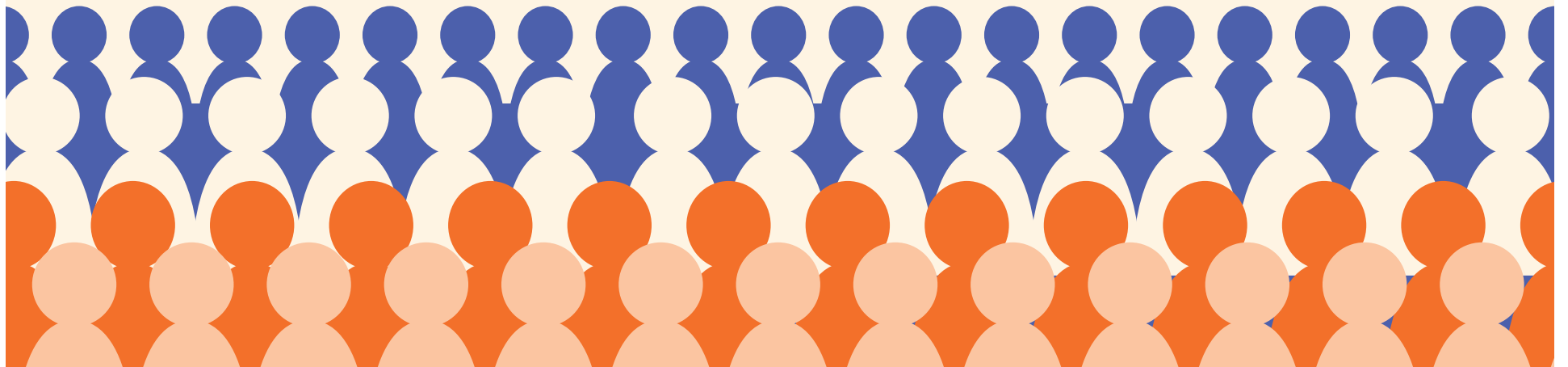




วัคซีนชีวิต >>

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ



# บทนำ

การพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คือ กลยุทธ์ในการดูแลคุ้มครองประชาชน ให้ได้รับความปลอดภัยในการบริโภคผลิตภัณฑ์และการได้รับบริการที่จำเป็น ต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งการพิทักษ์ประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภคมิให้ต้อง ถูกเอาเปรียบหรือตกอยู่ภายใต้การแสวงประโยชน์จากฝ่ายผู้ประกอบการ ธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยไม่เป็นธรรม

ปัจจุบัน ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในประเทศไทยมีการ พัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ อันเนื่องมาจากการผลักดันของทั้งองค์กร ภาคประชาชน ภาคนักราชการ และภาคส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงในหลายด้านโดยเฉพาะในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ผู้บริโภค

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ในมาตรา 61 ได้มีการ ระบุสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับการคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง มี สิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกัน เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจาก หน่วยงานของรัฐ ในขณะที่ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 ได้มีการวางกรอบการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหมวดที่ 8 ซึ่งมีหลักการว่า ระบบคุ้มครองผู้บริโภคต้องเป็นไปเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการปกป้องและคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภค การสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริโภค การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและครบถ้วนเพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้อย่างรู้เท่าทัน การจัดให้มีกลไกในการเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจสอบสินค้าและบริการใน แต่ละระดับ รวมถึงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค องค์กรผู้บริโภค

และเครือข่าย เพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย เป็นธรรม อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง การมีระบบการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมเมื่อได้รับความเสียหาย

ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของไทย

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพของไทยมีองค์ประกอบหลายส่วน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งในส่วนภาครัฐและภาคเอกชนที่ทำหน้าที่ที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรนั้นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายของระบบที่ชัดเจน มีการประเมินผลระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และวางแนวทาง ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### **โครงการจัดทำดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ**

