

เอกสารประกอบการสอน
สำหรับเภสัชกร ในการเป็นวิทยากรและพี่เลี้ยง (ครู ก.)
**หลักสูตรแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**

บรรณาธิการ

ภก.ภาณุโชติ ทองยัง

ผู้จัดทำ

คณะทำงานจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

พิมพ์ครั้งที่ 1

ตุลาคม 2553

จำนวนพิมพ์

400 เล่ม

จัดพิมพ์และเผยแพร่

สำนักงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส)

คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 0 2218 8445

โทรสาร 0 2251 3531

<http://www.thaihealthconsumer.org>

E-mail: consumer_sss@yahoo.com

สนับสนุนการจัดพิมพ์

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส)

คำนำ

เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เภสัชกร ได้ใช้เป็นคู่มือในการอบรมเจ้าหน้าที่ ตามหลักสูตรดังกล่าว และใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการนี้ ผู้จัดทำได้พยายามรวบรวมแนวทางการอบรมตลอดจนสื่อการสอนต่างๆ ที่เภสัชกรสามารถนำไปใช้ประกอบการอบรมได้อย่างสะดวก และคาดหวังว่าเภสัชกรผู้ที่ได้ใช้เอกสารเล่มนี้ จะสามารถเป็นทั้ง วิทยากร และพี่เลี้ยง ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารชุดนี้ ได้จัดทำแนวทางต่างๆในเบื้องต้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในระดับชุมชน เภสัชกรที่นำไปใช้ สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาได้ตามความเหมาะสม ภายใต้บริบทของแต่ละพื้นที่ และหากท่านใดมีข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ ผู้จัดทำยินดีน้อมรับเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในโอกาสต่อไป

ภก.ภาณุโชติ ทองยัง

คณะทำงานจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สารบัญ

หลักสูตร การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	1
แนวคิดและหลักการการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	2
1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล	2
2. การพัฒนาศักยภาพ (Empowerment)	2
3. การเฝ้าระวังและจัดการความเสี่ยง (Risk management)	2
กฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	4
1. สิทธิผู้บริโภค	4
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา	4
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร	4
4. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องสำอาง	4
5. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสถานพยาบาล	4
การเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน	5
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา	5
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแสดงฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ	5
3. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน	5
ฝึกปฏิบัติการ	6
1. การเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน	6
2. การใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน	6
3. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน	6
4. การฝึกปฏิบัติการในพื้นที่ร่วมกับเภสัชกร	6
ภาคผนวก	7
คำแนะนำในการจัดเวทีอบรมแบบมีส่วนร่วม	8
กรณีศึกษาการเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน	13
กรณีศึกษาเรื่องร้องทุกข์จากผลิตภัณฑ์ยา	14
กรณีศึกษาเรื่องร้องทุกข์จากผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	15
แบบทดสอบการเป็นนักเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัย	16
(ตัวอย่าง) บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	17
ตรวจสอบ 4 ข้อ ก่อนซื้อโฆษณา	18
หนังสือ เอกสารแนะนำ อ่านเพิ่มเติม	19
คณะทำงานจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	20

หลักสูตร การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจแนวคิดและหลักการการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เป้าหมาย

บุคคลเป้าหมาย ได้แก่

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ทักษะเป้าหมาย ได้แก่

1. การเผยแพร่ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. การตรวจสอบฉลาก ,โฆษณา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้อง
3. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียนยัง เกสัชกร/พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

เนื้อหาหลักสูตรและระยะเวลา

จำนวน 2 วัน (ปรับ เพิ่ม ลด ได้ตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละพื้นที่)

- | | |
|--|-------------|
| 1, แนวคิดและหลักการการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ใน รพ.สต. | (1.00 ชม.) |
| 2. กฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | (1.00 ชม.) |
| 3. ฝึกปฏิบัติการ วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพในพื้นที่ | (30 นาที) |
| 4. การเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้อง | (30 นาที) |
| 5. ฝึกปฏิบัติการ การใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน | (1.00 ชม.) |
| 6. ฝึกปฏิบัติการการเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน | (1.00 ชม.) |
| 7. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน | (30 นาที) |
| 8. การฝึกปฏิบัติการส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน | (30 นาที) |
| 9. ฝึกปฏิบัติการในพื้นที่ร่วมกับเภสัชกร | (1 วัน) |

การประเมินผล

ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

(แต่ควรประเมินทั้งทางด้านความรู้และทักษะในการนำไปใช้ในการดำเนินงาน)

แนวคิดและหลักการ

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. เข้าใจในแนวคิดและหลักการเบื้องต้นของงานคุ้มครองผู้บริโภค ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. มีความรู้เบื้องต้นในด้านการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

คำอธิบายเนื้อหา

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะมุ่งเน้นรูปแบบการทำงาน “เชิงรุก” โดยการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องและจำเป็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพต่างๆ มีการจัดกระบวนการ “เชื่อมโยง” เพื่อให้ภาคีเครือข่าย ตลอดจนประชาชนในชุมชนมีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความเสี่ยงให้กับตนเอง ครอบครัว ไปจนถึง “ชุมชน” ในรูปแบบเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในชุมชน ซึ่งสุดท้ายย่อมจะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ในส่วนของการดำเนินมาตรการทางกฎหมายนั้น จะใช้ในกรณีที่จำเป็นเร่งด่วนและเกิดผลเสียร้ายแรง โดยผู้ปฏิบัติงานจะส่งต่อข้อมูลไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ ระดับอำเภอและจังหวัด ซึ่งมีศักยภาพและความพร้อมในการดำเนินการทางกฎหมายมากกว่า

