายผลิตภัณฑ์สู่มือผู้บริโภค มีมาตรการในการแก้ปัญหาเมื่อพบว่าผลิตภัณฑ์ไม่ได้คุณภาพอยู่ท้องตลาดและมีระบบการชดเชยแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

2) การส่งเสริมและการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค- นโยบายของรัฐควรจะทำให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ ควบคุมมาตรฐานการผลิตและการกระจายผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม ป้องกันการปฏิบัติที่จะเป็นผลเสียต่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค สร้างเสริมความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ กระตุ้นให้มีการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกและในราคาต่ำ การปฏิบัติในการส่งเสริมการขายควรปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างยุติธรรม สนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการของผู้บริโภค

3) มาตรฐานสำหรับความปลอดภัย และคุณภาพของสินค้า และบริการต่อผู้บริโภค- รัฐต้องส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีการทบทวนเป็นครั้งคราว

4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค- รัฐควรกำหนดให้มีนโยบายการกระจายผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในชนบทที่ห่างไกล กระตุ้นให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ของผู้บริโภค

5) มาตรการที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย- รัฐต้องมีนโยบายเกี่ยวกับมาตรการชดเชยจากกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีความรวดเร็ว ยุติธรรม ไม่แพง เข้าถึงง่าย

- 6) โปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการชดเชยที่จะพึงได้รับ รวมถึงข่าวสารอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ โดยควรบูรณาการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรพื้นฐานของระบบการศึกษา
- 7) การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน-รัฐบาลควรส่งเสริมการพัฒนาและการบังคับใช้นโยบายสำหรับการบริโภคที่ยั่งยืน การบูรณาการนโยบายเหล่านี้เข้ากับนโยบายสาธารณะอื่นๆ รัฐควรกระตุ้นให้เกิดการออกแบบ พัฒนาและใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านความปลอดภัย พลังงาน และทรัพยากร มีโปรแกรมการนำกลับมาใช้ (Recycling programs) ส่งเสริมการพัฒนาและการใช้มาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาพสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับชาติและนานาชาติสำหรับผลิตภัณฑ์และการให้บริการ กระตุ้นให้เกิดการทดสอบที่ยุติธรรมในผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์ รัฐบาลควรบริหารความปลอดภัยในการใช้สารที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ในการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการบริโภคที่ยั่งยืน โดยการพัฒนการใช้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการใหม่ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม
- 8) มาตรการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ- รัฐบาลควรจัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จำเป็นต่อสุขภาพของผู้บริโภค เช่น อาหาร น้ำ และเภสัชภัณฑ์ (ยา) โดยควรมีนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การกระจายอย่างพอเพียงและมั่นคง การให้ข้อมูลและฉลากตามมาตรฐานสากล
- ก) อาหาร- รัฐบาลควรนำความจำเป็นของผู้บริโภคทุกคนสำหรับความมั่นคงด้านอาหาร (Food security) และควรสนับสนุนและนำมาตรฐานจากองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nation) และมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization Codex Alimentarius) พัฒนามาตรการความปลอดภัยด้านอาหาร รวมทั้งกลไกการตรวจสอบและประเมินผล ส่งเสริมนโยบายการปฏิบัติทางการเกษตรอย่างยั่งยืน การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ดินและน้ำ
- ข) น้ำ ภายใต้เป้าหมายของ International Drinking Water Supply and Sanitation Decade รัฐบาลควรมีนโยบายแห่งชาติในการให้บริการ การกระจายและคุณภาพของน้ำดื่ม
- ค) เภสัชภัณฑ์ (ยา) รัฐบาลควรพัฒนามาตรฐานการจัดการ และระบบการควบคุมดูแลที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและการใช้ที่เหมาะสมของเภสัชภัณฑ์ โดยต้องคำนึงถึงข้อเสนอแนะขององค์การอนามัยโลกที่มีต่อเภสัชภัณฑ์ ควรมีการใช้ WHO Certification Scheme on the Quality of Pharmaceutical Products Moving in International Commerce และระบบข้อมูลเภสัชภัณฑ์นานาชาติ ส่งเสริมการใช้ชื่อสากลที่ไม่สามารถกล่าวอ้างถึงความเป็นเจ้าของ (International nonproprietary names (INNs) for drug) ที่จัดทำและรับรองโดยองค์การอนามัยโลก

การประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

รัฐบาลควรดำเนินการในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาคในการพัฒนาทบทวนกลไกการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายแห่งชาติในการคุ้มครองผู้บริโภค ประสานความร่วมมือในการบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค การเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกยกเลิก ถูกเพิกถอน หรือต้องจำกัดการใช้อย่างเข้มงวด รัฐบาลและองค์กรระหว่างประเทศควรส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคอย่างยั่งยืน ส่งเสริมโปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม และรัฐบาลควรทำให้มั่นใจว่ามาตรการต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกบังคับใช้อย่างแท้จริง โดยจะไม่กลายเป็นการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศและเป็นไปตามข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2552

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในหมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค ระบุหลักการของระบบคุ้มครองผู้บริโภคว่า ต้องเป็นไปเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมศักยภาพของผู้บริโภค การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่างรู้เท่าทัน การจัดให้มีกลไกในการเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจสอบสินค้าและบริการในแต่ละระดับ การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค องค์กรผู้บริโภค และเครือข่าย เพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย เป็นธรรม อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ตลอดจนมีระบบการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เมื่อได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ต้องเป็นไปโดยปลอดจากการแทรกแซงจากอำนาจทางการเมือง ราชการ ธุรกิจ หรือการแทรกแซงอื่นใด เป้าหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคระบุว่า ผู้บริโภคต้องได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายบัญญัติ ตลอดจนได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถปกป้องคุ้มครองตนเองและสังคม รวมถึงได้รับความรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน สมประโยชน์ และทราบผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภค ตลอดจนสามารถนำความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและเท่าทัน ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือการบริการต้องได้รับการชดเชยและเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และรวดเร็ว เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ต้องได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษตามสิทธิที่กฎหมายบัญญัติ และต้องได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะชีวิต รู้เท่าทันสื่อ มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้การสื่อสารให้ข้อมูล ต้องมีความเหมาะสมตามวัยและสภาพของบุคคล เข้าถึงได้ง่าย เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

แนวทาง
การคุ้มครองผู้บริโภคของสหประชาชาติ
(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542)

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค ของสหประชาชาติ

(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542)

1. วัตถุประสงค์

1. ด้วยความตระหนักถึงความสนใจและความต้องการของผู้บริโภคในทุกประเทศ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าผู้บริโภคมักจะเผชิญกับความไม่สมดุลในด้านเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา และอำนาจในการต่อรอง ตลอดจนต้องตระหนักว่าผู้บริโภคควรจะมีสิทธิที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่อันตราย เช่นเดียวกับสิทธิในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นธรรม เท่าเทียมและยั่งยืน และการอนุรักษ์ปกป้องสิ่งแวดล้อม
- แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
- (ก) เพื่อช่วยให้ประเทศต่าง ๆ ประสบความสำเร็จหรือรักษาระดับการคุ้มครองอย่างพอเพียงให้แก่ประชากรของตนในฐานะผู้บริโภค
- (ข) เพื่อสนับสนุนรูปแบบการผลิตและการกระจายที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค

- (ค) เพื่อกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมในระดับสูงในกระบวนการผลิตและการกระจายของสินค้าและการให้บริการแก่ผู้บริโภค
- (ง) เพื่อช่วยให้ประเทศต่างๆสามารถต่อสู้กับการดำเนินธุรกิจที่ไม่เหมาะสมของบริษัทธุรกิจทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติที่ส่งผลเสียต่อผู้บริโภค
- (จ) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นอิสระ
- (ฉ) เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค
- (ช) เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาสถานะตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกหลากหลายในราคาที่ดี
- (ซ) เพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

2. หลักการทั่วไป

2. รัฐบาลควรพัฒนาหรือคงไว้ซึ่งนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็งโดยยึดตามแนวทางฉบับนี้และข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในทางปฏิบัติรัฐบาลของแต่ละประเทศควรกำหนดลำดับความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคของตนเอง โดยสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศนั้นๆ รวมถึงความจำเป็นของประชากรของตน โดยคำนึงถึงต้นทุนและประโยชน์ของมาตรการต่างๆ ที่นำเสนอ
3. แนวทางฉบับนี้มีความตั้งใจที่จะให้บรรลุถึงสิ่งจำเป็นต่างๆ ที่สมเหตุสมผลดังต่อไปนี้
 - (ก) การคุ้มครองผู้บริโภคจากอันตรายที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัย

- (ข) การส่งเสริมและการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค
- (ค) การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกได้ตามความต้องการและความจำเป็นของตน
- (ง) การให้การศึกษากับผู้บริโภคซึ่งรวมถึงการให้การศึกษาด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ ในการเลือกของผู้บริโภค
- (จ) การจัดให้มีการชดเชยให้แก่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ
- (ฉ) การมีสิทธิเสรีภาพที่จะจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรของผู้บริโภคและกลุ่มอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และการเปิดโอกาสให้องค์กรเหล่านั้นนำเสนอทัศนะต่อกระบวนการตัดสินใจที่จะส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- (ช) การส่งเสริมแบบแผนการบริโภคที่ยั่งยืน

4. แบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม เป็นสาเหตุหลักของการเสื่อมลงอย่างต่อเนื่องของสิ่งแวดล้อมของโลก ทุกประเทศควรพยายามอย่างแข็งขันเพื่อส่งเสริมให้เกิดแบบแผนการบริโภคที่ยั่งยืน ประเทศที่พัฒนาแล้วควรเป็นผู้นำที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในแบบแผนการบริโภคที่ยั่งยืน ประเทศกำลังพัฒนาควรพยายามที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในแบบแผนการบริโภคที่ยั่งยืนในกระบวนการพัฒนาประเทศของตน โดยเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบร่วมกันที่อาจมีความแตกต่างกัน (Principle of common but differentiated responsibilities) โดยต้องคำนึงให้มากถึงสถานการณ์พิเศษและความจำเป็นของประเทศกำลังพัฒนา

5. นโยบายเพื่อส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืนควรจะคำนึงถึงเป้าหมายในการขจัดความยากจน ทำให้เกิดความพอใจในความจำเป็นพื้นฐานแห่งมนุษย์

ของสมาชิกทุกคนในสังคม และลดความไม่เท่าเทียมกันทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

6. รัฐบาลควรจัดหาและและรักษาโครงสร้างหรือองค์ประกอบพื้นฐานที่เพียงพอในการพัฒนา การบังคับใช้ และการติดตามนโยบายในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยต้องระมัดระวังเป็นพิเศษเพื่อให้แน่ใจว่ามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ ที่นำมาบังคับใช้นั้นเพื่อประโยชน์ของทุกภาคส่วนของประชาชน โดยเฉพาะประชาชนในเขตชนบทและคนยากจน
7. ทุกองค์กรธุรกิจควรเคารพตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของประเทศที่องค์กรธุรกิจเหล่านั้นดำเนินกิจการอยู่ องค์กรธุรกิจเหล่านี้ควรปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เหมาะสมเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเป็นไปตามมาตรฐานนานาชาติที่ประเทศนั้นๆ ได้ให้การยอมรับ (การอ้างอิงมาตรฐานนานาชาติของแนวทางฉบับนี้ควรจะคำนึงถึงเนื้อความในย่อหน้านี้)
8. บทบาทที่สร้างสรรค์และมีศักยภาพของมหาวิทยาลัย องค์กรธุรกิจมหาชน และองค์กรธุรกิจเอกชนในด้านการวิจัย ควรจะถูกนำมาพิจารณา เมื่อจะมีการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค

3. แนวทางปฏิบัติ

9. แนวทางปฏิบัติต่อไปนี้จะนำไปประยุกต์ใช้ทั้งผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ผลิตหรือจัดให้มีขึ้นในประเทศและที่นำเข้าจากต่างประเทศ
10. ในการประยุกต์ใช้กระบวนการและการควบคุมต่างๆ สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค จะต้องให้แน่ใจได้ว่าจะไม่กลายเป็นข้อกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ และเป็นไปตามข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ

ก. ความปลอดภัยทางกายภาพ

11. รัฐบาลควรจะนำมาใช้หรือกระตุ้นให้มีการนำมาใช้ซึ่งมาตรการที่เหมาะสม รวมถึงระบบกฎหมาย ควบคุมความปลอดภัย มาตรฐานระดับชาติหรือนานาชาติ มาตรฐานตามความสมัครใจ และการให้มีการบันทึกด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์นั้นปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการใช้อย่างตั้งใจหรือการใช้แบบที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
12. ภายใต้นโยบายที่เหมาะสม ควรจะทำให้แน่ใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ผลิตขึ้นโดยผู้ผลิตนั้นมีความปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นการใช้อย่างตั้งใจหรือการใช้แบบที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ผู้ที่รับผิดชอบในการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดหรือผู้กระจายผลิตภัณฑ์ (distributors) โดยเฉพาะผู้จัดหาผลิตภัณฑ์ (suppliers) ผู้ส่งออก (exporters) ผู้นำเข้า (importers) ผู้ค้าปลีก (retailers) และอื่นๆ ในความหมายเดียวกันนี้ ควรจะสร้างให้เกิดความมั่นใจได้ว่าในระหว่างการดูแลผลิตภัณฑ์ของผู้กระจายผลิตภัณฑ์เหล่านี้ จะไม่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยจากการขนส่งหรือการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม และควรจะทำให้แน่ใจได้ว่าผลิตภัณฑ์เหล่านี้จะไม่กลายเป็นสิ่งอันตรายเนื่องจากการขนส่งหรือการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม ผู้บริโภคควรจะได้รับคำแนะนำในการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม และควรจะได้รับข้อมูลความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้อย่างตั้งใจหรือการใช้แบบที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ข้อมูลความปลอดภัยที่สำคัญอย่างยิ่งควรจะแสดงให้เห็นแก่ผู้บริโภคทราบโดยสัญลักษณ์สากลที่สามารถเข้าใจได้
13. ภายใต้นโยบายที่เหมาะสม ควรจะทำให้แน่ใจได้ว่า เมื่อผู้ผลิตหรือผู้กระจายผลิตภัณฑ์พบว่าอาจมีอันตรายที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าหลังจากที่ผลิตภัณฑ์อยู่ในท้องตลาดแล้ว ผู้ผลิตหรือผู้กระจายผลิตภัณฑ์ควรแจ้ง

ให้ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและให้แก่สาธารณะทราบด้วยความเหมาะสม โดยทันทีทันใด และรัฐบาลควรจะต้องตัดสินใจถึงวิธีการที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า ผู้บริโภคจะได้รับการแจ้งข้อมูลที่เหมาะสมถึงอันตรายเหล่านั้น

14. รัฐบาลควรจะนำนโยบายไปใช้อย่างเหมาะสม เมื่อผลิตภัณฑ์ถูกพบว่ามี ความบกพร่องอย่างมาก และ/หรือทำให้เกิดอันตรายอย่างแท้จริงและรุนแรงแม้ว่าจะมีการใช้อย่างถูกต้อง ผู้ผลิตและ/หรือผู้กระจายผลิตภัณฑ์ ควรจะต้องเรียกเก็บคืนผลิตภัณฑ์เหล่านั้น และแลกเปลี่ยนหรือปรับปรุง ผลิตภัณฑ์นั้น หรือให้ผลิตภัณฑ์อื่นทดแทน แต่ถ้าเป็นไปได้ที่จะทำ เช่นนั้นภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล ผู้บริโภคควรจะได้รับ การชดเชย อย่างเพียงพอ

บ. การส่งเสริมและการคุ้มครองผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ของผู้บริโภค

15. นโยบายของรัฐบาลควรจะทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ที่สูงที่สุดจาก ทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ และควรจะทำให้ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายในการผลิตที่เป็นที่น่าพึงพอใจและเป็นไปตามมาตรฐานการผลิต วิธีการกระจายผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม การให้ข้อมูลข่าวสารและการป้องกันที่มีประสิทธิผล ต่อการปฏิบัติที่จะ ก่อให้เกิดผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของ ผู้บริโภคและการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ในท้องตลาด
16. รัฐบาลควรเพิ่มความพยายามในการป้องกันการปฏิบัติที่จะเป็นผลเสีย ต่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของผู้บริโภคด้วยการทำให้แน่ใจได้ว่าผู้ผลิต ผู้กระจายผลิตภัณฑ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดให้มีผลิตภัณฑ์และการให้ บริการเหล่านั้นยึดมั่นและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่บังคับใช้

องค์กรผู้บริโภคควรจะได้รับส่งเสริมให้ติดตามการปฏิบัติอันไม่พึงประสงค์ อาทิเช่น การปนปลอมในอาหาร คำกล่าวอ้างที่ไม่ถูกต้อง หรือทำให้เข้าใจผิดในกระบวนการฉ้อโกงทางตลาดและการให้บริการ

17. รัฐบาลควรพัฒนาสร้างความเข้มแข็งหรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมที่ต้องถูกจำกัด และการดำเนินธุรกิจในทางที่ผิดอื่น ๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค รวมทั้งการบังคับใช้มาตรการเหล่านั้นอย่างจริงจัง โดยที่รัฐบาลควรจะดำเนินการตามข้อผูกพันที่มีต่อข้อตกลงพหุภาคีในกฎระเบียบและหลักการความยุติธรรม สำหรับควบคุมการปฏิบัติทางธุรกิจที่ต้องถูกจำกัด (The Set of Multilaterally Agreed Equitable Principles and Rules for the Control of Restrictive Business Practices) ตามมติที่ประชุมใหญ่ขององค์การสหประชาชาติ ในมติที่ 35/65 เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2523
18. รัฐบาลควรนำนโยบายไปใช้หรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในความรับผิดชอบของผู้ผลิต เพื่อให้แน่ใจได้ว่าผลิตภัณฑ์จะสนองตอบต่อความต้องการที่สมเหตุสมผลในด้านความทนทาน การใช้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น และผู้ขายควรทราบว่าการเหล่านั้นจะต้องได้รับการตอบสนองนโยบายเช่นเดียวกันนี้ควรนำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคด้วย
19. รัฐบาลควรกระตุ้นให้มีการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมเพื่อที่จะให้ผู้บริโภคได้มีทางเลือกมากที่สุด ในผลิตภัณฑ์และการให้บริการในราคาที่ต่ำที่สุด

