

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต มีสินค้าและบริการต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ผู้ประกอบธุรกิจมีการแข่งขันกันทั้งในเรื่องคุณภาพและราคาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค มีผู้ประกอบธุรกิจบางรายผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้คุณภาพเท่าที่ควร ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อน ประชาชนจึงให้ความสนใจเกี่ยวกับการรักษาสิทธิของตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะสิทธิเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือความรับผิดชอบจากผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคบางรายได้มีการร้องเรียนไปยังผู้ประกอบธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคถูกกำหนดให้มีหน้าที่และสิทธิที่พึงรักษาไว้ หากเกิดปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าและบริการ การร้องทุกข์ เป็นสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค และเป็นสิ่งที่ควรกระทำโดยไม่มีความจำเป็นใดที่ต้องอดทนต่อความไม่ปลอดภัย ไม่ยุติธรรม หรือการเอารัดเอาเปรียบ (ทัศนีย์, 2544)

สินค้าและบริการหลายประเภท มีการโฆษณาชวนเชื่อโน้มน้าวเพื่อให้ผู้บริโภคคล้อยตาม และเลือกใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถผลิตสินค้าและบริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจหลายรายที่ไม่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานของสินค้าและบริการ มีการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ การที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ทำให้ในปัจจุบันผู้บริโภคมีความตื่นตัวเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น เช่น กรณีที่ผู้บริโภคร้องเรียนค่าเสียหายจากเจ้าของหมู่บ้านจัดสรรที่สร้างไม่เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (นิรนาม, 2547) อีกกรณีที่ผู้บริโภคคนหนึ่งใช้ก้อนทุบรถยนต์ป้ายแดงซึ่งเกิดปัญหาความขัดข้องที่ตัวรถทั้งที่ซื้อมาเพียงไม่กี่เดือน เพื่อกระตุ้นให้ผู้ผลิตใส่ใจผู้บริโภคมากขึ้น นับเป็นเหตุการณ์ที่สร้างความฮือฮาให้กับสังคมไทยเป็นอย่างยิ่ง (มัจฉา, 2548)

ซึ่งผู้บริโภคที่เป็นวัยรุ่น มักจะมีแฟชั่นแปลกใหม่มาเสริมเติมแต่ง โดยคิดว่าจะทำให้ตนดูสวยสะดุดตา เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้พบเห็น ล่าสุดพบว่าผู้ประกอบธุรกิจหัวใสผลิตเหล็กดัดฟัน

แพ้น้ำมันออกจำหน่าย โดยมีลักษณะคล้ายลวดดัดฟันที่ทันตแพทย์ใช้ในการจัดฟัน ผู้ซื้อส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ให้เป็นเครื่องประดับชิ้นหนึ่งของร่างกาย ทั้งที่แต่ก่อนจะมีเฉพาะผู้ที่มีปัญหาด้านโครงสร้างฟันเท่านั้นที่จะทำการจัดฟัน โดยใช้ลวดดัดฟันซึ่งก็จะทำโดยทันตแพทย์เท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากวัสดุที่นำมาผลิตเหล็กดัดฟันแพ้น้ำมันดังกล่าวแล้ว พบว่าอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพอนามัยของฟันและเกิดการสะสมตกค้างของโลหะหนัก เช่น สารตะกั่ว สนิม และอาจหลุดและตกลงไปเป็นอันตรายได้ ผลกระทบของการใส่เหล็กดัดฟันแพ้น้ำมัน คือ มีได้ออกแบบเพื่อการจัดฟันจริง ทำให้ไปกดฟันหรือเหงือกเกิดการเจ็บและมีเลือดออก ฟันที่เรียงตัวดี ๆ ก็อาจเปลี่ยนทิศทางได้ นอกจากนี้วิธีการบรรจุหีบห่อที่ไม่ดี ใส่ซองพลาสติกแบบของเล่น ไม่มีการป้องกันการติดเชื้อ ประการสำคัญขณะใส่เมื่อรับประทานอาหารจะมีเศษอาหารติดตามเหล็กดัดฟันแพ้น้ำมัน ทำให้ความสะอาดฟันลำบากมีผลทำให้ฟันผุ เหงือกอักเสบเป็นอันตราย (หนังสือพิมพ์บ้านเมือง, 2548) จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการที่ไม่มีควมรับผิดชอบต่อสังคม มักมีการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่เสมอ โดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค มักจะถูกชักจูง โน้มน้าวให้คล้อยตามได้ง่าย และตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการโดยขาดการคิดพิจารณาอย่างรอบคอบ

จากตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการบางรายยังมีการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคนั้นมีทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมการค้าภายใน องค์การคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์ หนังสือพิมพ์มติชน และองค์กรผู้บริโภคอื่น ๆ เช่น โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ชมรมรวมพลังผู้บริโภค (ทักษิณ, 2544)