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข มีดังนี้

1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล

เพื่อให้เห็นความสำคัญของการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านการบริโภคในอนาคต ระบบฐานข้อมูลที่ดีควรจะครอบคลุมทั้ง ข้อมูลพื้นฐาน , ข้อมูลผลการดำเนินงาน และข้อมูลทางด้านวิชาการ

2. การพัฒนาศักยภาพ (Empowerment)

เพื่อให้เห็นความสำคัญของการใช้องค์ความรู้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มเครือข่ายต่างๆ ในชุมชน ทั้งกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ประกอบการ ด้วยวิธีต่างๆ และหากจำเป็นจะต้องใช้องค์ความรู้ทางด้านวิชาการเฉพาะเรื่องที่มากขึ้น ควรดำเนินงานร่วมกับเภสัชกร

3. การเฝ้าระวังและบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk management)

เพื่อให้เข้าใจและสามารถดำเนินเฝ้าระวังความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภายใต้หลักวิชาการของการบริหารจัดการความเสี่ยง

3.1 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) โดยการสำรวจข้อมูลความเสี่ยงต่างๆของผู้ป่วยครัวเรือน ชุมชน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อประเมินความเสี่ยง

3.2 การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) โดยการออกแบบการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา ร่วมกับชุมชนในการจัดการความเสี่ยงที่พบ ด้วยกลวิธีต่างๆ อย่างมีส่วนร่วม

3.3 การสื่อสารความเสี่ยง(Risk Communication) โดยการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข แก่ผู้ป่วย , ประชาชนผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคใช้เป็นข้อมูลในการเลือกบริโภคได้อย่างปลอดภัย

รูปแบบและสื่อประกอบการสอน

1. การบรรยาย และยกตัวอย่างประกอบ
2. สื่อ power point (How2Do.ppt)

กฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. เข้าใจในหลักการเบื้องต้นของสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย
2. มีความรู้เบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนำไปใช้ในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคได้

คำอธิบายเนื้อหา

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย จะมุ่งเน้นให้เห็นแนวทางหรือหลักการเบื้องต้นของกฎหมายต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริโภค ในการปกป้องสิทธิของตนเองในการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ มากกว่าที่จะมุ่งเน้นรายละเอียดเชิงลึกของกฎหมายทั้งฉบับ

สิทธิผู้บริโภค

เพื่อให้เห็นความสำคัญและเข้าใจในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการเบื้องต้นของการควบคุมการขายยาตามกฎหมาย และตระหนักถึงปัญหาความปลอดภัยทางด้านยาที่พบในชุมชน ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการเบื้องต้นของการควบคุมอาหารตามกฎหมาย และตระหนักถึงปัญหาความปลอดภัยทางด้านอาหารที่พบในชุมชน ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องสำอาง

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการเบื้องต้นของการควบคุมเครื่องสำอางตามกฎหมาย และตระหนักถึงปัญหาความปลอดภัยทางด้านเครื่องสำอางที่พบในชุมชน ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสถานพยาบาล

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการเบื้องต้นของการควบคุมด้านสถานพยาบาลตามกฎหมาย และตระหนักถึงปัญหาความปลอดภัยทางด้านสถานพยาบาลที่พบในชุมชน ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

รูปแบบและสื่อประกอบการสอน

1. การบรรยาย และยกตัวอย่างประกอบ
2. สื่อ power point (ConsumerProtection.ppt , Drug.ppt , Food.ppt , Cosmetic.ppt , Clinic.ppt)

การเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. มีความรู้เบื้องต้นในเรื่องการอ่านฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. มีความรู้เท่าทันโฆษณาที่ไม่เหมาะสม

คำอธิบายเนื้อหา

กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องแสดงฉลากให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้บริโภคใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ แม้ว่าฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะพบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพแต่ละประเภทจะมีรายละเอียดสำคัญๆ คล้ายคลึงกัน

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการเบื้องต้นของการควบคุมการโฆษณาตามกฎหมาย และตระหนักถึงปัญหาทางด้านการโฆษณาที่พบในชุมชน ตลอดจนสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแสดงฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในรายละเอียดสำคัญบนฉลาก และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเลือกบริโภคได้

3. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้เข้าใจในขั้นตอนต่างๆ ของการร้องเรียน หากพบผลิตภัณฑ์หรือบริการสุขภาพที่ไม่เหมาะสมในชุมชน สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาดังกล่าว

รูปแบบและสื่อประกอบการสอน

1. การบรรยาย และยกตัวอย่างประกอบ (อาจใช้สื่อจริงจากพื้นที่เพิ่มเติม)
2. สื่อ power point (Law_adv.ppt , Label.ppt , Complain.ppt)

ฝึกปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. มีทักษะในการดำเนินงานเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาที่ไม่ถูกต้องในชุมชน
2. มีความรู้เบื้องต้นในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน
3. สามารถดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
4. เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางการประสานงานกับเภสัชกรเพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

คำอธิบายเนื้อหา

1. การเฝ้าระวังฉลากและโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน
เพื่อให้มีความรู้และสามารถดำเนินการตรวจสอบฉลากและโฆษณาที่ไม่ถูกต้องได้
2. การใช้ชุดทดสอบเบื้องต้นในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน
เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน และเลือกใช้ชุดทดสอบได้อย่างสมเหตุผล (เมื่อมีความจำเป็น)
3. การส่งต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องหรือเรื่องร้องเรียน
เพื่อสามารถรวบรวมเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อส่งต่อเรื่องร้องเรียนยังเภสัชกร / พนักงานเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง
4. การฝึกปฏิบัติการในพื้นที่ร่วมกับเภสัชกร
เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับเภสัชกร
(เภสัชกร ที่เป็นวิทยากรกระบวนการสามารถออกแบบการลงพื้นที่เพื่อฝึกปฏิบัติการได้ตามความเหมาะสม)