เป็นความริเริ่มของสำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเล็งเห็นความสำคัญของการมีดัชนีชี้วัดเพื่อประเมินสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัด การปฏิบัติงานของแผนงานในยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างฐานความรู้ผู้บริโภคให้เท่าทัน ดัชนีชี้วัดที่จัดทำขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวัดความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของระบบคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ระบุปัญหา ครอบคลุมทั้งลักษณะ การดำเนินงาน ผลจากการดำเนินงาน ความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค

ในระดับชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ  
ของประเทศต่อไป

## กระบวนการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

ในการพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ มีการ  
ดำเนินการใน 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1

#### ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ได้มีการดำเนินการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดการ  
คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ เพื่อกำหนด  
เป้าหมายและกรอบเนื้อหาของการพัฒนาดัชนีชี้วัด แต่พบว่า ยังไม่มีการกำหนดดัชนี  
ชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติ จึงได้มีการทบทวนนโยบาย  
แนวทาง และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป้าหมายและพัฒนาดัชนี  
ชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติขึ้น

นโยบาย แนวทาง และกฎหมาย ที่ดำเนินการทบทวนประกอบด้วยเอกสาร  
ดังต่อไปนี้

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
- 3) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับปรับปรุง พ.ศ.  
2541
- 4) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

- 5) พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551
- 6) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)
- 7) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

## ขั้นตอนที่ 2

### การพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร่างกรอบเป้าหมายและพัฒนาดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคระดับชาติ และจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาความเหมาะสมของดัชนีชี้วัดและให้ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสารมวลชน โดยมีการประชุมผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ครั้ง ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2553 โดยที่ประชุมเห็นชอบในหลักการให้มีดัชนีชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในระดับชาติ และได้กำหนดการพัฒนาตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพออกเป็น 5 องค์ประกอบคือ (1) สถานะผู้บริโภค (2) นโยบาย กฎหมาย และองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค (3) กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค (4) คุณภาพของสินค้า/บริการ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ และ (5) ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในแต่ละองค์ประกอบจะประกอบด้วยกลุ่มตัวชี้วัดและตัวชี้วัด ดังแสดงในตารางที่ 1

## ตารางที่ 1 องค์ประกอบและกลุ่มตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติ

องค์ประกอบ	ลำดับ	กลุ่มตัวชี้วัด	จำนวนตัวชี้วัด
สถานะผู้บริโภค	1	สิทธิผู้บริโภคและศักยภาพของผู้บริโภค	3
	2	ผลกระทบจากการบริโภค	2
	3	พฤติกรรมการบริโภค	3
นโยบาย กฎหมาย และ องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	4	นโยบายและกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	2
	5	การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน	1
	6	องค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	3
กลไกการคุ้มครอง ผู้บริโภค	7	การเฝ้าระวังและจัดการอันตรายของสินค้า/บริการ	2
คุณภาพของสินค้า/บริการ และความรับผิดชอบ ของผู้ประกอบการ	8	การร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาความเสียหาย	4
	9	คุณภาพของสินค้าและบริการ	4
ข้อมูลข่าวสารในการ คุ้มครองผู้บริโภค	10	ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ	1
	11	ข้อมูลข่าวสารสู่ผู้บริโภค	3
	12	สื่อสารมวลชนกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการโฆษณา	2

จากองค์ประกอบ 5 ด้าน และกลุ่มตัวชี้วัด 12 กลุ่ม ได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพระดับชาติขึ้นจำนวน 30 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาตัวชี้วัดขึ้นมาใหม่ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดคือ (1) ต้องเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนเป้าหมายที่กำหนด (2) ต้องเป็นตัวชี้วัดที่มีอยู่เดิมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง หรือมีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล (3) ต้องเป็นตัวชี้วัดที่มีลักษณะที่ต้องติดตามเป็นระยะ และ (4) ต้องเป็นตัวชี้วัดที่คาดหวังให้มีการพัฒนา

## >> องค์ประกอบด้าน 'สถานะผู้บริโภค'

กลุ่มตัวชี้วัดที่ 1: สิทธิผู้บริโภคและศักยภาพผู้บริโภค

เป้าหมาย:

