

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 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าเปรียบเทียบ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวน F-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านนิติศาสตร์ มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิอยู่ในระดับมากในส่วนของทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในประเด็นที่ให้หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง 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