20. รัฐบาลควรจะทำให้แน่ใจได้ว่าผู้ผลิตและ/หรือผู้ค้าปลีกมีการให้บริการหลังการขายที่เพียงพอและเชื่อถือได้ รวมถึงอะไหล่ของผลิตภัณฑ์
21. ผู้บริโภคควรได้รับการปกป้องจากการบิดเบือนสัญญาในการทำสัญญาฝ่ายเดียวที่ยกเว้นสิทธิที่จำเป็นในสัญญาและเงื่อนไขที่ไม่มีเหตุผลของสินเชื่อโดยผู้ขาย
22. การปฏิบัติในการตลาดส่งเสริมการขายและการขายควรจะเป็นไปตามหลักการของการปฏิบัติต่อผู้บริโภคที่ยุติธรรม และควรจะเป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมาย ในการนี้ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อที่ผู้บริโภคจะสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลและเป็นอิสระ เช่นเดียวกับการมีมาตรการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ให้นั้นถูกต้องเพียงตรง
23. รัฐบาลควรกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องในทุกๆ ด้าน
24. การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องของผู้บริโภคเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ควรจะถูกกระตุ้นผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งข้อมูลที่มากับผลิตภัณฑ์ รายงานสิ่งแวดล้อมโดยภาคอุตสาหกรรม ศูนย์ข้อมูลของผู้บริโภค โครงการอาสาสมัครที่โปร่งใสด้านฉลากเพื่อสิ่งแวดล้อม และสายด่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์
25. รัฐบาลภายใต้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ผลิต ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ และองค์กรผู้บริโภค ควรจะมีมาตรการที่มีต่อการกล่าวอ้างหรือข้อมูลที่ ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญในการโฆษณาและกิจกรรมด้านการตลาดอื่นๆ รวมทั้งควรมีการพัฒนาเกณฑ์และมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับการควบคุมและตรวจสอบการกล่าวอ้างต่างๆ

26. รัฐบาลภายใต้ปัจจัยภายในของประเทศควรกระตุ้นให้ภาคธุรกิจร่วมมือกับองค์กรผู้บริโภค มีการจัดทำและบังคับใช้หลักเกณฑ์ด้านการตลาดและการดำเนินการทางธุรกิจแบบอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะมีการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ ข้อตกลงด้วยความสมัครใจอาจจะนำมาใช้ร่วมกันระหว่างภาคธุรกิจ องค์กรผู้บริโภคและภาคส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์เหล่านี้ควรได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างเพียงพอ
27. รัฐบาลควรจะมีการทบทวนกฎหมายอย่างสม่ำเสมอในเรื่องมาตรฐานการชั่งตวงวัดและการประเมินความเพียงพอของเครื่องมือสำหรับการบังคับใช้กฎหมาย

ก. มาตรฐานสำหรับความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ผู้บริโภค

28. รัฐบาลควรจะทำหรือส่งเสริมตามความเหมาะสมเพื่อทำให้มีหรือเกิดการบังคับใช้มาตรฐานในระดับชาติและระดับนานาชาติด้วยความสมัครใจหรืออื่นๆสำหรับความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ โดยมีการเผยแพร่ให้สาธารณะรับทราบอย่างเหมาะสม มาตรฐานระดับชาติและการควบคุมสำหรับความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ควรจะมีการทบทวนเป็นครั้งคราว เพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่ามาตรฐานเหล่านี้เป็นที่ยอมรับและมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเท่าที่จะเป็นไปได้
29. ในประเทศซึ่งมีการใช้มาตรฐานต่ำกว่าที่จะยอมรับได้ตามมาตรฐานสากล เนื่องจากสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น ควรจะมีความพยายามทุกด้านในการทำให้มาตรฐานนั้นสูงขึ้นในทันทีเมื่อเป็นไปได้

30. รัฐบาลควรส่งเสริมและทำให้แน่ใจได้ว่า จะมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทดสอบและการรับรองความปลอดภัย คุณภาพ และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค

จ. สิ่งอำนวยความสะดวกในการกระจายผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค

31. รัฐบาลควรพิจารณาอย่างเหมาะสม ในเรื่องต่อไปนี้

- (ก) กำหนดให้มีนโยบายหรือรักษาไว้ซึ่งนโยบายที่ทำเพื่อให้แน่ใจได้ว่า จะมีการกระจายที่มีประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการไปยังผู้บริโภค ถ้าหากจำเป็นควรพิจารณานำเอานโยบายเฉพาะด้านมาใช้เพื่อให้แน่ใจได้ว่า จะมีการกระจายของผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่จำเป็นไปในที่ซึ่งการกระจายผลิตภัณฑ์อาจไปไม่ถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชนบทห่างไกล นโยบายนั้นควรรวมทั้งการช่วยเหลือให้มีการสร้างสถานที่เก็บสินค้าและสถานที่ค้าปลีกในศูนย์กลางต่างๆในชนบท การสร้างแรงจูงใจในการช่วยเหลือตนเองของผู้บริโภค และการควบคุมปัจจัยต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการกระจายทั่วถึงไปยังชนบทที่ห่างไกล
- (ข) กระตุ้นให้มีการจัดตั้งสหกรณ์ของผู้บริโภคหรือกิจกรรมทางการค้าอื่นที่คล้ายคลึงกัน รวมถึงการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์โดยเฉพาะในชนบทที่ห่างไกล

จ. มาตรการที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชย

32. รัฐบาลควรจะทำให้มีขึ้นหรือรักษาไว้ซึ่งมาตรการทางกฎหมายและ/หรือ มาตรการทางการบริหาร เพื่อทำให้ผู้บริโภคหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้รับการชดเชยทั้งจากกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีความรวดเร็ว ยุติธรรม ไม่แพง และเข้าถึงได้ง่าย กระบวนการเหล่านี้ควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษกับความจำเป็นของผู้บริโภคที่ยากจน
33. รัฐบาลควรกระตุ้นให้ทุกองค์กรธุรกิจมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของผู้บริโภค ทั้งในลักษณะที่มีความยุติธรรม รวดเร็ว และไม่เป็นทางการ ตลอดจนจัดให้มีกลไกสมัครใจแบบต่างๆ ในการบริการให้คำปรึกษาและกระบวนการร้องทุกข์อย่างไม่เป็นทางการที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคได้
34. ควรดำเนินการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะการชดเชยที่มีอยู่และกระบวนการแก้ไขข้อร้องทุกข์ต่างๆ

ฉ. โปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลข่าวสาร

35. รัฐบาลควรพัฒนาหรือส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลทั่วไปแก่ผู้บริโภค รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากทางเลือกและพฤติกรรมของผู้บริโภค และปัจจัยเกี่ยวข้องที่เป็นไปได้อื่นๆที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริโภค ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและต้นทุนการใช้จ่ายของผู้บริโภค โดยจะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมประเพณีของประชาชนด้วย วัตถุประสงค์ของโปรแกรมเหล่านี้ควรจะทำให้ประชาชนปฏิบัติตนเป็นผู้บริโภคที่รู้จักเลือกสรร มีความสามารถที่จะเลือกสรรผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างมีความรู้ โดยคำนึงถึงสิทธิและความรับผิดชอบของผู้บริโภค ในการพัฒนา

โปรแกรมเหล่านี้ จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษกับความต้องการของ
ผู้บริโภคที่เสียเปรียบและด้อยโอกาสทั้งในชนบทและเมือง รวมถึง
ผู้บริโภคที่ยากจนและที่อ่านหนังสือไม่ได้ โดยกลุ่มผู้บริโภค องค์กรทาง
ธุรกิจและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของสังคมชุมชนนั้นควรมีส่วนเกี่ยวข้อง
กับความพยายามในการให้การศึกษาเหล่านี้

36. การให้การศึกษาผู้บริโภคควรจะบูรณาการตามความเหมาะสมเข้าเป็น
ส่วนหนึ่งของหลักสูตรพื้นฐานของระบบการศึกษาโดยให้เป็นส่วนประกอบ
ในรายวิชาที่มีอยู่
37. โปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคควรจะให้ครอบคลุม
ถึงแง่มุมที่สำคัญต่างๆ ของการคุ้มครองผู้บริโภคดังต่อไปนี้
 - (ก) สุขภาพ โภชนาการ การป้องกันโรคที่เกิดจากอาหาร และการ
ปนเปื้อนในอาหาร
 - (ข) อันตรายของผลิตภัณฑ์
 - (ค) ฉลากผลิตภัณฑ์
 - (ง) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิธีการได้รับการชดเชย ตัวแทนและองค์กรสำหรับ
การคุ้มครองผู้บริโภค
 - (จ) ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักและมาตราชั่งตวงวัดต่างๆ ราคา คุณภาพ
เงื่อนไขสินเชื่อ และการมีอยู่ของสิ่งจำเป็นพื้นฐานต่างๆ
 - (ฉ) การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
 - (ช) การใช้วัสดุ พลังงานและน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
38. รัฐบาลควรกระตุ้นให้องค์กรผู้บริโภคและกลุ่มที่สนใจอื่นๆ รวมทั้ง
สื่อมวลชนต่างๆ ให้เข้าร่วมดำเนินการในโปรแกรมการให้การศึกษาและ