- 1) รัฐต้องกำหนดสิทธิผู้บริโภคในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสิทธิผู้บริโภคไทยต้องเท่าเทียมสิทธิผู้บริโภคสากล
- 2) ผู้บริโภครับรู้สิทธิผู้บริโภค และได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถปกป้องคุ้มครองตนเองและสังคม

ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
1.1	มีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคไทยในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิผู้บริโภคสากล
1.2	ร้อยละของผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค
1.3	ร้อยละของผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
- 3) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 4) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 1.1

มีการรับรองสิทธิของผู้บริโภคไทยในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิผู้บริโภคสากล

### คำอธิบาย:

ประเทศไทยมีการกำหนดและรับรองสิทธิของผู้บริโภคในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเท่าเทียมกับสิทธิของผู้บริโภคที่สหพันธ์ผู้บริโภคสากลกำหนด และมีการดำเนินการให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิดังกล่าว เช่นเดียวกับมาตรฐานสากล

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มีการรับรองสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย

### การเก็บข้อมูล:

ศึกษาและรวบรวมสิทธิผู้บริโภคจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งกฎหมายที่กำหนดสิทธิผู้บริโภคในสาระของกฎหมายโดยตรง และไม่ได้กำหนดสิทธิผู้บริโภคในสาระของกฎหมายโดยตรง แต่มีการกำหนดสิทธิบางประการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคหรือผู้บริโภคไว้

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 2) สิทธิผู้บริโภคของสหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumers International, CI)
- 3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคอื่นๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค) และ พ.ร.บ.ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551



## ตัวชี้วัดที่ 1.2

ร้อยละของผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

**คำอธิบาย:**

จำนวนผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคเปรียบเทียบกับจำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คุณด้วย 100

**การคำนวณ:**

$$\frac{\text{จำนวนผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค}}{\text{จำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \times 100$$

**การวัด:**

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

**การเก็บข้อมูล:**

เก็บข้อมูลจากรายงานการวิจัย เรื่อง 'การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมทางเลือกซื้อ และพฤติกรรมกรบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน' โดย กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งทำการสัมภาษณ์ประชาชนไทยที่มีอายุ 12-60 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,000 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

**แหล่งข้อมูลอ้างอิง:**

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

## ตัวชี้วัดที่ 1.3

ร้อยละของผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างถูกต้อง

### คำอธิบาย:

จำนวนผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องเปรียบเทียบกับจำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนผู้บริโภคที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง}}{\text{จำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานการวิจัย เรื่อง 'การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อ และพฤติกรรมกรบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน' โดย กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งทำการสัมภาษณ์ประชาชนไทยที่มีอายุ 12- 60 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,000 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 2: ผลกระทบจากการบริโภค

### เป้าหมาย:

- 1) ผู้บริโภคต้องได้รับการปกป้องและคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายบัญญัติ
- 2) ผู้บริโภคต้องได้รับความรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน สมประโยชน์ และทราบผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการบริโภค
- 3) ผู้บริโภคตระหนักในสิทธิที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีอันตราย

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
2.1	จำนวนรายการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยที่เผยแพร่ในสื่อสิ่งพิมพ์
2.2	จำนวนผู้บริโภคที่เสียหาย (เสียชีวิตหรือเจ็บป่วย) จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย

### เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 2.1

จำนวนรายการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยที่เผยแพร่ในสื่อสิ่งพิมพ์

### คำอธิบาย:

จำนวนรายการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยที่หน่วยงานราชการ หน่วยงานวิชาการ และองค์กร/หน่วยงานอื่นๆ เผยแพร่สู่สาธารณะผ่าน หนังสือพิมพ์ในรอบปี

### การวัด:

พิจารณาเปรียบเทียบปริมาณในรอบปีในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจรายการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยที่เผยแพร่สู่สาธารณะ จากฐานข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 2.2

จำนวนผู้บริโภคที่เสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย

### คำอธิบาย:

จำนวนผู้บริโภคที่เสียหาย (ได้แก่ เสียชีวิต เจ็บป่วย) จากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และจากการบริการที่ไม่ปลอดภัย