รูปแบบและสื่อประกอบการสอน

1. การบรรยาย และยกตัวอย่างประกอบ
2. เอกสารในภาคผนวก (กรณีศึกษา , แบบทดสอบการเป็นนักเฝ้าระวัง , ตรวจสอบ 4 ข้อก่อนเชื่อโฆษณา , บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน)
3. สื่อ power point (Advertise_check.ppt)
4. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ / สื่อโฆษณาต่างๆ (จากของจริงในพื้นที่)

ภาคผนวก

คำแนะนำในการจัดเวทีอบรมแบบมีส่วนร่วม



สรุปและตัดทอนมาจาก หนังสือ

ถักทอเครือข่าย...ขยายพลัง งานคุ้มครองผู้บริโภค

บทเรียนงานเครือข่าย ของเหล่าสหภาพปลาทุแม่กลอง

การทำงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆนั้น กิจกรรมที่เราจะต้องเจอเสมอๆคือการจัดเวทีหรือการจัดวงพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ในโอกาสนี้ ขอนำเสนอประสบการณ์ ในการจัดเวทีอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้สนใจนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเอง

เทคนิคและวิธีการต่างๆที่นำมาถ่ายทอดนี้ ได้มาจากการอ่าน จากการลองผิดลองถูก และจากการนำไปทดลองใช้ด้วยตนเองและถอดมาเป็นบทเรียนในการทำงาน หากผู้สนใจได้นำไปทดลองใช้ก็จะเป็นประโยชน์กับการทำงานของตนเองเพราะถือว่าเป็นประสบการณ์หนึ่งที่มีค่าของชีวิตประการหนึ่ง

การเตรียมความพร้อมก่อนจัดเวทีอบรม

หากเราได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เวทีระดมสมอง หรืออีกหลายๆชื่อไปแล้วแต่ที่จะเรียก เราควรเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายของการประชุมให้ชัดเจน

พิจารณาวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าเวทีอบรมครั้งนี้ ต้องการให้ทำอะไร มีใครที่เกี่ยวข้องที่จะต้องเข้ามาร่วมกิจกรรมบ้าง และที่สำคัญคือ สูดท้ายเมื่อดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้ว “เรามีเป้าหมายจะให้เกิดขึ้นมา ”

2. การประสานงานด้านธุรการ

ขั้นตอนนี้คงไม่ต้องแนะนำกันมาก เพราะส่วนราชการน่าจะคุ้นเคยกันอยู่แล้ว แต่ที่ต้องระวัง คือ ในหนังสือเชิญ ควรมีรายละเอียดชัดเจนเพื่อที่ผู้ได้รับเชิญเข้าร่วมกิจกรรม ทราบได้โดยไม่ต้องกลับมาสอบถามอีกครั้งให้เสียเวลา เช่น กิจกรรมนี้จะจัดที่ไหน เริ่มเวลาเท่าไรถึงเท่าไร นอกจากนี้ควรระวังเรื่องภาษาด้วย ควรใช้ภาษาที่กลุ่มเป้าหมาย เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน เช่น ถ้าจะเชิญชาวบ้าน “ภาษาง่ายๆที่เราอ่านได้ใจความ ” จะเป็นประโยชน์กว่าภาษาที่อวดภูมิ สูงส่ง แต่อ่านแล้วไม่รู้เรื่อง

3. การเตรียมเวที สถานที่ บรรยากาศ

สถานที่ ควรเลือกสถานที่ ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเดินทางสะดวก เพราะจะเป็นปัจจัยเสริมให้ผู้เข้าอบรมอยากเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่ หน่วยราชการหลายๆแห่งการคมนาคมค่อนข้างลำบาก (ในมุมมองของคนเข้าร่วมกิจกรรม ไม่ใช่ของผู้จัด) ทำให้บางครั้งจึงไม่อยากมาอบรม หรือหากมาแล้วก็ต้องรีบกลับ

บรรยากาศห้องประชุม ถือเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่ง หากต้องการกิจกรรมการระดมสมอง ควรจัดลักษณะห้องประชุม ทั้งโต๊ะ เก้าอี้ ให้เป็นกันเอง เป็นกลุ่มๆเหมาะสมกับการพูดคุย ไม่ควรนั่งเรียงกันเป็นระเบียบอย่างเป็นทางการจนเกินไป และที่ต้องระวังคือหากต้องการระดมสมอง บรรยากาศควรเป็นแนวราบ เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกว่ายู่ในระดับเดียวกัน

จำนวนคนเข้าร่วม ตามความเหมาะสม บางครั้งผู้จัดเอาสะดวกของตนเอง จัดเวทีในการระดมสมอง แต่เชิญคนมาเป็นร้อย แบ่งกลุ่มย่อยกลุ่มๆละ 30 - 40 คน อย่างนี้การระดมสมองเกินชั้นยาก การระดมสมองที่ดี กลุ่มหนึ่งไม่ควรเกิน 10 คนด้วยซ้ำไป แต่ก็ไม่ได้ตายตัวเสียทีเดียว บางกรณีก็อาจจะเกินได้บ้าง แต่ไม่ควรมากเกินไป (บางเวทีเชิญคนมาเป็นหลักร้อย แต่ก็สามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ กลุ่มละ 10 - 15 คน ได้ แต่ต้องประสานงานและเตรียมการประชุมให้ดี มิฉะนั้นหากเกิดปัญหาขึ้นมา จะร่วนวายจนคุณสถานการณ์ไม่อยู่

