

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ของสหวิชาชีพต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และศึกษาถึงทัศนะของสหวิชาชีพ ต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งเป็นสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 234 คน จาก 5 หน่วยงาน คือ กองปราบปราม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกรมที่ดิน การจัดทำข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าเปรียบเทียบ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวน F-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านนิติศาสตร์ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิอยู่ในระดับมากในส่วนของทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในประเด็นที่ให้หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง และเห็นด้วยมากที่สุด ในประเด็นที่ว่า วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือ การเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.34

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางในด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก คือ ประเด็นที่ว่า การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำได้เต็มที่เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรง ควรมืองค์กรกลางในการกำกับดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยการตั้งชมรมและมูลนิธิต่าง ๆ การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย ควรมีนโยบายกระจายการให้บริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคให้ทั่วถึงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เสริมสร้างความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคให้ทั่วถึง ควรมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของภาคประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปฏิบัติ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้รวดเร็วขึ้น

Abstract

The study in "Consumer's Rights Protection Measures According to Inter-professional Practitioner's points of view" is the descriptive research by collecting all the related data including papers and questionnaires, for the total of 234 from 5 consumer protection related organizations, which is the metropolitan police bureau, the office of the consumer protection board, the food and drug administration, the right and liberties protection department and department of land. All these collected data is managed by the SPSS, analyzed by the percentage statistics, the moderate numbers. And the One-way analysis of Variance of the deviation numbers, and the comparison value (t-test), the variable analyzing (F-test), for the following conclusions.

Most of the target are female not over the 30 years of ages, bachelor of laws, and 52.1% are very well knowledge in protection rights. Most of them agree that the best way in reducing the consumer rights violation is increase the knowledge of consumer for protecting themselves (the average is 4.43), also said the organizations representative to the consumer should work harder to inform consumer any information needed (the average is 4.14), and wish to see more efficiency compensation (the average is 4.06), after the negotiation has ended (the average is 3.78), while the others felt that the consumer protection related organizations should be more efficiency (the average is 3.95).

By the society: Most of citizen agrees that the law enforcement cannot work properly, because of lacking some capability (the average 4.06), and the policy settlement of the government is the most important factor which caused the efficiency of the consumer protection (the average is 3.08), most of citizen expect to see the main organization for managing the consumer protection in the central and the rural area (the average is 4.12), and peoples should have more action in any consumer protection activities such as, set up the group to do some related activities etc. (the average is 3.94), which also empower the protection rights.

The main proposal of this research is the servicing activities of consumer protection should be spread out thoroughly, also the informing any necessary knowledge of consumer rights for both, consumers and the related organizations. The next goal is to have a deep research in opinion, vision and satisfaction of consumer to the method of consumer protection related organizations, all for the most efficiency of the consumer protection.