### การวัด:

พิจารณาเปรียบเทียบปริมาณในรอบปีในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจจำนวนผู้บริโภคที่เสียชีวิตและเจ็บป่วยจากการบริโภคสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัยที่เผยแพร่สู่สาธารณะจากฐานข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### กลุ่มตัวชี้วัดที่ 3: พฤติกรรมการบริโภคของประชาชน

#### เป้าหมาย:

- 1) ผู้บริโภคต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถในการเลือกซื้อ และเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มาตรฐานความปลอดภัย
- 2) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการบริโภคเพื่อสุขภาพและพอเพียง
- 3) ผู้บริโภคมีการปกป้องสิทธิในฐานะผู้บริโภค

#### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
3.1	ร้อยละของประชากรที่รับประทานอาหารที่เสี่ยงต่อสุขภาพ
3.2	ร้อยละของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพอย่างถูกต้อง
3.3	ร้อยละของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภค เมื่อพบปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์

#### เอกสารอ้างอิง:

- 1) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 3.1

ร้อยละของประชากรที่รับประทานอาหารที่เสี่ยงต่อสุขภาพ

### คำอธิบาย:

จำนวนประชากรที่รับประทานอาหารที่เสี่ยงต่อสุขภาพ (ได้แก่ กลุ่มอาหารไขมันสูง กลุ่มขนมสำหรับทานเล่น/ขนมกรุบกรอบ อาหารประเภทจานด่วน เครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลมและเครื่องดื่มที่มีรสหวาน) ที่มีความถี่ในการบริโภคตั้งแต่ 3 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป เปรียบเทียบกับ จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง कुณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนประชากรที่รับประทานอาหารที่เสี่ยงต่อสุขภาพ}}{\text{จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติซึ่งสำรวจประชากรอายุ 6 ปี ขึ้นไป ที่รับประทานอาหารที่เสี่ยงต่อสุขภาพ ทุก 4 ปี

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

## ตัวชี้วัดที่ 3.2

ร้อยละของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพอย่างถูกต้อง

### คำอธิบาย:

จำนวนผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพอย่างถูกต้องเปรียบเทียบกับจำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คุณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพอย่างถูกต้อง}}{\text{จำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานการวิจัย เรื่อง 'การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมการเลือกซื้อ และพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน' โดย กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งทำการสัมภาษณ์ประชาชนไทยที่มีอายุ 12- 60 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,000 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข



## ตัวชี้วัดที่ 3.3

ร้อยละของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภค เมื่อพบปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์

**คำอธิบาย:**

จำนวนผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภค เมื่อพบปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบกับจำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คุณด้วย 100

**การคำนวณ:**

$$\frac{\text{จำนวนผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการปกป้องสิทธิผู้บริโภค}}{\text{จำนวนผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \times 100$$

**การวัด:**

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

**การเก็บข้อมูล:**

เก็บข้อมูลจากรายงานการวิจัย เรื่อง 'การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมการเลือกซื้อ และพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน' โดย กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งทำการสัมภาษณ์ประชาชนไทยที่มีอายุ 12- 60 ปี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,000 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน

**แหล่งข้อมูลอ้างอิง:**

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

## >> องค์ประกอบด้าน 'นโยบาย กฎหมาย และองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค'

กลุ่มตัวชี้วัดที่ 4: นโยบายและกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เป้าหมาย:

- 1) รัฐบาลกำหนดนโยบายด้านคุ้มครองผู้บริโภค และมีการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้
- 2) รัฐแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้ทันต่อสถานการณ์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
4.1	รัฐบาลมีการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
4.2	มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา

เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 4.1

รัฐบาลมีการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

### คำอธิบาย:

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยประกาศเป็นนโยบายของรัฐบาล หรือเห็นชอบต่อข้อเสนอเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพที่หน่วยงานหรือองค์กรเสนอ