การให้ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของทางเลือกและพฤติกรรมของผู้บริโภค และปัจจัยเกี่ยวข้องที่เป็นไปได้อื่นที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริโภค ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและต้นทุนการใช้จ่ายของผู้บริโภคโดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ของกลุ่มผู้บริโภคที่ยากจนทั้งในชนบทและเมือง

39. ภาครัฐกิจควรที่จะเข้าร่วมดำเนินการหรือมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ในโปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นจริงแก่ผู้บริโภค
40. รัฐบาลควรพัฒนาหรือกระตุ้นการพัฒนาอย่างเหมาะสม ให้มีการพัฒนาโปรแกรมการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคทางสื่อสารมวลชน (mass media) โดยต้องคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องให้เข้าถึงผู้บริโภคในชนบทและที่ไม่รู้หนังสือ
41. รัฐบาลควรจัดให้มีหรือกระตุ้นให้มีโปรแกรมการอบรมสำหรับครูอาจารย์วิชาชีพสื่อสารมวลชน และที่ปรึกษาผู้บริโภค เพื่อให้คนเหล่านี้มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามโปรแกรมการให้การศึกษาและการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค

๕. การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน (sustainable consumption)

42. การบริโภคที่ยั่งยืนหมายถึงการสนองต่อความจำเป็นของผลิตภัณฑ์และการให้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ในวิถีทางที่ทำให้ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
43. ความรับผิดชอบต่อการบริโภคที่ยั่งยืนถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกและองค์กรทุกภาคส่วนในสังคม ได้แก่ ผู้บริโภคที่มีความรู้ รัฐบาล ภาคธุรกิจ องค์กรผู้จ้างแรงงาน โดยองค์กรผู้บริโภคและองค์กรด้าน

สิ่งแวดล้อมจะมีบทบาทที่สำคัญเป็นพิเศษ ผู้บริโภคที่มีความรู้จะมีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมการบริโภคที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านทางผลจากการเลือกผู้ผลิต รัฐบาลควรส่งเสริมการพัฒนาและการบังคับใช้นโยบายสำหรับการบริโภคที่ยั่งยืน และการบูรณาการของนโยบายเหล่านี้กับนโยบายสาธารณะอื่นๆ การกำหนดนโยบายของรัฐบาลควรจะได้ปรึกษากับภาคธุรกิจ องค์กรผู้บริโภคและองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม และกลุ่มอื่นๆที่มีความสนใจ โดยที่ภาคธุรกิจมีความรับผิดชอบในการส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืนผ่านการออกแบบการผลิต และการกระจายของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ องค์กรผู้บริโภคและองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมมีความรับผิดชอบในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการโต้แย้งในประเด็นการบริโภคที่ยั่งยืน เพื่อเป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค และเพื่อการทำงานร่วมกับรัฐบาลและภาคธุรกิจในการทำให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืน

44. รัฐบาลในการเป็นหุ้นส่วนกับภาคธุรกิจและองค์กรที่เกี่ยวข้องของภาคส่วนต่างๆในสังคม ควรที่จะพัฒนาและบังคับใช้มาตรการที่ส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน ผ่านทางการผสมผสานของนโยบาย ที่รวมถึง กฎหมาย ข้อบังคับ เครื่องมือทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ การใช้ที่ดิน การขนส่ง การพลังงานและการเคหะ เป็นต้น โปรแกรมการให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นให้มีความใส่ใจต่อผลกระทบของรูปแบบการบริโภค และจัดการอุดหนุนที่ส่งเสริมรูปแบบที่ไม่ยั่งยืนของการบริโภคและการผลิตรวมถึงการส่งเสริมการปฏิบัติที่ดีในการบริหารสิ่งแวดล้อมของภาคส่วนเฉพาะต่างๆ
45. รัฐบาลควรกระตุ้นให้เกิดการออกแบบ การพัฒนา และการใช้ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านความปลอดภัย พลังงานและทรัพยากร โดยพิจารณาจากผลกระทบตลอดช่วงวงจรของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการนั้นๆ รัฐบาลควรกระตุ้นให้มีโปรแกรมการนำกลับมาใช้ (Recycling programmes) ที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการนำของเสียหรือขยะกลับมาใช้ใหม่และการซื้อผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

46. รัฐบาลควรส่งเสริมการพัฒนาและการใช้มาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาพสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติสำหรับผลิตภัณฑ์และการให้บริการ โดยมาตรการเหล่านั้นควรจะไม่ทำให้เกิดการกีดกันทางการค้า
47. รัฐบาลควรกระตุ้นให้เกิดการทดสอบที่ยุติธรรมในผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์
48. รัฐบาลควรบริหารความปลอดภัยในการใช้สารที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และกระตุ้นให้มีการพัฒนาทางเลือกอื่นที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมของการใช้สารนั้น สารใหม่ที่มีศักยภาพที่จะเป็นอันตรายควรจะมีการประเมินที่เป็นวิทยาศาสตร์ในเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาวก่อนที่จะมีการกระจายออกไป
49. รัฐบาลควรส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงประโยชน์ด้านสุขภาพของรูปแบบที่ยั่งยืนของการบริโภคและการผลิต ซึ่งเกิดได้จากทั้งผลโดยตรงต่อสุขภาพของบุคคลและผลโดยรวมผ่านการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
50. รัฐบาลในการเป็นหุ้นส่วนกับภาคเอกชนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องควรกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการบริโภคที่ไม่ยั่งยืน โดยการพัฒนาและการใช้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการใหม่ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงเทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันสามารถลดมลพิษและลดการใช้ทรัพยากรได้

51. รัฐบาลควรให้มีการจัดทำกลไกหรือทำให้กลไกที่มีอยู่เข้มแข็งขึ้นในการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงการบริโภคที่ยั่งยืน
52. รัฐบาลควรพิจารณาเครื่องมือทางเศรษฐกิจต่างๆ ที่จะส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน เช่น เครื่องมือทางงบประมาณ และการคิดต้นทุนที่รวมถึงต้นทุนทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ด้วยการคำนึงถึงความต้องการของสังคม ความต้องการที่เกิดจากการเสียประโยชน์จากการปฏิบัติที่ยั่งยืน (unsustainable practices) และประโยชน์ที่จะได้จากการปฏิบัติที่ยั่งยืนกว่า (sustainable practices) ในขณะเดียวกันต้องหลีกเลี่ยงผลในด้านลบในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา
53. รัฐบาลในความร่วมมือกับภาคธุรกิจและกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรพัฒนาตัวชี้วัด วิธีการ และฐานข้อมูล สำหรับการวัดความก้าวหน้าของการบริโภคที่ยั่งยืนในทุกระดับ ข้อมูลที่ได้นี้ควรเผยแพร่สู่สาธารณะ
54. รัฐบาลและองค์กรระหว่างประเทศควรเป็นผู้นำในการนำมาใช้ซึ่งหลักการปฏิบัติที่ยั่งยืนในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรของตน โดยเฉพาะผ่านทางนโยบายการจัดซื้อจัดหา ในการจัดซื้อจัดหาของรัฐบาลควรกระตุ้นการพัฒนาและการใช้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม
55. รัฐบาลและองค์กรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ควรส่งเสริมการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการทำลายสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะหาวิธีการที่จะทำให้เกิดรูปแบบการบริโภคที่มีความยั่งยืนมากกว่า

ข. มาตรการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ:

56. เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา รัฐบาลควรจัดลำดับความสำคัญตามความเหมาะสมในเรื่องที่จำเป็นต่อสุขภาพของผู้บริโภค เช่น อาหาร น้ำ และเภสัชภัณฑ์ (ยา) โดยควรให้มันโยบายหรือรักษาไว้ซึ่งนโยบายเพื่อควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การกระจายอย่างเพียงพอและมั่นคง การให้ข้อมูลและฉลากตามมาตรฐานสากล เช่นเดียวกับโปรแกรมการศึกษาและการวิจัยในเรื่องเหล่านี้ สำหรับแนวปฏิบัติของรัฐบาลในเรื่องเฉพาะต่างๆ ควรจะพัฒนาขึ้นภายใต้เนื้อหาในแนวทางขององค์การสหประชาชาติฉบับนี้
57. อาหาร เมื่อมีการจัดทำนโยบายแห่งชาติและการวางแผนเกี่ยวกับอาหาร รัฐบาลควรจะนำเอาความจำเป็นของผู้บริโภคทุกคนสำหรับความมั่นคงด้านอาหาร (food security) และควรจะสนับสนุนและนำมาตราฐานเท่าที่จะเป็นไปได้ได้จากองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nation) และมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization Codex Alimentarius) หรือ ถ้าไม่มีก็สามารถใช้มาตรฐานด้านอาหารระดับนานาชาติซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไป รัฐบาลควรรักษา พัฒนา หรือปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยด้านอาหาร รวมถึงเกณฑ์ความปลอดภัย มาตรฐานอาหารและความต้องการทางโภชนาการและการติดตามที่มีประสิทธิผล รวมทั้งกลไกการตรวจสอบ และการประเมินผล
58. รัฐบาลควรส่งเสริมนโยบายและการปฏิบัติทางการเกษตรที่ยั่งยืน การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ดินและน้ำ โดยคำนึงถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น