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคอยู่ ซึ่ง รชชย (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริโภค คือ เสรีชนที่มีสิทธิที่ต้องเคารพ นั่นคือ ตามหลักประชาธิปไตยของการเมืองการปกครอง ผู้บริโภคทุกคนจะมีสิทธิในการเลือกซื้อและกระทำการใด ๆ ในกรอบของกฎหมายและในฐานะที่เป็นเสรีชน ซึ่งรัฐจะต้องประกันสิทธิและต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ซึ่งเท่ากับการให้รัฐต้องแข่งขันกันสร้างคุณประโยชน์ให้ลูกค้า และจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคจากการดำเนินงานของตน

มีรายงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคและการแสดงออกเมื่อถูกละเมิดสิทธิ ของวีระพล และ จตุพร (2523) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงสิทธิผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครอง โดยผลการศึกษาของกังวาล (2527) และ นิทยา (2535) ยังพบว่าเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือได้รับความไม่เป็นธรรมจากการบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะไม่ดำเนินการใด ๆ หรือทำเพียงไม่ซื้อสินค้านั้นอีก และทัศนีย์ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าการไม่ร้องเรียนของผู้บริโภค มีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ ขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดการรับรู้เรื่องสิทธิที่ตนพึงมี และที่สำคัญคือ ขาดช่องทางในการเรียกร้องสิทธิ

การส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีการเปิดรับข่าวสารและมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคนั้นเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และคุณภาพสังคมให้ดีขึ้น เป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายในสังคมต้องให้ความร่วมมือเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านของผู้ประกอบการ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการบริโภคของประชาชน การปรับปรุงแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐ กระบวนการอย่างหนึ่งที่เป็นมาตรการของสังคม คือการร่วมมือของประชาชนด้วยการรวมพลัง จัดตั้งชมรม สมาคม หรือกลุ่มอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม โดยที่ผู้บริโภคทุกคนควรจะรู้จักสิทธิของตัวเองและได้รับการคุ้มครองจากกฎหมาย ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2546: 5) ได้กล่าวไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

นิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นวัยรุ่น เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงมากทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่ต้องพึ่งพาพ่อแม่และผู้ปกครองไปสู่สถานะที่ต้องรับผิดชอบและพึ่งพาตนเอง มีสติปัญญาเพิ่มมากขึ้น และสามารถคิดเป็นเหตุเป็นผล เข้าใจตามความจริงมากขึ้น สามารถวิเคราะห์และประเมินวิจารณ์เรื่องราวอ้างเหตุผล นำทฤษฎีมากล่าวได้ และมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากขึ้น (ลำดวน, 2541)

ดังนั้น การศึกษาถึงการเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อให้ทราบว่านิสิตนักศึกษา มีการเปิดรับข่าวสารและมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคอย่างไร และการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้หรือไม่ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร ทั้งนี้ นิสิตนักศึกษาซึ่งเป็น

วัยรุ่น เป็นวัยที่อยู่ระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา มีพฤติกรรมที่กล้าแสดงออกมากขึ้น ดัดจริตด้วยความรวดเร็ว ขาดการยับยั้งชั่งใจ มีความอยากรู้อยากเห็น อยากทดลองสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ (ธราดล, 2540) จึงเป็นกลุ่มผู้บริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยขนาดใหญ่ของประเทศ และกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางความเจริญของปัจจัยทางด้านต่าง ๆ มีสินค้าและบริการให้เลือกสรรมากมาย (นพดล, 2540) ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นิสิตนักศึกษาควรจะมีการเปิดรับข่าวสารและมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่ถูกต้อง ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้สถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการจัดโครงการกิจกรรมที่เพิ่มพูนความรู้และให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นิสิตนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร
2. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางให้สถานศึกษานำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนและให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคแก่นิสิตนักศึกษา

2. เป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคแก่นิสิตนักศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยของรัฐ (สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ปีการศึกษา 2548 ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

นิยามศัพท์

นิสิตนักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยปดของรัฐ (สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในกรุงเทพมหานคร

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของตน และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค หมายถึง ความบ่อยครั้งในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ด้วยวิธีการดู อ่าน ฟัง พูด ผ่านทางสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้

1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือ มากกว่า 2 คนขึ้นไป ได้แก่ ครู เพื่อนบ้านญาติ เพื่อน

2. สื่อมวลชน หมายถึง ช่องทางที่นำมาใช้สำหรับการสื่อสารมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต

3. สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการให้ความรู้และข่าวสารที่เป็นเรื่องราวเฉพาะอย่าง โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

ไว้น้ำมัน ใต้ แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นปลิว นิทรรศการ

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค หมายถึง การรับรู้ในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคในประเทศไทยที่จะได้รับความคุ้มครองจากราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2546: 5)