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มีการกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมและสรุปเอกสารค่าแถลงนโยบายของรัฐบาล และรายงานการประชุมคณะรัฐมนตรี รวมทั้งรายงานการประชุมคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติในประเด็นที่มีมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 4.2

มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา

### คำอธิบาย:

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ เช่น พระราชบัญญัติยา พระราชบัญญัติอาหาร พระราชบัญญัติสถานพยาบาล ฯลฯ ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับภาวะการณ์ปัจจุบัน

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 5: การส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืน

### เป้าหมาย:

ภาคธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อในการส่งเสริมการบริโภคที่ยั่งยืนผ่านการออกแบบ การผลิต การกระจายผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดพลังงานและทรัพยากร

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
5.1	ร้อยละของสถานประกอบการที่จัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และผลิตภาพสูงขึ้น

### เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 5.1

ร้อยละของสถานประกอบการที่จัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและผลผลิตที่สูงขึ้น

### คำอธิบาย:

จำนวนสถานประกอบการที่จัดการทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และผลผลิตที่สูงขึ้น เปรียบเทียบกับจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนสถานประกอบการที่จัดการทรัพยากรฯ}}{\text{จำนวนสถานประกอบการทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลผลิตในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีผลการปฏิบัติงานของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 6: องค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

### เป้าหมาย:

- 1) หน่วยงานภาครัฐสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) รัฐจัดตั้งองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- 3) ผู้บริโภคมีสิทธิเสรีภาพที่จะจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรผู้บริโภค

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
6.1	หน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกมิติ
6.2	มีการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
6.3	ร้อยละของจังหวัดที่มีองค์กรผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแกนหลัก

### เอกสารอ้างอิง:

- 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 6.1

หน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกมิติ

### คำอธิบาย:

ประเทศไทยมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทั้งด้านบริหาร ด้านนิติบัญญัติ และด้านตุลาการ

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทั้งด้านบริหาร ด้านนิติบัญญัติ และด้านตุลาการ หรือไม่

### การเก็บข้อมูล:

สอบถามข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข รัฐสภา กระทรวงยุติธรรมฯ หรือศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งหน่วยงานหรือแบ่งส่วนงานที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ตัวชี้วัดที่ 6.2

มีการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

### คำอธิบาย:

มีการออกพระราชบัญญัติองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มีองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- 2) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

## ตัวชี้วัดที่ 6.3

ร้อยละของจังหวัดที่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแกนหลัก

### คำอธิบาย:

จำนวนจังหวัดที่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแกนหลักเปรียบเทียบกับจำนวนจังหวัดที่มีในประเทศไทย คูณด้วย 100 ทั้งนี้ เพื่อพิจารณาการกระจายและความครอบคลุมขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จังหวัดที่องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วมเป็นแกนหลัก}}{\text{จำนวนจังหวัดที่มีในประเทศไทย}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานการศึกษาข้อมูลองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศที่แสดงตนว่าเป็นองค์กรที่มีสถานที่ตั้งในจังหวัด และมีภารกิจดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีภาคประชาชนเป็นแกนหลักขององค์กร

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 2) สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 3) สำนักงานคณะกรรมการองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภค (ถ้ามี)

## >> องค์ประกอบด้าน 'กลไกการคุ้มครองผู้บริโภค'

กลุ่มตัวชี้วัดที่ 7: การเฝ้าระวังและจัดการอันตรายของสินค้า/บริการ  
เป้าหมาย:

- 1) ภาคประชาชนมีกลไกในการเฝ้าระวัง และตรวจสอบสินค้า/บริการ
- 2) รัฐส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้าและการให้บริการ

ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
7.1	ร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในแผนปฏิบัติการ
7.2	ร้อยละขององค์กรภาคประชาชนที่มีภารกิจเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า/บริการ

เอกสารอ้างอิง:

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด  
8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 7.1

ร้อยละขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในแผนปฏิบัติการ

### คำอธิบาย:

จำนวนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในแผนปฏิบัติการเปรียบเทียบกับจำนวนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในแผนปฏิบัติการ}}{\text{จำนวนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สอบถามข้อมูลไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยหรือสำนักงานจังหวัด เพื่อสอบถามแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 7.2