อุปกรณ์ คือเครื่องมือช่วยในการประชุม ยิ่งมีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเพื่อระดมสมอง ยิ่งต้องเตรียมอุปกรณ์ให้ครบ ควรมีกระดานขาวแผ่นใหญ่ๆพร้อมปากกาเส้นใหญ่สำหรับจดประเด็นในการพูดคุย และต้องเตรียมไว้อีกเพื่อให้เพียงพอด้วย

บางเวที อาจใช้คอมพิวเตอร์ Notebook และเครื่องฉาย (LCD Projector) เพื่อประกอบการนำเสนออีกได้ แต่ต้องพึงระวังคือ ต้องอยู่บนความพอเพียงและสถานการณ์ที่เหมาะสมด้วย เพราะบางครั้งสถานที่ที่จัดเวทีอบรมอยู่ในชุมชนที่ขาดแคลนการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆของเรา ดังนั้นการไปสำรวจสถานที่ก่อนจัดประชุมจะป้องกันปัญหานี้ได้ หากหาอุปกรณ์ที่ต้องการไม่ได้จริงๆ บางทีเราอาจต้องประยุกต์เท่าที่มี

4. ประธานและพิธีกรรมในการเปิดการประชุม

ส่วนใหญ่ภาคราชการมักจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมช่วงนี้ ประธานบางท่าน ชอบความเรียบง่าย เวลาเปิดกระชับ การบรรยายมอบหมายนโยบายต่างๆก็ฟังรู้เรื่องได้ใจความ อย่างนี้การอบรมก็จะเริ่มต้นด้วยดี และเวลาในแต่ละช่วงจะไม่กระทบกระเทือน แต่ประธานบางท่านอาจจะมาล่าช้า หรือใช้เวลาในการเปิดมากก็อาจจะส่งผลกระทบต่อเวลาในช่วงต่างๆได้

ดังนั้นควรศึกษาให้ดีว่าประธานที่เชิญมา มีลักษณะแบบไหน แล้วออกแบบกำหนดการให้สามารถป้องกันปัญหาได้ล่วงหน้า จะได้ไม่ต้องมาเสียกระบวนการในวันงาน

5. วิทยากร

หากเวทีนี้มีวิทยากรมาบรรยายด้วย ควรประสานงานวิทยากรล่วงหน้าว่า ต้องการอุปกรณ์อะไรบ้าง และเราเตรียมได้แค่ไหน เพราะบางครั้งหากเราไม่สามารถหาให้ได้ ก็ควรจะต้องบอกข้อจำกัดของเราให้วิทยากรทราบด้วย

นอกจากนี้ควรนัดแนะหรือย้ำวิทยากรให้ชัดเจนในเรื่องเวลา เพราะหากวิทยากรแต่ละท่านบรรยายจนเกินช่วงเวลาที่กำหนด ก็อาจจะไปส่งผลกระทบต่อกำหนดการช่วงอื่นๆได้ จนทำให้การประชุมเกิดปัญหาต่างๆ

6. วิทยาการกระบวนการ

หากเป็นการประชุมระดมสมอง หรือประชุมกลุ่มย่อย วิทยาการกระบวนการ (Facilitator) จะมีส่วนสำคัญมาก เพราะจะเป็นผู้ที่นำกระบวนการประชุมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ วิทยาการกระบวนการที่เก่งจะสามารถตั้งคำถาม จับประเด็น คมประเด็นและสร้างบรรยากาศ เพื่อให้การประชุมบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างสวยงาม ดังนั้นเราจึงควรแสวงหาวิทยาการกระบวนการที่มีคุณสมบัติให้ใกล้เคียงตามที่บอกให้ได้มากที่สุด

นอกจากนี้ควรให้วิทยาการกระบวนการรู้รายละเอียดต่างๆ ของงานด้วย เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ฯลฯ เพราะจะทำให้เขาสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากเรามีการแบ่งกลุ่มย่อยๆ หลายๆ กลุ่มเราอาจจะต้องจัดเตรียมวิทยาการกระบวนการหลักไว้ตรงกลาง และจัดให้มีวิทยาการกระบวนการรองๆ ไปประจำแต่ละกลุ่มด้วย

7. คนบันทึก

ภาษาการจัดการความรู้ อาจเรียกว่าคุณลิขิต เพราะในการประชุมบางครั้งหากเราไม่จดบันทึกไว้ บางที่ประชุมเสร็จก็ลืมไปแล้วว่าใครพูดอะไร มอบหมายงานอะไรไปให้ใครบ้าง

คุณสมบัติที่ดีของคนที่จะบันทึก ควรเป็นคนที่จับประเด็นได้ดี บันทึกได้ครบทุกประเด็น ไม่ใช่ครบทุกพยางค์ที่พูด เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งจบมาใหม่ ประสบการณ์น้อย หรือไม่มีความรู้ในเรื่องที่ประชุมก็อาจจะจดผิดๆ ถูกๆ จนหลงประเด็นได้ ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ด้วย

8. คนคุมประเด็น

แม้ว่าเราอาจจะมีวิทยาการกระบวนการที่เก่ง แต่ในการประชุมบางเวที หากเราเห็นว่าจำนวนสมาชิกในกลุ่มค่อนข้างมาก หรือแนวโน้มอาจจะมีข้อขัดแย้ง หรือมีสมาชิกในกลุ่มที่พูดคล่อง ชอบพูดออกนอกประเด็น เราอาจจะต้องเตรียมคนมาช่วยคุมประเด็นด้วย เพราะบางที่วิทยาการกระบวนการคนเดียว ก็อาจจะเอาไม่อยู่เหมือนกัน