59. น้ำ ภายใต้เป้าหมายที่กำหนดโดย International Drinking Water Supply and Sanitation Decade รัฐบาลควรที่จะกำหนดรักษาและทำให้เข้มแข็งซึ่งนโยบายแห่งชาติในการปรับปรุงการให้บริการ การกระจาย และคุณภาพของน้ำดื่ม โดยควรให้ความเอาใจใส่ต่อทางเลือกของระดับที่เหมาะสมของการให้บริการ คุณภาพและเทคโนโลยี ความจำเป็นของโปรแกรมการศึกษาและความสำคัญของการมีส่วนร่วมของชุมชน
60. รัฐบาลควรให้ลำดับความสำคัญอย่างสูงในการกำหนดและบังคับใช้นโยบายและโปรแกรมในการใช้น้ำในหลายรูปแบบ โดยคำนึงถึงความสำคัญของน้ำสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนและรูปแบบของน้ำในฐานะที่เป็นทรัพยากร
61. เกสซ์ภันท์ (ยา) รัฐบาลควรที่จะพัฒนาหรือรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานที่ดีพอ การจัดหา และระบบการควบคุมดูแลที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและการใช้ที่เหมาะสมของเกสซ์ภันท์ ผ่านทางนโยบายแห่งชาติทางด้านยาที่เป็นการบูรณาการในด้านการจัดหา การกระจาย การผลิต การให้อนุญาต ระบบการควบคุมดูแล และการจัดให้มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ของเกสซ์ภันท์ ในการดำเนินการนี้รัฐบาลควรคำนึงอย่างยิ่งถึงรายงานและข้อเสนอแนะขององค์การอนามัยโลกที่มีต่อเกสซ์ภันท์ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องควรมีการใช้ WHO Certification Scheme on the Quality of Pharmaceutical Products Moving in International Commerce และระบบข้อมูลเกสซ์ภันท์นานาชาติอื่น นอกจากนั้นมาตรการที่ควรนำมาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อส่งเสริมการใช้ชื่อสากลที่ไม่สามารถกล่าวอ้างความเป็นเจ้าของ (International nonproprietary names (INNs) for drug) (อาจเรียกว่าชื่อสามัญทางยา) ที่จัดทำและรับรองโดยองค์การอนามัยโลก

62. นอกเหนือจากเรื่องที่อยู่ในระดับความสำคัญสูงที่กล่าวถึงแล้ว รัฐบาลควรจัดทำมาตรการที่เหมาะสมในเรื่องอื่นๆ เช่น ยาฆ่าแมลงและสารเคมี ในการใช้/การผลิต/และการเก็บรักษา โดยคำนึงถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยรัฐบาลอาจกำหนดให้ผู้ผลิตให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลในฉลากของผลิตภัณฑ์

4. การประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

63. รัฐบาลควรดำเนินการ โดยเฉพาะในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาค ดังต่อไปนี้

- (ก) พัฒนาทบทวนและรักษาหรือทำให้เข้มแข็งขึ้นอย่างเหมาะสมซึ่งกลไกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายแห่งชาติและมาตรการต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภค
- (ข) ประสานความร่วมมือหรือกระตุ้นให้มีความร่วมมือในการบังคับใช้นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ ตัวอย่างของความร่วมมือนี้นี้ดังกล่าวควรเป็นความร่วมมือในการจัดตั้งหรือการใช้ร่วมกันในสิ่งอำนวยความสะดวกในการทดสอบต่างๆ กระบวนการทดสอบทั่วไป การแลกเปลี่ยนโปรแกรมข้อมูลและการศึกษาเกี่ยวกับผู้บริโภค โปรแกรมการฝึกอบรมร่วมกัน และการร่วมวางแผนอย่างรัดกุมในการควบคุม
- (ค) ประสานความร่วมมือในการปรับปรุงเงื่อนไขที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นได้รับการนำเสนอต่อผู้บริโภคได้ ทั้งในด้านราคาและคุณภาพ ความร่วมมือนี้นี้ดังกล่าวควรรวมถึงการเข้าร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็น การแลกเปลี่ยนข้อมูลในความเป็นได้ของการจัดหาแบบต่างๆ

และข้อตกลงสำหรับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ในระดับภูมิภาค

64. รัฐบาลควรพัฒนาหรือทำให้เข้มแข็งในการเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกยกเลิก ถูกเพิกถอน หรือต้องจำกัดการใช้อย่างเข้มงวด เพื่อที่จะทำให้ประเทศนำเข้าอื่นๆ สามารถป้องกันตนเองได้อย่างเพียงพอต่ออันตรายจากผลิตภัณฑ์เหล่านั้น
65. รัฐบาลควรจะทำให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เหล่านั้น ไม่มีความแตกต่างจากประเทศอื่นจนอาจเป็นผลเสียหายต่อผู้บริโภค
66. เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน รัฐบาล องค์การระหว่างประเทศ และภาคธุรกิจ ควรจะทำงานร่วมกันในการพัฒนา ส่งต่อและเผยแพร่เทคโนโลยีที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผ่านทางการสนับสนุนทางการเงินที่เหมาะสมจากประเทศพัฒนาแล้ว และเพื่อคิดกลไกใหม่สำหรับสนับสนุนการเงินในการส่งต่อเทคโนโลยีในกลุ่มประเทศต่างๆ โดยเฉพาะการส่งต่อไปยังหรือในระหว่างประเทศกำลังพัฒนา และประเทศที่เศรษฐกิจอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจ
67. รัฐบาลและองค์การระหว่างประเทศควรส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเหมาะสมในโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวกับการบริโภคที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศที่เศรษฐกิจอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งรัฐบาลควรสนับสนุนความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้บริโภคและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องของภาคประชาสังคมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งในเรื่องนี้
68. รัฐบาลและองค์การระหว่างประเทศควรส่งเสริมโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษา และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

69. รัฐบาลควรทำให้แน่ใจว่า นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ถูกบังคับใช้อย่างแท้จริง โดยจะไม่กลายเป็นการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ และเป็นไปตามข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ

ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

เรื่อง ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๒

ตามมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติจัดทำธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานด้านสุขภาพของประเทศ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และให้รายงานต่อสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเพื่อทราบและประกาศในราชกิจจานุเบกษา นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติได้จัดทำธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๒ วุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎรมีมติรับทราบเมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๒ และ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๒ ตามลำดับ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติจึงขอประกาศธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตามที่แนบท้ายนี้ ให้มีผลบังคับใช้ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการสุขภาพแห่งชาติ



ຮຽນຮູ້ໂດຍລະບົບສຸບກາພົວພັນ ພ.ຄ. ໒໕໕໒



ສາທາລະນະສຸບກາພົວພັນ

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒

ฉบับที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๒

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๕๒

คำปรารภ

อนุสนธิจากการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบสุขภาพในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา องค์การภาคี เครือข่าย และสมาชิกที่ร่วมในกระบวนการขับเคลื่อนเห็นพ้องต้องกันว่า เพื่อให้การปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศ มีทิศทางที่ถูกต้อง ชัดเจนและมีพลัง สามารถปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศให้บรรลุเป้าหมายแห่งสุขภาพที่ครอบคลุมทุกมิติ โดยประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง จำเป็นต้องมีธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ เป็นเจตจำนงและพันธะร่วมกันของสังคม และเพื่อให้ทุกภาคส่วนใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และการดำเนินงานด้านสุขภาพของประเทศ

ต่อมาในกระบวนการบัญญัติเป็นกฎหมาย สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้เห็นชอบให้กำหนดหลักการ โครงสร้างและเนื้อหาหลักของธรรมนูญไว้ โดยให้มีการจัดทำและทบทวนธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติเป็นระยะๆ อย่างน้อยทุกห้าปี เพื่อให้ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ มีความเป็นพลวัต สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาาระบบสุขภาพของประเทศได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เพื่ออนุวัติตาม มาตรา ๔๖ และมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติได้จัดทำธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยกำหนดหลักการมีส่วนร่วม การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ใช้ข้อมูลวิชาการและการจัดการความรู้เป็นฐานสำคัญ เพื่อให้ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ สะท้อนเจตนารมณ์และเป็นพันธะร่วมกันของสังคม ให้สังคมสามารถนำไปใช้เป็นฐานอ้างอิง ในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของระบบสุขภาพในอนาคต ทั้งนี้ ภาคีเครือข่ายระดับพื้นที่สามารถจัดทำธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพเฉพาะพื้นที่ของตน โดยต้องไม่ขัดหรือแย้งกับธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ และคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาตินี้แล้วในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานด้านสุขภาพของประเทศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ธรรมนูญนี้เรียกว่า “ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ธรรมนูญนี้ให้มีผลตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

นิยามศัพท์

ข้อ ๓ ในธรรมนูญนี้

“สุขภาพ” หมายความว่า ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล

“ปัญญา” หมายความว่า ความรู้ทั่ว รู้เท่าทันและความเข้าใจอย่างแยกได้ในเหตุผลแห่งความดี ความชั่ว ความมีประโยชน์และความมีโทษ ซึ่งนำไปสู่ความมีจิตอันดีงามและเอื้อเพื่อเผื่อแผ่