ร้อยละขององค์กรภาคประชาชนที่มีภารกิจเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า/บริการ

### คำอธิบาย:

จำนวนองค์กรภาคประชาชนที่แสดงภารกิจเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า/บริการเปรียบเทียบกับจำนวนองค์กรภาคประชาชนทั้งหมดที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภค คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{องค์กรภาคประชาชนที่มีภารกิจในการเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า/บริการ}}{\text{จำนวนองค์กรภาคประชาชนทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานการศึกษาข้อมูลองค์กรผู้บริโภคทั่วประเทศที่แสดงตนว่ามีภารกิจดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีภาคประชาชนเป็นแกนหลักขององค์กร และมีภารกิจในการเฝ้าระวังและตรวจสอบสินค้า/บริการ

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 2) สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 3) สำนักงานคณะกรรมการองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภค (ถ้ามี)

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 8: การร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาความเสียหาย

### เป้าหมาย:

- 1) ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการต้องได้รับการชดเชยและเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และรวดเร็ว
- 2) รัฐบาลควรส่งเสริมมาตรการทางกฎหมายหรือมาตรการทางการบริหาร ในการทำให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยทั้งจากกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
8.1	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่หน่วยงานภาครัฐมีการแก้ปัญหาภายในเวลาที่กำหนด
8.2	จำนวนคดีผู้บริโภคที่ศาลไกล่เกลี่ยของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค
8.3	จำนวนคดีที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเป็นตัวแทนผู้บริโภคในการดำเนินการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมาย
8.4	มีการจัดตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค

### เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 8.1

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่หน่วยงานภาครัฐมีการ  
แก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด

### คำอธิบาย:

จำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่หน่วยงานภาครัฐ (ได้แก่  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง  
ผู้บริโภค) ที่มีการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่หน่วยงานเหล่านั้นกำหนดไว้  
เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่หน่วยงาน  
ภาครัฐมีการแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด}}{\text{เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ใน  
รอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมจากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน  
ภาครัฐที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข
- 2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตร

## ตัวชี้วัดที่ 8.2

จำนวนคดีผู้บริโภคที่ใช้กลไกของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

### คำอธิบาย:

จำนวนคดีผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพที่มีการดำเนินการในชั้นศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

### การวัด:

พิจารณาว่า ในรอบ 1 ปี มีจำนวนคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคอยู่มากน้อยเพียงใด และเปรียบเทียบในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สอบถามข้อมูลจากสำนักงานศาลยุติธรรม

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานศาลยุติธรรม



## ดัชนีชี้วัดที่ 8.3

จำนวนคดีที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเป็นตัวแทนผู้บริโภคในการดำเนินการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมาย

### คำอธิบาย:

จำนวนคดีผู้บริโภคที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเป็นตัวแทนผู้บริโภคในการดำเนินการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมายในรอบ 1 ปี

### การวัด:

พิจารณาว่า ในรอบ 1 ปี มีจำนวนคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคอยู่มากน้อยเพียงใด และเปรียบเทียบในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคในการดำเนินการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมาย

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานกฤษฎีกา
- 2) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และเครือข่าย
- 3) สำนักงานคณะกรรมการองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภค (ถ้ามี)

## ตัวชี้วัดที่ 8.4

มีการจัดตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค

### คำอธิบาย:

รัฐบาลมีการจัดตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่เสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มีกองทุนชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค

### การเก็บข้อมูล:

ศึกษาและรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งกฎหมายจัดตั้งกองทุนชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค และกฎหมายซึ่งมีในสาระมีการบัญญัติให้มีการชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## >> องค์ประกอบด้าน 'คุณภาพของสินค้าและบริการและความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ'

กลุ่มตัวชี้วัดที่ 9: คุณภาพของสินค้าและบริการ

เป้าหมาย:

