

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนะของสหวิชาชีพที่มีต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และแนวทางในการให้บริการประชาชนในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยใช้การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในหน่วยงานต่าง ๆ 5 หน่วยงาน คือ กองปราบปราม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกรมที่ดิน จำนวน 234 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package of Social Science) เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเปรียบเทียบ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวน F-test โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.3) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 41.5) และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ (ร้อยละ 42.3) ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานตำรวจ (ร้อยละ 23.1) และอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (ร้อยละ 31.6)

2. ความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่า ความรู้ในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.9 ตอบถูก และร้อยละ 16.1 ตอบผิด ซึ่งคำตอบที่ตอบถูกต้องมากที่สุดร้อยละ

92.3 คือ ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการ หรือผู้ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ ต่าง ๆ ส่วนคำตอบที่ตอบถูกน้อยที่สุดร้อยละ 66.7 คือ การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลเป็นการพิทักษ์สิทธิเฉพาะราย

ความรู้ในด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 81.2 ตอบถูก และร้อยละ 18.8 ตอบผิด คำตอบที่ตอบถูกมากที่สุดร้อยละ 93.6 คือ การพิทักษ์สิทธิที่เป็นการป้องกัน คือ การเสริมสร้างความรู้ให้ผู้บริโภค ส่วนคำตอบที่ตอบถูกน้อยที่สุดร้อยละ 57.3 คือ การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่สัมฤทธิ์ผลมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค

ความรู้ในด้านกระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 73.1 ตอบถูก และร้อยละ 26.9 ตอบผิด โดยคำตอบที่ตอบถูกมากที่สุดร้อยละ 89.3 ได้แก่ กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ส่วนคำตอบที่ตอบถูกน้อยที่สุดร้อยละ 53.8 คือ ในการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคต้องให้ความสำคัญในระดับสังคมมากกว่าปัจเจกบุคคล

โดยสรุปกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.1 มีความรู้อยู่ในระดับมาก และร้อยละ 47.9 มีความรู้อยู่ในระดับน้อย

เมื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านเพศและอายุ พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความแตกต่างระหว่างตัวแปรอื่น ๆ ดังนี้

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ จะมีความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านนิติศาสตร์

ด้านสายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองด้านอาหารและยา จะมีความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเภสัชกร จะมีความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งนิติกร

3. ทัศนคติต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ในระดับปัจเจกบุคคล ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.34 โดยเห็นว่าหน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.14 ซึ่งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ดังกล่าวควรดำเนินการอย่างทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.06 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเห็นว่าขั้นตอนในการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายใช้เวลามาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.03 และเห็นว่าองค์กรด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยังไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.95

เมื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านเพศและอายุ พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความแตกต่างระหว่างตัวแปรอื่น ๆ ดังนี้

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านนิติศาสตร์

ด้านสายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองด้านอาหารและยา จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกร จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร

ในระดับสังคม ผลการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำได้เต็มที่เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.06 และการกำหนดนโยบายจากภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.80 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเห็นว่าควรมีองค์กรกลางในการกำกับดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.12 และเห็นว่าภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยการตั้งชมรมและมูลนิธิ

ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.94 และการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคนจะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.83

เมื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านเพศและอายุ พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความแตกต่างระหว่างตัวแปรอื่น ๆ ดังนี้

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านรัฐศาสตร์

ด้านสายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองด้านอาหารและยา จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ด้านตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ จะมีทัศนคติแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ด้านหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเป็นองค์กรกลางหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเข้าถึงได้ง่ายโดยกระจายหน่วยงานออกสู่ส่วนภูมิภาคโดยตรง

ด้านแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ควรมีการเสริมสร้างความความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยเผยแพร่ทางสื่อมวลชนต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และควรให้ความสำคัญที่การป้องปรามก่อนที่จะมีการละเมิดสิทธิโดยการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างเข้มข้นก่อนถึงมือผู้บริโภค

ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า บทลงโทษของกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพรุนแรง และยังไม่ให้อำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่ จึงควรมีการปรับปรุงกฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ทำให้ทราบถึงระดับความรู้ต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ด้านรูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ ด้านกระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ และทราบถึงทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย ด้านกระบวนการในการดำเนินการให้ชดเชยความเสียหาย ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการสร้างเครือข่ายของผู้บริโภค ของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ดังนี้

ระดับนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกระจายการให้บริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ให้ทั่วถึงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. ควรมีนโยบายเสริมสร้างความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แก่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
3. ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้สอดคล้องกับสถานะสังคมในปัจจุบัน
4. ควรส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของภาคประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ระดับปฏิบัติ

1. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ความรวดเร็วขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคแก่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

3. ควรส่งเสริมให้ผู้บริโภครวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภค เช่น ผลักดันให้มีการก่อตั้งชมรม มูลนิธิ กลุ่มแม่บ้าน หรือสมาคมต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของผู้บริโภคต่อแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

2. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

สำนักหอสมุด