9. อื่นๆ ตามสมควร

เช่น อาหารว่าง อาหารกลางวันก็พิจารณาตามความเหมาะสมครับ แต่ทั้งนี้ควรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชุมด้วยดี เช่น หัวข้อเกี่ยวกับเรื่อง ไขมัน ความดัน ก็ควรจัดเตรียมอาหารสร้างสุขภาพมากกว่าทำลายสุขภาพ

กระบวนการในการจัดเวทีอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. การเปิดเวที กิจกรรมเร้าใจสร้างพลัง

ขั้นตอนนี้ มีเพื่อเพิ่มความขลัง ความศักดิ์สิทธิ์ หรือความสำคัญของงาน สิ่งที่สำคัญคือ “ก่อนเริ่มการระดมสมองเราต้องให้สมาชิกในกลุ่ม เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการจัดงานให้ตรงกัน” เพราะสมาชิกแต่ละคนมาจากหลากหลายแหล่ง หลากหลายความคิด หลากหลายประสบการณ์ บางทีถ้าไม่ปรับให้มองเป้าหมายที่ตรงกัน การประชุมอาจจะไปคนละทิศทาง

นอกจากนี้ยังต้องกระตุ้น ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นถึง “ความสำคัญของตัวเขาที่จะมีต่อการระดมสมองในครั้งนี้” เพราะหากเขาเห็นความสำคัญของตัวเขาในเรื่องนี้ โอกาสที่เขาจะแสดงความคิดเห็นย่อมจะมากขึ้น

ขั้นตอนนี้วิทยากรกระบวนการจะช่วยให้ได้มาก วิทยากรกระบวนการเก่งๆ จะสามารถย่อยภาษายากๆ ที่เป็นทางการของผู้จัดมาถ่ายทอดให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ยังสามารถสร้างบรรยากาศเร้าพลังให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออกได้อีกด้วย

2. การคุมประเด็นและกระตุ้นการพูดคุย

เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการประชุมกลุ่ม เราจะเห็นว่าหากวิทยากรกระบวนการไม่ทำหน้าที่คุมประเด็นแล้ว การพูดคุยในกลุ่มก็อาจจะเผลอเข้ารกเข้าพงได้ หรือบางครั้งในกลุ่มมีสมาชิกพูดไม่กี่คน บรรยากาศในกลุ่มก็จะน่าเบื่อหน่าย วิทยากรกระบวนการจำเป็นต้องกระตุ้นเพื่อให้คนที่ยังไม่ได้พูดมีโอกาสพูดบ้าง แต่ก็ไม่ควรไปกดดันสมาชิกมากเกินไป ควรเริ่มตั้งคำถามง่ายๆ เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของเขาจะดีกว่า

นอกจากนี้ถ้าในกลุ่มเริ่มจะมีการคุยกลุ่มย่อย วิทยากรกระบวนการก็ต้องพยายามดึงบรรยากาศให้กลับเข้ามาในเรื่องที่ต้องการให้ได้

3. การบันทึก

การเขียนบันทึกไม่ว่าจะเขียนบนกระดาน หรือการพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ Notebook นั้น มีส่วนต่อบรรยากาศ ในการประชุมเช่นกัน การประชุมที่ผู้เขียนกระดานพยายามจดทุกตัวอักษรที่สมาชิกแต่ละท่านพูด สมาชิกก็ต้องมานั่งรอว่าเมื่อไหร่จะจดเสร็จ ถึงจะพูดต่อ ความคิดที่กำลังพรู้งพูกก็เลยพลอยสะดุดเป็นช่วงๆ หรือบางครั้งสมาชิกบางคนทำตัวเป็นนักพิสูจน์อักษร คอยตรวจคำผิดตรวจตัวสะกดอีก ยิ่งทำให้การระดมสมองชะงักได้เช่นกัน

หรือกรณีที่พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ Notebook ซึ่งมาต่อกับเครื่องฉาย (LCD Projector) ก็ควรระวัง เพราะเวลามีการฉายขึ้นจอ แทนที่สมาชิกจะให้ความสำคัญกับสาระที่สมาชิกคนอื่นพูด สายตาและความสนใจของแต่ละคน มักจะจ้องไปที่จอ คอยจ้องดูตัวสะกด คอยบอกว่าจดไม่ครบ หรือพิมพ์ภาษาไทยแต่บนจอกลายเป็นภาษาอังกฤษ ทำให้การระดมสมองชะงักเป็นช่วงๆ

แท้จริงแล้ววัตถุประสงค์ของการบันทึกแบบเปิดเผยให้เห็นนั้น เพื่อ “ให้สมาชิกชัดเจนในประเด็นที่พูดคุย” ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องบันทึกทุกตัวอักษรแต่ควรให้ได้ประเด็นหลักๆ

4. การถอดบทเรียน

ไม่ว่าการประชุมจะเสร็จสิ้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ก็ตาม เราควรใช้เวลาช่วงหนึ่งกับการถอดบทเรียน เพื่อให้ผู้เข้าประชุมได้เรียนรู้ร่วมกันว่า วันนี้เขาได้เรียนรู้อะไรเพิ่มขึ้นบ้าง หรือเมื่อเขากลับไปแล้วจะเกิดอะไรดีตามมา ตัวอย่างคำถามง่ายๆ สำหรับกิจกรรมการถอดบทเรียน เช่น

“ เราคาดหวังกับการประชุมนี้อย่างไรบ้าง ”

“ อะไรที่เราารู้สึกว่าได้มากกว่าที่คาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง ”

“ อะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดผลแบบนั้น ”

“ หากมีการประชุมครั้งต่อไป เราอยากให้ผู้จัดปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอะไรอีก ”

บทสรุปของการจัดเวทีอบรมเชิงปฏิบัติการ

สิ่งสำคัญหลังจากการจัดเวทีเสร็จสิ้น คือการถอดบทเรียน แต่การถอดบทเรียนครั้งนี้จะต่างจากการถอดบทเรียนในเวทีที่เราดำเนินการ เพราะเป็นการถอดบทเรียนการทำงานทั้งหมดของทีมงานภายหลังจากการจัดงานเสร็จ คำถามที่ใช้ในการถอดบทเรียนก็คล้ายๆกับการถอดบทเรียนกลุ่มย่อย เพียงแต่เราต้องพยายามสรุปให้ได้ว่า เราได้เรียนรู้อะไรจากการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ และในโอกาสต่อไปเราจะวางแผนกันอย่างไร

นอกจากนี้ควรสรุปผลการจัดประชุม รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย โดยให้มีรายละเอียดที่สำคัญชัดเจน เช่น การจัดกิจกรรมครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อะไรคือสิ่งสนับสนุน อะไรคืออุปสรรคและควรมีข้อเสนอทำสุดว่า จะนำสิ่งที่ได้จากการจัดกิจกรรมครั้งนี้ไปทำอะไรต่อ

กรณีศึกษา

การเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องในชุมชน

วันที่ ท่านได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่าได้ฟังรายการวิทยุท้องถิ่น พบว่ามีการโฆษณาขายน้ำดื่มนาโน โดยอ้างว่าเป็นน้ำที่ผ่านการผลิตด้วยนาโนเทคโนโลยี ทำให้สามารถรักษาอาการเจ็บป่วยได้มากมาย ทั้ง ปวดข้อ มะเร็ง เบาหวาน และในโฆษณาได้แจ้งว่า จะมีการจัดประชุมเพื่อนำเสนอตัวอย่างสินค้าที่โรงแรม(นามสมมติ) ซึ่งเป็นโรงแรมใหญ่ประจำจังหวัด หากผู้ฟังท่านใดสนใจขอให้เขียนจดหมายแจ้งที่อยู่ของตนเองไปยังบริษัทที่จะแจ้งทำรายการ

ผู้บริโภค รายนี้จึงได้แจ้งที่อยู่ของตนไปตามที่อยู่ทำรายการ ต่อมาจึงได้รับเอกสารเชิญชวนให้เข้าร่วมการประชุม ในวันที่ พร้อมเอกสารแสดงรายการสินค้าอีกหลายชนิด เช่น ยาลูกกลอนแก้ปวดข้อ น้ำดื่มนาโนรักษาปวดข้อ มะเร็ง เบาหวาน และเครื่องนวดเข้าแก้ปวดเมื่อย โดยระบุชื่อ ผู้ติดต่อในเอกสาร

“ นายทวี เกียรติจร 45 หมู่บ้านวิลล่าธานี อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม”

และระบุข้างท้ายว่า

“เอกสารแนะนำสินค้า ห้ามนำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต”

ในกรณีดังกล่าว ขอให้ท่าน วางแผนการดำเนินงาน

1. การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในพื้นที่
2. การดำเนินงานเพื่อแจ้งข้อมูลยังภาครัฐ /พนักงานเจ้าหน้าที่
3. ทดลองกรอรายละเอียดในบันทึกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา

เรื่องร้องทุกข์ผลิตภัณฑ์ยา

วันที่ ท่านได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ว่าตนได้ไปร้านขายยาเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารควบคุมน้ำหนัก แต่ปรากฏว่าผู้ขายยากลับแนะนำยาลดความอ้วนให้ตนลองรับประทาน โดยแนะนำว่าได้ผลแน่นอน และขายให้ตนในราคาพิเศษ ตนจึงซื้อมา 2 แผง ราคา 200 บาท แต่หลังจากรับประทานไปแล้วมีอาการใจสั่นหวิว เกรกว่าจะได้รับอันตรายจึงมาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ พร้อมยาตัวอย่าง

(ยาดังกล่าว เม็ดกลมสีเหลือง บรรจุในแผ่นฟลอยด์ ซึ่งทีบหนึ่งด้าน และอีกด้านเป็นพลาสติกใส ฉลากยามีรายละเอียดเป็นภาษาจีน ไม่มีภาษาไทย แต่มีภาษาอังกฤษระบุ Fenfluramine HCl 20 mg)

ผู้ร้องทุกข์ได้ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว มาจากร้านขายยาเลขที่ 11 (อำเภอ ข้างหน่วยงานของท่าน) ในการนี้ ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะแสดงตัว แต่มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูล

ในกรณีดังกล่าว ขอให้ท่าน วางแผนการดำเนินงาน

4. การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในพื้นที่
5. การดำเนินงานเพื่อแจ้งข้อมูลยังเภสัชกร /พนักงานเจ้าหน้าที่
6. ทดลองกรอกรายละเอียดในบันทึกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา

เรื่องราวร้องทุกข์จากผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

วันที่ ท่านได้รับแจ้งเรื่องราวเรียนจากผู้บริโภค นางสาวสมหมาย ใจกล้า บ้านเลขที่ 1 อำเภอเมืองฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่าตนได้ไปซื้อครีมทาหน้าจากแผงลอย ตลาดนัดหน้าอำเภอ โดยซื้อมา 2 ตลับดังนี้

1. ครีมขมิ้น ทาหน้าขาว (ราคา 150 บาท/ตลับ)