- 1) ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- 2) ผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการที่มีมาตรฐาน คุณภาพ ปลอดภัย
- 3) รัฐบาลส่งเสริมการบังคับใช้มาตรฐานในระดับชาติและระดับนานาชาติ เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
9.1	ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีการดำเนินการได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
9.2	ร้อยละของกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่มีการบังคับใช้มาตรฐานการผลิตและมาตรฐานบริการด้านสุขภาพ
9.3	ร้อยละของสารปนเปื้อนในอาหารสด
9.4	ร้อยละของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดมาตรฐานในฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for consumer protection
- 2) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 3) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 9.1

ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีการดำเนินการได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

### คำอธิบาย:

จำนวนผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพที่ดำเนินการได้ถูกต้องตามมาตรฐานต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกำหนดไว้ เปรียบเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนผู้ประกอบการ  
ที่ดำเนินการถูกต้องตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนผู้ประกอบการ ทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพ ในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- 2) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

## ตัวชี้วัดที่ 9.2

ร้อยละของกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่มีการบังคับใช้มาตรฐานการผลิตและมาตรฐานบริการด้านสุขภาพ

### คำอธิบาย:

จำนวนกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพที่มีการบังคับใช้มาตรฐานการผลิตและมาตรฐานบริการด้านสุขภาพ เปรียบเทียบกับจำนวนกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{กลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพ/} \\ \text{บริการสุขภาพที่มีการบังคับใช้มาตรฐาน}}{\text{จำนวนกลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพ/} \\ \text{บริการสุขภาพทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บรวบรวมกฎหมายและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้มาตรฐานการผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการด้านสุขภาพ

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 9.3

ร้อยละของสารปนเปื้อนในอาหารสด

### คำอธิบาย:

จำนวนตัวอย่างอาหารสดที่ตรวจวิเคราะห์พบสารปนเปื้อนเกินมาตรฐานที่กำหนดเปรียบเทียบกับตัวอย่างอาหารที่ทำการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมด คูณด้วย 100

### การคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารสดที่พบสารปนเปื้อนเกินมาตรฐานฯ}}{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารที่ทำการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมด}} \times 100$$

### การวัด:

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากรายงานผลการตรวจวิเคราะห์สารปนเปื้อนในอาหารในแต่ละปีของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข และรายงานผลการตรวจวิเคราะห์อาหารของโครงการพัฒนากลไกการเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภค กระทรวงสาธารณสุข

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข
- 2) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

## ตัวชี้วัดที่ 9.4

ร้อยละของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดมาตรฐานในฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

**คำอธิบาย:**

จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น ยา เครื่องสำอาง ที่มีผลตรวจวิเคราะห์แล้วพบว่าผิดมาตรฐานที่กำหนดเปรียบเทียบกับจำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมด คูณด้วย 100

**การคำนวณ:**

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวอย่างที่ทำการตรวจวิเคราะห์ทั้งหมด}} \times 100$$

**การวัด:**

พิจารณาผลลัพธ์การคำนวณเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีนั้น และเปรียบเทียบผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

**การเก็บข้อมูล:**

เก็บข้อมูลจากรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์สุขภาพในแต่ละปีของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขซึ่งรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล Single Window หรือฐานข้อมูลอื่นๆ

**แหล่งข้อมูลอ้างอิง:**

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 10: ความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ

### เป้าหมาย:

- 1) ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) ผู้ประกอบธุรกิจมีการควบคุมตนเองให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมทั้ง ป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ โดยเร็ว

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
10.1	จำนวนผู้ประกอบการที่มีการกำหนดระบบป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยเร็ว

### เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)



## ตัวชี้วัดที่ 10.1

จำนวนผู้ประกอบการที่มีการกำหนดระบบป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยเร็ว

### คำอธิบาย:

จำนวนผู้ประกอบการที่มีการกำหนดระบบป้องกันและเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการประกอบธุรกิจโดยเร็วไว้ เช่น ระบบการเรียกคืนสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

### การวัด:

พิจารณาเปรียบเทียบปริมาณในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีผลการปฏิบัติงานของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

## >> องค์ประกอบด้าน 'ข้อมูลข่าวสาร ในการคุ้มครองผู้บริโภค'

กลุ่มตัวชี้วัดที่ 11: ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้บริโภค

เป้าหมาย:

- 1) ผู้บริโภคต้องได้รับความรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน และสมประโยชน์
- 2) รัฐควรควบคุมการโฆษณาและการส่งเสริมการขายยาและอาหาร

ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
11.1	มีรายงานข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการโดยองค์กรที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย
11.2	จำนวนรายการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอทางสถานีโทรทัศน์
11.3	มีกฎหมายและมาตรการที่ใช้ในการควบคุมการส่งเสริมการขายและการโฆษณา ยาและอาหาร

เอกสารอ้างอิง:

- 1) UN Guideline for Consumer Protection
- 2) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 11.1

มีรายงานข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการโดยองค์กรที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

### คำอธิบาย:

มีรายงานข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการที่นำเสนอโดยองค์กรที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในสินค้าและบริการ เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค องค์กรพัฒนาเอกชน ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค

### การวัด:

พิจารณาว่ามีหรือไม่มีมีรายงานข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการโดยองค์กรที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

### การเก็บข้อมูล:

เก็บข้อมูลจากวารสารฉลาดซื้อของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคหรือองค์กรพัฒนาเอกชนอื่น ๆ เพื่อศึกษารายงานข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการต่าง ๆ

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

## ตัวชี้วัดที่ 11.2

จำนวนรายการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอทางสถานีโทรทัศน์

### คำอธิบาย:

จำนวนรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอเป็นประจำ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 ช่อง 11 และทีวีไทย

### การวัด:

พิจารณาเปรียบเทียบปริมาณในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สอบถามหรือสำรวจรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 ช่อง 11 และทีวีไทย

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 11.3

มีกฎหมายและมาตรการที่ใช้ในการควบคุมการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหาร

### คำอธิบาย:

ประเทศไทยมีกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติในการควบคุมการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหาร หรือมีหลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหาร

### การวัด:

พิจารณาว่า มีหรือไม่มี กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติ ในการควบคุมการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหาร หรือมีหลักเกณฑ์จริยธรรมฯ

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจและศึกษากฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือแนวปฏิบัติ ในการควบคุมการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหาร หรือหลักเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขายและการโฆษณาและอาหารที่ประกาศใช้ในประเทศไทย

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข
- 2) กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

## กลุ่มตัวชี้วัดที่ 12: สื่อสารมวลชนกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการโฆษณา

### เป้าหมาย:

สื่อมวลชนเผยแพร่ข่าวสารโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภค และมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม

### ตัวชี้วัด:

ตัวชี้วัด	รายละเอียด
12.1	จำนวนบทความที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในหนังสือพิมพ์
12.2	จำนวนเรื่องที่ถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดโฆษณา

### เอกสารอ้างอิง:

ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 (หมวด 8 การคุ้มครองผู้บริโภค)

## ตัวชี้วัดที่ 12.1

จำนวนบทความที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในหนังสือพิมพ์

### คำอธิบาย:

จำนวนบทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอในหนังสือพิมพ์ทั่วไปที่เผยแพร่ในระดับประเทศ เป็นประจำอย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

### การวัด:

พิจารณาปริมาณและเปรียบเทียบปริมาณในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

สำรวจ/สอบถามและวิเคราะห์บทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่นำเสนอในสื่อหนังสือพิมพ์

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 12.2

จำนวนเรื่องที่ถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดโฆษณา

### คำอธิบาย:

จำนวนเรื่องที่ถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดโฆษณาในรอบ 1 ปี ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

### การวัด:

พิจารณาปริมาณและเปรียบเทียบปริมาณในช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง

### การเก็บข้อมูล:

รวบรวมจากรายงานสรุปผลงานประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเกี่ยวกับคดีที่มีการกระทำผิดด้านการโฆษณาในรอบ 1 ปี

### แหล่งข้อมูลอ้างอิง:

- 1) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา