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การควบคุมการประกอบวิชาชีพ องค์การมหาชนและหน่วยงานอื่นของรัฐ

“คุณธรรม” หมายความว่า คุณงามความดี ที่วิญญูชนพึงสำนึกในจิตใจของตน ในเรื่องความจริง ความดี ความงาม และใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิต

“จริยธรรม” หมายความว่า แนวทางแห่งความประพฤติที่ยึดหลักคุณธรรม

“มนุษยธรรม” หมายความว่า ธรรมของคน ธรรมที่มนุษย์พึงมีต่อกัน มีเมตตากรุณา เป็นต้น

“เศรษฐกิจพอเพียง” หมายความว่า แนวการดำรงอยู่ และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้ จะต้องอาศัย ความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎีและนักธุรกิจในทุกระดับให้มีจิตสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติปัญญา และความรอบคอบเพื่อให้สมดุล และพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้าน วัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

“ธรรมาภิบาล” หมายความว่า คุณลักษณะของการบริหารหรือการปกครองเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีคุณภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ต้องยึดหลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหลักนิติธรรม

“การสร้างเสริมสุขภาพ” หมายความว่า การกระทำที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพทางกาย จิต ปัญญาและสังคม โดยสนับสนุนพฤติกรรมบุคคลและการจัดการสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อม เพื่อส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม

“นโยบายสาธารณะ” หมายความว่า ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยรวมเห็นว่า หรือเชื่อว่าควรจะดำเนินการไปในทิศทางนั้น รวมถึงนโยบายที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดมาจากรัฐด้วย

“การมีส่วนร่วม” หมายความว่า การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ในลักษณะของการร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ ร่วมติดตาม ประเมินผลและตรวจสอบ

“สุขภาพทางเพศ” หมายความว่า สุขภาพที่หมายรวมไปถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อความสัมพันธ์ทางเพศ เพศภาวะ และมีความเคารพต่อวิถีชีวิตทางเพศที่แตกต่างของบุคคล เพื่อเป็นพื้นฐานต่อการมีประสบการณ์ทางเพศที่ปลอดภัยและมีความพึงพอใจ ปราศจากการถูกบังคับ การเลือกปฏิบัติและความรุนแรง

“เพศภาวะ” หมายความว่า ภาวะความเป็นหญิง เป็นชาย ที่ไม่ได้กำหนดโดยระบบชีววิทยา แต่กำหนดโดยปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคมและอื่นๆ ทำให้สังคมเกิดความคาดหวังต่อความเป็นหญิงและชายในแง่มุมเฉพาะต่างๆและมีส่วนกำหนดความเชื่อ ทัศนคติ รวมทั้งประเพณีปฏิบัติต่างๆ ที่กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคมในเรื่องของความเป็นหญิงเป็นชาย เพศภาวะเป็นสิ่งที่แตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม และเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

“อนามัยการเจริญพันธุ์” หมายความว่า สุขภาพที่เกี่ยวกับกระบวนการและการทำหน้าที่ของระบบการเจริญพันธุ์ของมนุษย์ตลอดช่วงชีวิต

“การป้องกันโรค” หมายความว่า การกระทำหรืองดกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อไม่ให้เกิดการเจ็บป่วยหรือเป็นโรคและการป้องกันไม่ให้กลับเป็นซ้ำในกรณีที่หายจากการเจ็บป่วยหรือเป็นโรคแล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับ คือ การป้องกันก่อนการเกิดโรคหรือก่อนการเจ็บป่วย การป้องกันโรคในระยะที่เกิดโรคหรือเจ็บป่วยขึ้นแล้ว และการป้องกันโรคและฟื้นฟูสภาพเมื่อหายจากการเจ็บป่วยแล้ว

“การควบคุมโรค” หมายความว่า การควบคุมโรคระบาด โรคไม่ติดต่อ โรคติดต่อ โรคติดต่ออันตรายต่างๆ รวมทั้งโรคที่เกิดจากการปนเปื้อนของสารต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมและอาหาร และโรคอื่นๆ ที่สามารถลดความสูญเสียสุขภาพ ชีวิตและทรัพยากรได้หากมีการตรวจพบแต่เนิ่นๆ

“การป้องกันและการควบคุมปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ” หมายความว่า การจัดการกับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและชีวภาพ เชื้อโรค สารเคมี ภัยธรรมชาติ รวมทั้งระบบต่างๆ ในสังคมเพื่อควบคุมปัจจัยดังกล่าว ให้มีผลเสียต่อสุขภาพน้อยที่สุด รวมทั้งการสร้างปัจจัยที่เอื้อต่อการมีสุขภาพด้วย

“การบริการสาธารณสุข” หมายความว่า การบริการต่างๆ อันเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ การตรวจวินิจฉัยและบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน

“คุณภาพบริการสาธารณสุข” หมายความว่า คุณลักษณะของบริการสาธารณสุขที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทั้งด้านมนุษย สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและด้านอื่นๆ และพื้นฐานด้านคุณธรรม และจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม

“การบริการสาธารณสุขที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์” หมายความว่า การบริการสาธารณสุขที่มีความเอื้ออาทร ความสมานฉันท์ระหว่างบุคลากรสาธารณสุขและประชาชน โดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน ครอบครัว ชุมชนและสังคม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพโดยสุจริต ปราศจากการครอบงำของผลประโยชน์ทางธุรกิจ

“การบริการสาธารณสุขปฐมภูมิ” หมายความว่า การบริการสาธารณสุขที่เน้นบริการบุคคล ครอบครัว และชุมชน มีความเข้มข้นในเชิงวิชาการและเทคโนโลยีในระดับหนึ่ง มุ่งเน้นในมิติของมนุษย และสังคม เป็นบริการแบบผสมผสาน ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสมรรถภาพ บริการเป็นองค์รวม เชื่อมโยงใกล้ชิดระหว่างผู้ให้บริการ สถานบริการ ชุมชนและครอบครัว มีความเชื่อมโยงกับระบบบริการสาธารณสุขระดับอื่นๆ และกับชุมชนเพื่อส่งต่อความรับผิดชอบการให้บริการระหว่างกันและกันเป็นอย่างดี

“การบริการสาธารณสุขที่มุ่งเน้นผลประโยชน์เชิงธุรกิจ” หมายความว่า การบริการสาธารณสุขในลักษณะที่มุ่งหวังทำกำไรสูงสุดตามกลไกตลาด เพื่อนำกำไรมาแบ่งกันในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจทั่วไป

“ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ” หมายความว่า องค์ความรู้ ความคิด ความเชื่อ และความชำนาญในการดูแลสุขภาพโดยอาศัยความรู้ที่ได้สั่งสม ถ่ายทอด และพัฒนาสืบต่อกันมาในท้องถิ่น ซึ่งรวมถึง การแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ ที่ประชาชนและชุมชนใช้ในการดูแลสุขภาพอย่างสอดคล้องกับท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย

“การแพทย์แผนไทย” หมายความว่า การดูแลสุขภาพโดยอาศัยความรู้หรือตำราการแพทย์แบบไทยที่ได้สั่งสม ถ่ายทอด และพัฒนาสืบต่อกันมา หรือตามการศึกษาจากสถานศึกษาที่รับรองโดยกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมการใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์การแพทย์บางอย่างประกอบการวินิจฉัยและการบำบัดโรคตามที่กฎหมายกำหนด

“การแพทย์พื้นบ้าน” หมายความว่า การดูแลสุขภาพโดยอาศัยความรู้ที่ได้สั่งสม ถ่ายทอด และพัฒนาสืบต่อกันมาซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และทรัพยากรของชุมชนท้องถิ่น และเป็นที่ยอมรับของชุมชนท้องถิ่นนั้น

“การแพทย์ทางเลือกอื่นๆ” หมายความว่า การดูแลสุขภาพโดยอาศัยความรู้ทางการแพทย์ที่นอกเหนือจากการแพทย์แผนปัจจุบัน การแพทย์แผนไทย และการแพทย์พื้นบ้าน

“ชุมชน” หมายความว่า กลุ่มประชาชนที่มีเอกลักษณ์เฉพาะอันเนื่องจากการมีผลประโยชน์ หรือมีค่านิยมร่วมกัน หรือมีปัญหาร่วมกัน หรืออาศัยอยู่ในอาณาเขตทางภูมิศาสตร์เดียวกัน หรือมีความสนใจ และมีกิจกรรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน

“ชุมชนท้องถิ่น” หมายความว่า ชุมชนที่อยู่ร่วมกันในพื้นที่หมู่บ้านหรือตำบล

“หมอพื้นบ้าน” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถในการดูแลสุขภาพโดยอาศัยภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้าน

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวน เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากผู้จัดให้มีซึ่งสินค้าหรือบริการหรือข้อมูลข่าวสาร อันนำไปสู่การบริโภค และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“การบริโภคที่ยั่งยืน” หมายความว่า การสนองตอบต่อความจำเป็นของการบริโภคสินค้าและบริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ในวิถีทางที่ทำให้เกิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

“การสร้างความรู้ด้านสุขภาพ” หมายความว่า การสร้างความรู้จากการปฏิบัติ การจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การส่งสมความรู้และประสบการณ์ การศึกษาวิจัย การสังเคราะห์ความรู้และข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและระบบสุขภาพ

“การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ” หมายความว่า การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพที่หน่วยงานของรัฐและภาคส่วนต่างๆ จัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่และสื่อสารกับประชาชนด้วยรูปแบบและช่องทางต่างๆ

“บุคลากรด้านสาธารณสุข” หมายความว่า ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่มีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดรองรับ

“กำลังคนด้านสุขภาพ” หมายความว่า บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีบทบาทในด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งรวมถึงบุคลากรด้านสาธารณสุข ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรทางการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก อาสาสมัครด้านสุขภาพต่างๆ แกนนำและเครือข่ายสุขภาพ ตลอดจนบุคคลต่างๆที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

“ระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพ” หมายความว่า การจัดการทางการเงินการคลัง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะและหลักประกันการเข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างถ้วนหน้า และอย่างมีประสิทธิภาพ

“การเงินการคลังรวมหมู่” หมายความว่า การเงินการคลังที่ประชาชนร่วมจ่ายเงินตามสัดส่วนความสามารถในการจ่าย ตามหลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุข โดยนำเงินที่เก็บล่วงหน้ามาใช้จ่ายร่วมกัน เพื่อจัดให้มีบริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและดำรงชีวิตสำหรับทุกคน

หมวด ๘

การคุ้มครองผู้บริโภค

หลักการ

ข้อ ๖๘ ระบบคุ้มครองผู้บริโภค ต้องเป็นไปเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยมุ่งเน้น

- (๑) การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมศักยภาพของผู้บริโภค
- (๒) การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่างรู้เท่าทัน
- (๓) การจัดให้มีกลไกในการเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจสอบสินค้าและบริการในแต่ละระดับ
- (๔) การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค องค์กรผู้บริโภค และเครือข่าย เพื่อให้ได้รับสินค้า

และบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย เป็นธรรม อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ตลอดจนมีระบบการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เมื่อได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ต้องเป็นไปโดยปลอดจากการแทรกแซงจากอำนาจทางการเมือง ราชการ ธุรกิจ หรือการแทรกแซงอื่นใด

เป้าหมาย

ข้อ ๖๙ ผู้บริโภคต้องได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายบัญญัติ ตลอดจนได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถปกป้องคุ้มครองตนเองและสังคม รวมถึงได้รับความรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน สมประโยชน์ และทราบผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภค ตลอดจนสามารถนำความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาใช้ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและเท่าทัน

ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือการบริการต้องได้รับการชดเชยและเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และรวดเร็ว

ข้อ ๗๐ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาสในสังคมต้องได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษตามสิทธิที่กฎหมายบัญญัติ และต้องได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะชีวิต รู้เท่าทันสื่อ มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้การสื่อสารให้ข้อมูล ต้องมีความเหมาะสมตามวัยและสภาพของบุคคล เข้าถึงได้ง่าย เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

มาตรการ

ข้อ ๗๑ ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้รัฐดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เร่งรัดการจัดตั้งองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการชดเชยเยียวยาผู้เสียหายจากสินค้าและบริการ กฎหมายที่ทันต่อสถานการณ์และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านสินค้าและบริการ ตลอดจนบังคับใช้กฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีกองทุนที่เป็นอิสระในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐอย่างเพียงพอ

(๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม สมาคม มูลนิธิ เครือข่าย และอื่นๆ ในการดำเนินงานเพื่อผู้บริโภค และเสริมสร้างความเข้มแข็งและกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้บริโภค ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนในทุกจังหวัด และต้องสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจและสื่อมวลชนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและร่วมดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

(๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย วางแผน ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อผู้บริโภคทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น

(๔) ควบคุมการจัดบริการสาธารณะให้เด็ก เยาวชน ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุได้เข้าถึง และใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตและติดต่อสัมพันธ์กับสังคมภายนอกอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(๕) สนับสนุนให้มีระบบการทดสอบมาตรฐานสินค้าและบริการที่ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และผลกระทบ รวมทั้งเผยแพร่สู่สาธารณชนอย่างทั่วถึง

(๖) ส่งเสริมนโยบายและบูรณาการแนวคิดการบริโภคที่ยั่งยืนเข้าไปในนโยบายสาธารณะอื่น ตลอดจนมีมาตรการที่ส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

(๗) สนับสนุนและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลสินค้าและการให้บริการ

(๘) สนับสนุนให้มีการตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพต่อสาธารณะ เพื่อให้มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และจัดให้มีสัดส่วนของพื้นที่ในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสม รวมทั้งเน้นการปลูกฝังจริยธรรมของการเป็นสื่อมวลชนที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อการโฆษณาและการส่งเสริมการขายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

ข้อ ๗๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดนโยบาย และจัดให้มีแผน งบประมาณ ข้อบัญญัติท้องถิ่น และกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคเข้าไปเป็นภารกิจหลักของแผน โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค

ข้อ ๗๓ ให้สถาบันวิชาการ สภาวิชาชีพและคณะกรรมการวิชาชีพด้านสาธารณสุข ร่วมกันสร้าง และพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็งและเป็นธรรม ร่วมตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนากลไก การคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่งเสริมให้มีตัวแทนผู้บริโภคจำนวนพอเพียงร่วมเป็นกรรมการในองค์กร

ข้อ ๗๔ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและสื่อมวลชนต่างๆ ดำเนินงานโดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้บริโภคและมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ มุ่งสนับสนุนการบริโภคที่ยั่งยืนโดยร่วมกันกำหนดและ ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีในการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ หลักเกณฑ์จริยธรรม ว่าด้วยการ ประกอบธุรกิจและการส่งเสริมการขาย และควบคุมกันเองให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมทั้งป้องกันและ เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจโดยเร็ว

ข้อ ๗๕ ในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องพามาจากหนังสือสัญญา ระหว่างประเทศตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาผลกระทบต่อผู้บริโภคด้านสุขภาพและสุขภาวะอย่างรอบคอบและถี่ถ้วนตาม กระบวนการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ต้องดำเนินการขอความเห็นจากองค์กรผู้บริโภคและ ภาคประชาสังคมอย่างกว้างขวาง

(๒) สร้างหลักประกันเพื่อปกป้องผลเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการทำหนังสือสัญญาระหว่าง ประเทศ ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงกลไกรองรับผลกระทบที่เอื้ออำนวยและไม่เป็นอุปสรรคต่อ กระบวนการพัฒนาด้านสุขภาพและการพัฒนาสาธารณสุขของประเทศ

(๓) เปิดโอกาสให้มีการพิจารณาผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยเฉพาะด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องจาก หนังสือสัญญาระหว่างประเทศภายหลังที่มีการบังคับใช้ เพื่อหาแนวทางและกลไกในการชดเชยความเสียหายจากข้อตกลง ตลอดจนมีการพิจารณาเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อตกลงในกรณีที่มีผลกระทบ อย่างกว้างขวาง



สถานภาพองค์กรผู้บริโภค

ผศ.ดร.วรรณฯ ศรีวิริยานุภาพ
รองผู้จัดการแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค
คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สนับสนุนโดย สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ความเป็นมาขององค์กร

ความเป็นมาขององค์กร	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
สนับสนุนการจัดตั้งโดยรัฐ	46	28.8
สนับสนุนการจัดตั้งโดยองค์กรอื่นๆ	30	20.6
ก่อตั้งกันเองจากการรวมกลุ่ม	81	50.6

วัตถุประสงค์ขององค์กร

- ศึกษาสถานการณ์ปัญหาและเฝ้าระวังปัญหาจากการบริโภค
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและนำเสนอปัญหา/ข้อเท็จจริง
- พัฒนากลไกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่อองค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดันเชิงนโยบาย
- สร้างกระบวนการเรียนรู้ในการบริโภค
- รับเรื่องร้องทุกข์

การกระจายขององค์กรผู้บริโภค

ภาค	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
กลาง	๑๑	๑๖	๑๐.๐
ตะวันออก	๑๓	๓๐	๑๘.๘
เหนือ	๑๒	๓๙	๒๔.๔
ใต้	๑๑	๓๐	๑๘.๘
รวม	๕๕	๑๖๐	๑๐๐



องค์กรผู้บริโภคร

- มี 1 องค์กรจำนวน 23 จังหวัด (ร้อยละ 41.8)
- มี 2 องค์กร จำนวน 10 จังหวัด (ร้อยละ 18.2)
- จังหวัดที่มีองค์กรผู้บริโภครมากที่สุดคือ
 - กรุงเทพมหานคร 17 องค์กร
 - ตรัง 11 องค์กร
 - สงขลา 8 องค์กร

5

พื้นที่ปฏิบัติงาน

- ระดับจังหวัดโดยมีจำนวน 138 องค์กร (ร้อยละ 86.3)
 - 1-3 จังหวัด จำนวน 84 องค์กร (ร้อยละ 52.5)
- ระดับอำเภอ ตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 46 องค์กร (ร้อยละ 28.8)
- ระดับประเทศ จำนวน 19 องค์กร (ร้อยละ 11.9)
- ระดับภาค จำนวน 3 องค์กร (ร้อยละ 1.9)

6

การทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

ด้าน
โทรคมนาคม
สุขภาพ
สินค้าและบริการ
สื่อสารมวลชน
เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และครอบครัว
อื่นๆ

