

ชื่อภาคินพนธ์ : ความสำเร็จของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 : กรณีศึกษา
กรมการค้าภายใน

ชื่อผู้เขียน : นางสาวสุวรรณา ในวิวรรณ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2549

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 : กรณีศึกษากกรมการค้าภายใน มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ต่องานบริการจากเจ้าหน้าที่ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 : กรณีศึกษากกรมการค้าภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 จำนวน 200 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เกือบครึ่งมีอายุระหว่าง 19-30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ราว 1 ใน 3 มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน
2. ความสำเร็จของการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความคิดเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ในการคุ้มครองตนเองและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายกำหนด มีความสำเร็จอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และด้านการได้รับการคุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ มีความสำเร็จอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. ความคิดเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวมเห็นด้วย ค่อนข้างมาก ทั้งด้านมาตรการกฎหมาย มาตรการบริหาร และมาตรการเสริม

4. ความพึงพอใจของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ต่องานบริการจากเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมความพึงพอใจค่อนข้างมาก ทั้งด้านการร้องเรียนผ่านสายด่วน 1569 ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ตามความเห็นของเครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 ได้แก่ ความเห็นด้วยกับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งมาตรการกฎหมาย มาตรการบริหาร มาตรการเสริม และความพึงพอใจต่องานบริการจากเจ้าหน้าที่ทั้งด้านการร้องเรียนผ่านสายด่วน 1569 ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. กรมการค้าภายในควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้เครือข่าย Hotline แม่บ้าน 1569 มากขึ้น

2. กรมการค้าภายในควรรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการมีจิตสำนึกและมีความตระหนักในเรื่องจริยธรรมทางการค้า และควรมีการจัดอบรมและแจกจ่ายคู่มือในการให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542

3. กรมการค้าภายในจะต้องให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบาย มาตรการ กฎเกณฑ์ทางกฎหมาย

4. กรมการค้าภายในควรเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การอบรมเทคนิคการรับโทรศัพท์/การตรวจสอบ เพิ่มพูนความรู้ในด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT

181074

Title of Research Paper : Success in Following the Act of Goods and Service Princes, B.E. 2542, in the Opinion of the Housewife 1569 Hotline Network : A Case Study of the Internal Trade Department

Author : Mrs. Suwanna Noreewan

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2006

The study was conducted for the following objectives : 1) to measure the success in following the Act of Goods and Service Princes, B.E. 2547, in the opinion of the Housewife 1569 Hotline Network, 2) to find out their opinion about the consumer protection measures, 3) to reveal their satisfaction with the services rendered by the officials of the Internal Trade Department, and 4) to identify the factors affecting the success in following the Act.

A questionnaire was employed to collect the data from 200 housewives who were members of the Housewife 1569 Hotline Network. These samples were selected by purposive sampling. A questionnaire was employed as the research instrument. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were summed up below.

1. Most of the respondents were female. Nearly half were 19-30 years of age. The majority were single and had a Bachelor's degree. About one – Third were company employees and had a monthly income of 5,001-10,000 baht a month.

2. The success in following the Act of Goods and Service Princes, B.E. 2542 in the opinions of the respondents was found to be rather high. Knowing of the right and responsibility to protect oneself and to be protected by law was successful at a rather high level. Receiving protection and fairness in buying goods and services was found to be successful at a low level.

3. Overall, the respondents rather strongly agreed with the legal measures, the administrative measures, and the supplementary measures.

4. The respondents were also found to be satisfied at a rather high level with the staff service-whither it was handling complaints through the hotline 1569, giving advice and investigation of the complaints.

5. The factors significantly related to their opinion about the success in following the Act were the consumer protection measures, i.e., legal, measures, administrative measures, and supplementary measures, and satisfaction with the staff's services, i.e., handling complaints through the hotline 1569, giving advice and investigation of the complaints.

Recommendations

1. The Internal Trade Department should publicize its role in consumer protection through the Housewife 1569 Hotline Network.

2. It should launch campaign to make entrepreneurs and sellers to observe trade ethics. They should be informed and given a manual on how to follow the Act of Goods and Service Prices, B.E. 2542.

3. It should give importance to the consumer networks by allowing them to express their opinions and suggestion on its policy, measures, and regulations.

4. It should increase the staff's knowledge and ability to increase the service speed. For example, the staff should be trained on the techniques of conserving the calls and investigating the complaints, including other techniques necessary for improving their work efficiency.