

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ ถือเป็นปัญหาทางสุขภาพอย่างหนึ่งและส่งผลกระทบต่อสุขภาพครอบคลุมทั้ง 4 มิติ กล่าว คือ การส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางกาย ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความปลอดภัยจากสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ เกิดผลเสียต่อสุขภาพอนามัย นำโรคร้ายมายังตัวผู้บริโภค ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตจิตใจ จะทำให้เกิดความเครียดของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิ ไม่ไว้วางใจผู้ประกอบการ ส่วนผลกระทบต่อสุขภาพในมิติทางสังคม นำมาสู่การขัดแย้งทางสังคมของกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริโภค และที่สำคัญคือ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพในมิติด้านปัญญา” กล่าวคือ ผู้บริโภคขาดความรู้เท่าทันต่อกลวิธีหลอกลวงของผู้ประกอบการ และขาดศักยภาพการค้นหาข้อมูลที่จำเป็นสำหรับประกอบการตัดสินใจเพื่อการบริโภคที่ถูกต้องปลอดภัยได้ อีกทั้งขาดความกล้าในการเรียกร้องสิทธิในฐานะผู้บริโภค ทั้งหมดนี้คือ ความเชื่อมโยงที่ปัญหาผู้บริโภคส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ยิ่งในปัจจุบันแล้วสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ตามสภาพของการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีที่เป็นสังคมบริโภคนิยม เน้นส่งเสริมการบริโภคที่เกินความจำเป็น

การทำงานแก้ปัญหของผู้บริโภคโดยกลไกปกติคือ กลไกรับเรื่องร้องเรียน กลไกไกล่เกลี่ย กลไกชดเชยค่าเสียหายของหน่วยงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ในปัจจุบันพบว่าไม่สามารถจะแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร การแก้ไขปัญหของผู้บริโภคได้จำเป็นต้องมีการคิดรูปแบบการทำงานและกลไกแบบใหม่มารองรับกับสถานการณ์ปัญหาที่เพิ่มขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมเรียนรู้ของประชาชน ผู้บริโภค ตลอดจนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญ พ.ศ.2551 มาตรา 61 บัญญัติรับรองสิทธิผู้บริโภค เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมและแสดงบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น เพื่อทำหน้าที่เสนอแนะให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค หากมองบทบาทดังกล่าวแล้วจะพบว่า ก่อนข้างจะแคบและไม่เพียงพอจะทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพได้ อีกทั้งอาจจะต้องอาศัยระยะเวลาที่ยาวนานในการ

ผลักดันทางกฎหมาย จึงจำเป็นต้องมีกลไกที่เสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ของภาคประชาชนกับภาครัฐในเรื่อง การจัดตั้งองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (วิทยา กุลสมบูรณ์และคณะ, 2547)

ที่ผ่านมามีการวิจัย เรื่อง รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน จ.นครศรีธรรมราช ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจ คือ ควรจะมีรูปแบบการทำงานถึงองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ขึ้นภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบล (อนุ สคบ. อบต.) อันเป็นองค์กรที่กฎหมายรับรองอำนาจหน้าที่ไว้ ดำเนินงานภายใต้กรอบภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการถ่ายโอนจากสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (วิจิตร ฝรั่งช่วย, 2553)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีผู้ที่เคยนำเสนอรูปแบบขององค์การอิสระผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น แต่จำเป็นต้องปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ผู้ศึกษาจึงใคร่สนใจที่จะค้นหา รูปแบบที่เป็นไปได้ของ “องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ตลอดจนกลไกการทำงาน อันจะสามารถผลักดันสู่นโยบายสาธารณะ สู่การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษารูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำถามวิจัย

“องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีรูปแบบใด และมีกลไกการทำงานอย่างไร”

นิยามศัพท์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึง ผู้ซึ่งได้รับการเสนอและชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการ

การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง ป้องกัน ปกป้อง ระวัง พิทักษ์รักษา ให้รักษา กันไว้ ไม่ให้ผู้ซื้อของมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ไม่ให้เกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหาย

องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง หน่วยงานที่รวมตัวกันมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยมีความเป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ สมาชิก

ขององค์การอิสระประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)

ชุมชนท้องถิ่น หมายถึง กลุ่มคนทั้งหมดที่รวมกันเป็นท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการจัดการ

ความสำคัญของงานวิจัย

เพื่อเป็นชุดความรู้ใหม่สำหรับการผลักดันเป็นนโยบายสาธารณะให้กับหน่วยงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับประเทศ ระดับพื้นที่ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รูปแบบและกลไกการทำงานขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำสู่การเสนอเป็นนโยบายสาธารณะของพื้นที่