เนื้อครีม สีส้ม ฉลากระบุ

“ครีมทาหน้าขาว บรรจ 15 กรัม วิธีใช้ ให้ทาบางๆเช้าและก่อนนอน จะเห็นผลภายใน 10 วัน”

2. ครีมรักษาสิว ลดฝ้า หน้าขาว (ราคา 200 บาท/ตลับ)

เนื้อครีมสีขาว ฉลากระบุ

“ครีมรักษาสิว ลดฝ้า หน้าขาว บรรจ 15 กรัม วิธีใช้ ให้ทาบางๆวันละ 1 ครั้ง

ผลิต โดย แก่นใจ คอสเมติก 54 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

วันผลิต ”

ภายหลังการใช้ เกิดอาการปวดแสบร้อนทั้งใบหน้า แต่หน้าเริ่มขาวขึ้น ตนจึงกลัวว่าจะเป็นอันตราย จึงนำตัวอย่างครีมมาให้เจ้าหน้าที่ดู พร้อมร้องทุกข์

ในกรณีดังกล่าว ขอให้ท่าน วางแผนการดำเนินงาน

7. การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในพื้นที่

8. การดำเนินงานเพื่อแจ้งข้อมูลยังเภสัชกร /พนักงานเจ้าหน้าที่

9. ทดลองกรอกรายละเอียดในบันทึกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

แบบทดสอบการเป็นนักเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัย

เหตุการณ์เป็นอย่างไร (ใคร? ทำอะไร? ที่ไหน? เมื่อไหร่? อย่างไร ?)
พยานวัตถุ (คืออะไร? รูปร่างหน้าตาหรือรายละเอียดเป็นอย่างไร?)
พยานเอกสาร (มีอะไรบ้าง? รายละเอียดเป็นอย่างไร?)
พยานบุคคล (คือใครบ้าง? รายละเอียดเป็นอย่างไร?)
อื่นๆ (เก็บมาเป็นตัวอย่างได้หรือไม่? บรรยายากเป็นอย่างไร?)

(ตัวอย่าง) บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน.....

ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ชื่อผู้รับเรื่อง วันที่/...../..... เวลา น.

ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการให้แจ้งผลการดำเนินงาน)

ชื่อ นามสกุล(นาย/นาง/นส).....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ชื่อย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทร.....

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

[] จากบุคคล [] โทรศัพท์ [] จากเอกสาร..... [] จากข่าว.....

[] อื่น ๆ.....

ข้อมูลรายละเอียดที่ร้องเรียน กรุณาระบุวันที่รายละเอียดให้ครบถ้วนมากที่สุด [วัน เวลา , สถานที่ (แผนที่) , บุคคลที่เกี่ยวข้อง , เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น , และหากนำผลผลิตภัณฑ์หลักฐานมาด้วยให้บันทึกสภาพให้ละเอียด]

.....

.....

..... (เฉพาะตัวบุคคล)

ช่องนี้สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ (รับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อ)

ชื่อ..... ได้รับเรื่องวันที่...../...../..... เวลา..... น.

☐ มีมูล ☐ ข้อมูลไม่ชัดเจนแต่ประเด็นน่าสนใจ ☐ ไม่มีมูล

☐ อาหาร ☐ ยา ☐ ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ ☐ เครื่องสำอาง ☐ วัตถุอันตราย

[] เครื่องมือแพทย์ [] สถานพยาบาล [] อื่นๆ.....

สรุปผลการดำเนินการ (กรอกเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการทั้งหมด)

[] บันทึกค่าใช้จ่ายการ/ตกเดือน [] ดำเนินคดี [] แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

[] ส่งต่อผู้รับผิดชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ [] ส่งต่อยังหน่วยงานอื่นได้แก่.....

[] ငါ့

แล้วเสร็จวันที่...../...../..... เวลา น. ลงชื่อ.....ผู้บันทึกข้อมูล

ตรวจสอบ 4 ข้อ ก่อนเชื่อโฆษณา

1. โฆษณานี้มีเลขที่อนุญาตโฆษณา หรือไม่ ?

[] มี [] ไม่มี

- ยา มีเลขที่โฆษณา สมท/.....
- อาหาร มีเลขที่โฆษณา สมอ/.....
- เครื่องมือแพทย์ มีเลขที่โฆษณา สมพ/.....
- เครื่องสำอาง/วัตถุอันตรายไม่ต้องมีเลขที่โฆษณา

2. เนื้อหาของโฆษณานี้ตรงกับชนิดของผลิตภัณฑ์นั้นๆหรือไม่ ?

[] ใช่ [] ไม่ใช่

- ยา คือ ของที่ใช้ในการวินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา ป้องกันโรค หรือความเจ็บป่วยของมนุษย์หรือสัตว์
- อาหาร คือ ของกิน ดื่มน้ำ เพื่อดำรงชีวิต (ไม่สามารถอ้างว่า วินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา หรือป้องกันโรค หรือความเจ็บป่วยได้)
- เครื่องมือแพทย์ คือ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มุ่งหมายเฉพาะสำหรับใช้ ประกอบประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข , วินิจฉัย ป้องกัน ติดตาม บำบัด บรรเทา หรือรักษาโรคของมนุษย์หรือสัตว์ , ตรวจสอบ ทดแทน แก้ไข ดัดแปลง พยุง คำจุนร่างกาย หรือเพื่อการวินิจฉัย , ทำลายหรือฆ่าเชื้อสำหรับเครื่องมือแพทย์)
- เครื่องสำอาง คือ ของที่ใช้สำหรับทา ภู นวด โรย พ่น หยอด ใส่ อบ ต่อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเพื่อความสะอาด, ความสวยงาม (ไม่สามารถอ้างว่า วินิจฉัย บำบัด บรรเทา รักษา หรือป้องกันโรค หรือความเจ็บป่วยได้)
- วัตถุอันตราย คือ เคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใด ที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์ พืช ทรัพย์ หรือสิ่งแวดล้อม

3. เนื้อหาโฆษณานี้ โอ้อวดสรรพคุณเกินจริง หรือไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดผลเสีย

ต่อสังคม หรือไม่ ?

