

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ชื่อผู้เขียน นายจิ๊ด กำประเสริฐ

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2552

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยชนะ อิงคะวัต ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิธ
3. อาจารย์ ดร. บัณฑิต จันทรโรจนกิจ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การใช้หลักธรรมาภิบาลเน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2) ปัญหา อุปสรรค ในการใช้หลักธรรมาภิบาลเน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (3) เพื่อศึกษาหามาตรการในการพัฒนาการใช้หลักธรรมาภิบาลเน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยและนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการสังเคราะห์ควมค้นพบ

เพื่อที่จะแสดงถึงความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่า ได้นำหลักธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใส และให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมมาใช้กระบวนการบริหารจัดการหรือไม่ โดยใช้ตัวชี้วัด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวคิดของสถาบันพระปกเกล้า ได้แก่ หลักความโปร่งใส มี 4 ด้าน คือ ความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงาน ความโปร่งใสด้านระบบการให้คุณความโปร่งใสของระบบการให้โทษ ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงานและหลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานมีการให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ หน่วยงานมีการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 หลักความโปร่งใสพบว่า การบริหารงานของ สคบ. ได้ยึดหลักความโปร่งใสมากในการบริหารจัดการ แต่ถ้าพิจารณาอย่างละเอียดจะพบว่าการบริหารงานของ สคบ. ยังมีตัวชี้วัดที่ยังไม่ครอบคลุมตัวชี้วัดความโปร่งใสตามแนวทางของสถาบันพระปกเกล้า ได้แก่ ตัวชี้วัดความโปร่งใสทางด้านการให้คุณ คือ มีความตอบสนองงานสำเร็จ ค่าตอบแทนมีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนความซื่อสัตย์ และมีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอ และตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการให้โทษ เช่น วิธีการที่ยุติธรรมสำหรับพิจารณาลงโทษผู้กระทำความผิด ระบบฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีการพัฒนาต่อไป

ส่วนที่ 2 หลักการมีส่วนร่วมพบว่า การบริหารงานของ สคบ. ได้ยึดหลักการมีส่วนร่วมอย่างมากในการบริหารจัดการ แต่ถ้าพิจารณาอย่างละเอียดจะพบว่าการบริหารงานของ สคบ. ยังมีตัวชี้วัดที่ไม่ครอบคลุมตัวชี้วัดด้านการมีส่วนร่วมตามแนวทางของสถาบันพระปกเกล้า ได้แก่ ตัวชี้วัดการให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจ มิติของเวลากับการตัดสินใจ และกระบวนการใช้กรรมการตัดสินใจ นอกจากนี้ ในส่วนของการชี้วัด มิติที่ 3.7 ร้อยละของผลสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของประชาชน กลุ่มต่าง ๆ จะพบว่า จากการประมวลภาพรวมของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้าน

รวมทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของประชาชนแล้วพบว่า ประชาชนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มอาชีพราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด ในขณะที่อาชีพเกษตรกรมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน คือ ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ CD VCD สดบ. จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนโดยทั่วไปทุกกลุ่ม แต่เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีจำกัด ทำให้การเข้าถึงข้อมูลของประชาชนผู้บริโภคบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงได้ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงต่อไป เพื่อให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานมากขึ้น

Thesis Title An Evaluation of the Performance of the Consumer
Protection Committee Office in Terms of the
Principle of Good Governance

Student's Name Mr. Jeed Kamprasert .

Degree Sought Master of Arts

Major Public Administration

Academic Year 2009

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Chaichana Ingkawat Chairperson
2. Asst. Prof. Phimol Phupipidh
3. Dr. Bundit Chanrachanakit

In this investigation, the researcher studies (1) the adoption of the principle of good governance by the Consumer Protection Committee Office as a principle focusing on management, transparency, and the participation of citizens in its management processes. Furthermore, the researcher examines (2) problems in and obstacles to the adoption of the principle of good governance as applied to the management processes of the Consumer Protection Committee Office. Moreover, finally, the researcher (3) determines what measures would be conducive to fully developing the application of the principle of good governance to the management processes of the Consumer

Protection Committee Office.

Using qualitative research methods, the researcher used documentary research as a means of providing primary data and thence used this data in further qualitative analyses vis-à-vis other relevant data taken from documents and observations made by the researcher. Applying content analysis, the researcher analyzed the data collected and synthesized the findings in such a way that the levels of transparency and participation of citizens in the management processes of the Consumer Protection Committee Office could be studied and evaluated.

The researcher thereupon used the results of analysis and synthesis in examining whether in carrying out its duties the Consumer Protection Committee Office actually adopts the good governance principle by allowing for transparency and concerned parties to participate in management processes.

This phase of the inquiry also required applying the measurement techniques used by the Royal Institute in evaluating governmental performance. A major yardstick used by the Royal Institute in such cases involves making evaluations by applying four principles of transparency. These evaluative principles are applied to the system of work, benefits, penalties, and transparency in actual work conducted.

The Royal Institute also uses another major yardstick in evaluating governmental performance in respect to public participation in management processes. In this connection is applied the principle of participation in the

course of which is determined whether governmental agencies distribute information to the members of the general people, whether they listen to the opinions of the citizenry, and allow other agencies to be involved in decision making with an eye to fostering the capabilities of the populace by actual participation.

Research findings are divided into two sections as follows:

Part 1: In respect to the principle of transparency, the researcher found that the management of the Consumer Protection Committee Office pays strict heed to this principle in general. However, in considering the concrete operational details of this Office, the researcher determined that the management officials of the Consumer Protection Committee Office used measurement techniques which do not ensure full transparency. Thus, it falls short in regard to the transparency requirements of the Royal Institute when it comes to the system of benefits, including remuneration packages for work completed and for effective work, honesty, and higher scale salaries. Additionally, the researcher ascertained that measurements of transparency in regard to the system of penalties were insufficient, since involving an absence of transparency in determining fair penalties for infractions committed by wrongdoers and following effective prosecution methods. The researcher has thus concluded that there is ample room for improvement and development in the area of transparency.

Part 2: In respect to the principle of participation, the researcher found that the management of the Consumer Protection Committee Office pays

close heed to this principle in general. However, when it comes to concrete details, it was determined that the management of this Office failed to measure participation properly as envisaged in the principles promulgated by the Royal Institute in the case of the decision making process. This was the case in regard to the aspects of decision making concerning planning, timing and committee decision making.

Besides, in conducting a survey of the knowledge of consumers in various groups, it was determined that only 3.7 percent had an overall grasp of relevant information pertaining to the rights of individual consumers. In this survey inquiry, it was found that the individuals surveyed grasp individual consumer rights in the medium range. However, those who are government officials or employees of private companies have a higher level of understanding, while those who are agriculturalists have the lowest level of understanding.

Problems in and obstacles to the dissemination of pertinent consumer protection information have been revealed by the fact that dissemination is uneven and inadequate. Even though the Consumer Protection Office has disseminated such information to wide strata of society through various channels—television, compact discs (CDs), video compact discs (VCDs), and other materials—through its operations, budgetary constraints limit the access consumers have to this information. It is urgent to allocate additional funding or otherwise the operations of the Consumer Protection Office will continue to be far less effective than they could be.