7

กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค

- * พัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
- * รับเรื่องราวร้องทุกข์
- * ช่วยดำเนินการทางกฎหมาย
- * ผลักดันเชิงนโยบาย
- * รณรงค์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อผู้บริโภค
- * เฝ้าระวังปัญหาจากการบริโภค

8

งานคุ้มครองผู้บริโภค

- ทำงานและการกิจหลักด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคและด้านอื่น ๆ
- ไม่มีภารกิจด้านคุ้มครองผู้บริโภค แต่มีเพียงกิจกรรม

9

เป้าหมายการดำเนินงานใน 3 ปีข้างหน้า

1. มุ่งเน้นการขยายเครือข่ายสู่กลุ่มอื่น ๆ เช่น จากสถานศึกษาสู่ครอบครัวและประชาชน จากชมรมผู้บริโภคจังหวัดขยายสู่อำเภอ ตำบลและชุมชน
2. สร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภค และนำไปสู่ความเข้าใจและใช้สิทธิประชาชน
3. ส่งเสริมภาคธุรกิจให้รับผิดชอบต่อนักบริโภค
4. พัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ
5. ส่งเสริมบริโภคศึกษา และส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้สิทธิเพื่อลดการละเมิดสิทธิ
6. พัฒนาเครือข่ายผู้บริโภคไปสู่สถาบันเชิงกฎหมาย สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภค



10

เป้าหมายการดำเนินงานใน 3 ปีข้างหน้า (ต่อ)

7. ผลักดันเชิงนโยบายและกฎหมาย
8. ระบบฐานข้อมูลพื้นที่เพื่อเชื่อมระบบเฝ้าระวังปัญหาและการสื่อสาร
9. พัฒนาระบบการเรียนการสอนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
10. สร้างการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น มีบทบาทในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน
11. แสวงหาทางเลือกอื่น ๆ สำหรับการบริโภค
12. จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และสนับสนุนเครือข่ายอาสาสมัคร
13. พัทักษ์ผู้บริโภคให้ครอบคลุมทั่วประเทศ



11

ปัญหาในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

- * ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค
- * ขาดความเข้าใจและการรับรู้ถึงสิทธิของผู้บริโภค
- * ขาดความรู้ในการจัดเก็บเอกสารจากการรับบริการ
- * ขาดความรู้ทางวิชาการ
- * ไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน
- * ขาดกำลังใจในการต่อสู้พิทักษ์สิทธิ
- * ไม่ได้รับการชดเชยเมื่อเสียหาย
- * ผู้มีจิตอาสายังมีน้อย และเคยชินกับการทำงานที่ได้ค่าตอบแทน
- * จากโครงการต่าง ๆ ของรัฐ

ผู้บริโภค



12

ปัญหาในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค (ต่อ)

- * ขาดเจ้าหน้าที่ดูแลทั้งในระดับพื้นที่และระดับชาติ
- * ขาดนักกฎหมายและตำรวจมาเชื่อมโยงและดำเนินงานต่อจากเครือข่ายผู้บริโภค
- * ขาดหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง
- * ขาดความตระหนักในความเดือดร้อนของผู้บริโภค
- * ขาดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และองค์กรที่ประสานการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
- * ขาดการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าสู่แผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- * ไม่นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้บริโภค

หน่วยงานรัฐ



13

ปัญหาในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค (ต่อ)

องค์กรพัฒนาเอกชน

- * ไม่ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมการทำงาน
- * ขาดเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่และขาดแคลนเจ้าหน้าที่

กฎหมาย

ระบบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคขาดความชัดเจน และไม่เอื้อต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค



14

ปัญหาในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค (ต่อ)

- × องค์กรผู้บริโภคจำนวนมากไม่ทราบแหล่งทุน
- × ขาดงบประมาณขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง
- × แหล่งทุนมีระบบการเบิกจ่ายงบประมาณที่ยุ่งยากและซับซ้อน
- × ควรมีการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของจังหวัดซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก สคบ.
- × เพิ่มงบประมาณการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ (ภาครัฐ)

งบประมาณ



15

ปัญหาในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค (ต่อ)

อื่น ๆ

- ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลทางวิชาการในการแก้ไขปัญหา
- สังคมไทยไม่เอื้อต่อการให้ผู้บริโภคเข้มแข็ง
- ค่านิยมการบริโภคของประชาชนยังอิงกระแสบริโภคนิยมและการโฆษณา
- ขาดระบบข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้บริโภค



16

การจัดทำชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (National Health Indicators, NHI)

โครงการดัชนีชี้วัดสุขภาพแห่งชาติมีเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อพัฒนาชุดดัชนีชี้วัดสุขภาพแห่งชาติที่เป็นมาตรฐาน และพัฒนาเครือข่ายเป็นกลไกผลักดันดัชนีชี้วัดสุขภาพแห่งชาติสู่การใช้ในระดับนโยบายขององค์กรสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งดำเนินการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล โดยได้รับความสนับสนุนจากแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ซึ่งเริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2547 แบ่งกระบวนการในการดำเนินงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) การจัดประชุมคณะที่ปรึกษาโครงการซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีสุขภาพและสามารถมองสุขภาพะองค์รวม โดยแบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเป็น 3 กลุ่ม ตามกลุ่มตัวชี้วัดหลัก อันประกอบด้วย กลุ่มชี้วัดสถานะสุขภาพ กลุ่มชี้วัดปัจจัยบ่งชี้สุขภาพและกลุ่มชี้วัดด้านระบบบริการสุขภาพ
- 2) การจัดประชุมคณะกรรมการชี้ทิศทาง ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีสุขภาพโดยแบ่งเป็น ฝ่ายผู้กำหนดนโยบาย ฝ่ายวิชาการฝ่ายนักการเมือง ฝ่ายองค์กรพัฒนาชุมชน ฝ่ายแกนนำภาคประชาชนและฝ่ายผู้สื่อข่าว
- 3) การคัดเลือกตัวชี้วัด หลังจากผ่านกระบวนการคัดเลือกตัวชี้วัด ให้เป็นไปตามเกณฑ์และกรอบการคัดเลือกตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสมแล้ว คณะทำงานโครงการฯ ได้จัดประชุมคัดเลือกตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ ในวันที่ 10-11 พฤศจิกายน 2549 ณ ห้อง Peridot โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดตัวชี้วัดสุขภาพ โดยจะเป็นการประชุมเครือข่ายวงกว้างจากทุกภาคส่วนโดยเชิญบุคคลจากหน่วยงานต่างๆ อาทิ หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาควิชาการ ภาคประชาสังคม เครือข่ายสมัชชาสุขภาพ เครือข่ายสุขภาพ คณะกรรมการและอนุกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงสาธารณสุข ,กระทรวงมหาดไทย ,กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ,สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , กรมควบคุมมลพิษ , มหาวิทยาลัย , เครือข่ายประชาสังคม และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

ผลจากการจัดประชุมคณะทำงานโครงการฯ ได้ตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติที่ผ่านการคัดเลือกทั้งสิ้น 90 ตัว โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสถานะสุขภาพ มีจำนวนตัวชี้วัด 14 ตัว ด้านปัจจัยบ่งชี้สุขภาพ มีจำนวนตัวชี้วัด 56 ตัว และด้านระบบบริการสุขภาพ มีจำนวนตัวชี้วัด 20 ตัว

กรอบการคัดเลือกชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ

สถานะสุขภาพ (สภาวะสุขภาพ : วัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน วัยสูงอายุ)		
สุขภาพร่างกาย : ป่วย ตาย สมรรถภาพทางกาย	สุขภาพจิต : ความสุข ความมั่นคงทางอารมณ์ สมรรถภาพจิต คุณภาพจิต (คุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรม)	สุขภาพปัญญา : รู้เหตุผลโดยปราศจากอคติ จิตสาธารณะ
ปัจจัยบ่งชี้สุขภาพ		
พฤติกรรมสุขภาพ : ดูแล ส่งเสริม รักษา	ความมั่นคงของชีวิต : ที่อยู่ รายได้ อาชีพ วิถีชีวิต การเรียนรู้	ศักยภาพชุมชน : ปลอดภัย ปรองดอง ผู้นำ วัฒนธรรม Self-organized Learning community ระบบอุปถัมภ์/ระบบอำนาจ
คุณภาพสิ่งแวดล้อม : อาหาร อากาศ น้ำ ชยะ ภัยธรรมชาติ	ความสัมพันธ์ในครอบครัว : การเลี้ยงดู ความอบอุ่น	ความมั่นคงของสังคม : ความเสมอภาค การเมือง การบังคับใช้กฎหมาย สื่อเทคโนโลยี นโยบายสาธารณะ ระบบธรรมาภิบาล
ระบบบริการสุขภาพ		
นโยบายสาธารณสุข : หลักประกันสุขภาพ การเข้าถึงบริการ การบริหารจัดการทรัพยากร	กระบวนการให้บริการ : การมีส่วนร่วมตอบสนองชุมชน บริการต่อเนื่อง ความพร้อมในการจัดการ ตรงตามความต้องการ ความคุ้มค่าของการบริการ	คุณภาพบริการ : จิตสำนึกผู้ให้บริการ ความรู้และประสบการณ์ การยอมรับและความพึงพอใจ ผลลัพธ์ของการบริการสุขภาพ