[] ใช่ [] ไม่ใช่

- ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- ข้อความก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- ข้อความสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
- ข้อความทำให้เกิดความแตกแยก หรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

4. หากสงสัย ไม่ชัดเจน โปรดแจ้งหรือสอบถาม

ถ้ามีพยานอื่นๆเพิ่มเติม ขอให้ส่งมาด้วย (เอกสาร วัตถุ หรือบุคคลอ้างอิง)

.....

หนังสือ เอกสารแนะนำ อ่านเพิ่มเติม

1. ยากับชุมชน มิติทางสังคมวัฒนธรรม
(โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ลือชัย ศรีเงินยวง และวิจิต เปานิล) สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส)
ธันวาคม 2550
2. วิธีชุมชน คู่มือการเรียนรู้ที่ทำให้งานชุมชนง่าย ได้ผล และสนุก.
(โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ คณิศร เต็งรัง วาตรี ปิ่นแก้ว และวรัญญา เพ็ชรคง)
สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส) พิมพ์ครั้งที่ 7 .พฤษภาคม 2551
3. เครื่องมือศึกษาชุมชนสำหรับเภสัชกร : ผู้นำการเปลี่ยนแปลงระบบยาในชุมชน
(วิบูลย์ วัฒนนามกุล) เอกสารการประชุมวิชาการ .ขอนแก่น .2551
4. ถักทอเครือข่าย...ขยายพลังงานคุ้มครองผู้บริโภค บทเรียนงานเครือข่าย ของเหล่าสหยาปลาทุแม่กลอง
(ภาณุโชติ ทองยัง) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส) 2552
5. พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
6. พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
7. ประมวลกฎหมายสำหรับเภสัชกร เพื่อการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม
(สุนทรี ท.ชัยสัมฤทธิ์โชค วรรณา ศรีวิริยานุภาพและนิภาพร อินสี)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .พฤษภาคม 2552
8. คู่มือปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน
(สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข) พิมพ์ครั้งที่ 2 .พ.ศ.2529
9. คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข สำหรับเจ้าหน้าที่
(สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 .2532
10. คู่มือฝ่ายเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
(สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข) พ.ศ.2533
11. คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติอาหาร พระราชบัญญัติยา
และพระราชกำหนดสารระเหย (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) กรกฎาคม 2535
12. คู่มือสำหรับเภสัชกร ในการดำเนินงานเภสัชกรรมในหน่วยบริการปฐมภูมิ
(สำนักงานหลักประกันสุขภาพ , สำนักบริหารการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ กระทรวงสาธารณสุข
แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) พ.ศ.2553

สำเนาฉบับ
คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ที่ 2321/2533
แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เพื่อให้การจัดทำหลักสูตร/แนวทาง เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปีงบประมาณ 2553 ที่มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมด้านวิชาการในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนี้

- | | | | |
|-----|-------------------------------|---|-----------|
| 1. | ภก.วรวิทย์ กิตติวงศ์สุนทร | ผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์
อุบลราชธานี | ประธาน |
| 2. | ภก.ภาณุโชติ ทองยัง | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม | รองประธาน |
| 3. | ภญ.สุวรรณา จารุณช | ผู้อำนวยการ สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ | ผู้ทำงาน |
| 4. | ภก.ชาญชัย เอื้อชัยกุล | ผู้อำนวยการ กองแผนงานและวิชาการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | ผู้ทำงาน |
| 5. | นายนิรัตน์ เตียสุวรรณ | ผู้อำนวยการ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | ผู้ทำงาน |
| 6. | นพ.เกษม เวชสุทธานนท์ | ผู้อำนวยการ สำนักประสานการพัฒนาโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล | ผู้ทำงาน |
| 7. | ผศ.ภญ.ดร.วรรณา ศรีวิริยานุภาพ | รองผู้จัดการ แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | ผู้ทำงาน |
| 8. | ภญ.ดร.ยุภาพรรณ มั่นกระโทก | โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา | ผู้ทำงาน |
| 9. | ภญ.เนาวรัตน์ ทิพย์อุทัย | โรงพยาบาลบางบ่อ สมุทรปราการ | ผู้ทำงาน |
| 10. | ภก.พงษ์ศักดิ์ นาดี | โรงพยาบาลเทิง เชียงราย | ผู้ทำงาน |
| 11. | ภญ.ปนัดดา ลีสถาพรวงศา | สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ | ผู้ทำงาน |
| 12. | ภก.อาทิตย์ พันเดช | กองแผนงานและวิชาการ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา | ผู้ทำงาน |

- | | | | |
|-----|-------------------------|--|---------------------------------|
| 13. | ภญ.ศิริโรจน์ สุขมลสันต์ | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | ผู้ทำงานและ
เลขานุการ |
| 14. | น.ส.สรรพพร แก้วทอง | แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | ผู้ทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่

1. จัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. จัดทำหลักสูตรการอบรม พี่นฟู และพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. ประเมินผลการใช้คู่มือตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ
4. อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ณ วันที่ 27 สิงหาคมพ.ศ.2553

ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล

(นายศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล)

รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข