

รายงานการวิจัยเรื่อง

กระบวนการของกลุ่มองค์กรและเครือข่ายผู้บริโภคร

เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กระทรวงสาธารณสุข

ผู้วิจัย

ผศ.พงศ์เทพ สุธีรฤทธิ

จกกลนี้ วิทยาลัยรุ่งเรืองศรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัย 2 แบบ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย จำนวน 34 องค์กร และการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 องค์กร พบว่า

โดยภาพรวมระดับปัญหาในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแจกแจงตามประเภทของปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาพบว่า 1. ปัญหาเรื่องกิจกรรมองค์กรที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทและวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นปัญหาสำคัญและเป็นปัญหาในระดับมาก 2. ในเรื่องบทบาทขององค์กร ปัญหาบุคลากรไม่มีความชัดเจนในบทบาทของตนเองมีระดับปัญหามาก 3. ในด้านแหล่งทุนและงบประมาณ พบว่าความไม่เพียงพอจากการได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐเป็นปัญหาในระดับมาก 4. ในด้านผู้บริโภคหรือประชาชน ผู้บริโภคให้ความสนใจในกิจกรรมขององค์กรในระดับปานกลาง 5. ปัญหาด้านสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์ ปัญหาการให้ข้อมูลข่าวสารการทำงานผ่านสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลาง 6. ด้านสังคมและการเมือง นโยบายสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรจากภาครัฐเป็นปัญหาในระดับปานกลาง 7. ด้านทรัพยากรและสถานที่ พบว่ามีปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในด้านเครือข่ายและการประสานงาน, การบริหารจัดการภายในองค์กร และ ด้านบทบาทของบุคลากร ในภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย

สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่ คือทั้งภาครัฐและภาคประชาชน ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน ทำให้ขาดการสนับสนุนการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในเรื่องงบประมาณ ทรัพยากร ความร่วมมือและการประสานงานต่างๆ นอกจากนี้ องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนมากยังไม่มีความเข้มแข็งในเรื่องทิศทาง บทบาท กิจกรรม ไม่สามารถดำรงอยู่ด้วยตนเองได้ ยังต้องการให้ภาครัฐให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและความร่วมมือในการประสานงาน

คณะผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเพื่อแก้ปัญหาและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาครัฐควรมีนโยบายให้การสนับสนุนและพัฒนาองค์กรพัฒนาเอกชน ในเรื่องงบประมาณ ทรัพยากร และการประสานงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นทั้งในเรื่องบทบาทและกิจกรรม

คำนำ

ในปัจจุบันได้มีสินค้าและบริการมากมายตามเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย รวมทั้งการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เป็นเหตุให้ผู้บริโภคมีความสับสนในการตัดสินใจเลือกรับสินค้าและบริการ และนำมาซึ่งปัญหาทางด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคเอง ดังนั้นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขจึงเป็นงานที่มีความสำคัญต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน และสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ แต่การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนของภาครัฐไม่สามารถให้การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ ด้งองค์กรพัฒนาเอกชน (Non-government Organization ; NGO) ซึ่งเป็นกลุ่มพลังเอกชน ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล จึงเป็นหู ตา ปาก เสียงแทนประชาชนและผู้ด้อยโอกาส ซึ่ง NGO แบ่งเป็นองค์กรที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลและองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล แต่การดำเนินการของ NGO ในปัจจุบันยังประสบปัญหาในเรื่องของแหล่งทุนและงบประมาณ บุคลากร การบริหารองค์กร การประสานงาน อุปกรณ์และสถานที่ ตลอดจนปัญหาด้านตัวประชาชนเอง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้วิธีการวิจัยมาช่วยวิจัยงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เพื่อช่วยให้ได้ความรู้ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ นำไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพสูงกว่าที่ปฏิบัติมาแต่เดิมได้ เป็นผลให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง

สารบัญ

บทคัดย่อ

คำนำ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญแผนภูมิ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

วัตถุประสงค์

นิยามศัพท์

ประโยชน์ที่ได้รับ

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

กรอบความคิดในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผังกำกับการดำเนินงานวิจัย

บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

4.1 แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปขององค์กรพัฒนาเอกชน

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสนับสนุนการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

4.2 แบบสัมภาษณ์

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

บทที่ 6 บทวิจารณ์

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข ข้อมูลการสัมภาษณ์

เอกสารอ้างอิง

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1.1	เปรียบเทียบบทบาทตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร
ตารางที่ 1.2	เปรียบเทียบบทบาทตามการดำเนินงานขององค์กร
ตารางที่ 1.3	แสดงจำนวนบุคลากรตามประเภทในการปฏิบัติงาน
ตารางที่ 1.4	เปรียบเทียบรูปแบบกิจกรรมหลักขององค์กร
ตารางที่ 1.5	เปรียบเทียบประเภทกิจกรรมขององค์กร
ตารางที่ 1.6	เปรียบเทียบกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร
ตารางที่ 1.7	เปรียบเทียบแหล่งทุนที่องค์กรพัฒนาเอกชนได้รับการสนับสนุนหลัก
ตารางที่ 1.8	เปรียบเทียบสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร
ตารางที่ 2.1	แสดงระดับปัญหาเรื่องบทบาทขององค์กร
ตารางที่ 2.2	แสดงระดับปัญหาด้านกิจกรรมขององค์กร
ตารางที่ 2.3	แสดงระดับปัญหาเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร
ตารางที่ 2.4	แสดงระดับปัญหาเรื่องเครือข่ายและการประสานงาน
ตารางที่ 2.5	แสดงระดับปัญหาเรื่องแหล่งทุนและงบประมาณ
ตารางที่ 2.6	แสดงระดับปัญหาด้านบุคลากร
ตารางที่ 2.7	แสดงระดับปัญหาเรื่องสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์
ตารางที่ 2.8	แสดงระดับปัญหาทรัพยากรและสถานที่
ตารางที่ 2.9	แสดงระดับปัญหาสังคมและการเมือง
ตารางที่ 2.10	แสดงระดับปัญหาผู้บริโภค / ประชาชน
ตารางที่ 2.11	แสดงระดับปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค
ตารางที่ 3.1	เปรียบเทียบความต้องการด้านการสนับสนุนขององค์กรพัฒนาเอกชน
ตารางที่ 3.2	เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านงบประมาณ
ตารางที่ 3.3	เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านบุคลากร
ตารางที่ 3.4	เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และสถานที่
ตารางที่ 3.5	เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านวิชาการ

สารบัญแนภูมิ

- แผนภูมิที่ 2.1 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องบทบาทขององค์กร
- แผนภูมิที่ 2.2 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องกิจกรรมขององค์กร
- แผนภูมิที่ 2.3 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร
- แผนภูมิที่ 2.4 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องเครือข่ายและการประสานงาน
- แผนภูมิที่ 2.5 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องแหล่งทุนและงบประมาณ
- แผนภูมิที่ 2.6 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องบุคลากร
- แผนภูมิที่ 2.7 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์
- แผนภูมิที่ 2.8 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องทรัพยากรและสถานที่
- แผนภูมิที่ 2.9 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องสังคมและการเมือง
- แผนภูมิที่ 2.10 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องผู้บริโภค / ประชาชน
- แผนภูมิที่ 2.11 เปรียบเทียบระดับปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พฤติกรรมของผู้บริโภคทั่วไปซึ่งมีลักษณะ “ต่างคนต่างซื้อ” ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองน้อย เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการ จึงมีโอกาสที่จะรวมตัวกันเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มน้อย ความไม่สมดุลของอำนาจต่อรองนี้ทำให้รัฐมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่ดูแลคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม

วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสาร กอปรกับแนวโน้มในการเปิดเสรีสินค้าและบริการ อันเป็นผลจากการผลักดันของการเจรจาในองค์การการค้าโลก ทำให้มีการขายสินค้าและบริการข้ามพรมแดนมากขึ้น รูปแบบของการค้าปลีกซึ่งพัฒนาไปสู่รูปแบบของการขายตรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการค้าทางอินเทอร์เน็ต หรือการค้าโดยผ่านนายหน้าก็ดี ทำให้งานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคซับซ้อนมากขึ้น การพัฒนานโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมจึงเป็นสิ่งที่เร่งด่วนอย่างยิ่ง อีกทั้งกระแสบริโภคนิยมในปัจจุบัน แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่ทำให้ผู้บริโภคตกเป็นเหยื่อของการตลาดโดยการโฆษณาและส่งเสริมการขาย ทำให้เกิดปัญหาผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมและถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านต่างๆ มากมาย ขณะที่กลไกการเยียวยาหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก

ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้มาตรการต่างๆ ของรัฐ นโยบายการลดการอุดหนุนจากภาครัฐต่อการบริการสาธารณะด้านต่างๆ ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริโภค เช่น สถิติความทุกข์จากบริการด้านสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้น ปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขที่จำเป็นในกลุ่มผู้ยากไร้ เช่น ยาด่านไวรัสในกรณีผู้ติดเชื้อเอชไอวี ปัญหาคุณภาพการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในกลุ่มบุคคลต่างๆ หรือแม้แต่บริการสาธารณะอื่นๆ การปรับขึ้นค่าน้ำประปา ไฟฟ้า รถโดยสาร ฯลฯ

ปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภคในไทยยังอ่อนแอ ทั้งนี้เป็นเพราะอดีตที่ผ่านมา รัฐไม่ได้ให้ความสำคัญแก่การคุ้มครองผู้บริโภคเท่าที่ควรในการวางนโยบายทางเศรษฐกิจ ดังจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกองชั่งตวงวัด สังกัดกรมทะเบียนพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ ไม่ได้รับความสำคัญทั้งด้านงบประมาณและด้านบุคลากร ส่วนกรมการค้าภายในซึ่งมีอำนาจหน้าที่ใน

การป้องกันการผูกขาดได้ให้ความสำคัญแก่งานด้านการแทรกแซงตลาดเพื่อรักษาระดับราคาสินค้าเกษตรและการกำหนดราคาสินค้าเป็นหลัก โดยมีได้นำกฎหมายป้องกันการผูกขาดซึ่งมีการบัญญัติขึ้นใน พ.ร.บ. กำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด พ.ศ. 2522 มาใช้แต่อย่างใด

การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นเหตุหนึ่งที่สำคัญ ทำให้ข้อมูลส่วนใหญ่ในการตัดสินใจเลือกซื้อเป็นข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น 90 เปอร์เซ็นต์ของคนทำประกันเพราะคนขายประกัน ผู้บริโภคขาดข้อมูล ความรู้ ขาดความตระหนักในปัญหาทั่วไปและปัญหาที่สลับซับซ้อน อ่อนแอและขาดอำนาจต่อรองปัญหาที่เกิดขึ้น ขาดการมองและการรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และการมีส่วนร่วมจากผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภค พลังผู้บริโภคที่ยังไม่เข้มแข็ง ไม่สามารถรวมตัวกันในการต่อรองเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับกลุ่มผู้บริโภคซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่สำคัญกลายเป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน

ขณะที่รัฐธรรมนูญได้รับรองสิทธิของประชาชนในฐานะผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ โดยเฉพาะใน มาตรา 57 ที่กล่าวไว้ว่า สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มืองค์กรอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

การพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยต้องพึ่งพาทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้บริโภคเองด้วย รัฐมีบทบาทในการปรับปรุงกฎหมายเดิม หรือร่างกฎหมายใหม่เพื่อรับรองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 9) ในปี พ.ศ.2540 และมีการออกกฎหมายใหม่กว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในปี พ.ศ.2541 และ พ.ร.บ.การแข่งขันทางการค้า พ.ศ.2542 ซึ่งรอการลงพระปรมาภิไธยอยู่ อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังขาดกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับที่ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่เพียงพอและครอบคลุม เช่น กฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อความชำรุด บกพร่องของผลิตภัณฑ์ (Product liability law) เพื่อที่จะให้ภาระในการพิสูจน์ข้อชำรุดบกพร่องของสินค้าตกอยู่กับผู้ผลิต และเพื่อที่จะให้ผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศมีความรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ตนนำเข้า และควรมีกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการขายตรง เช่น กฎหมายขายตรง กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายว่าด้วยสิทธิส่วนตัว (privacy act) เป็นต้น แต่ถึงแม้ผู้บริโภคจะได้รับการรับรองสิทธิในรัฐธรรมนูญ แต่การละเมิดสิทธิผู้บริโภคยังปรากฏให้เห็นมากมายในปัจจุบัน

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 กระทั่งปัจจุบัน พบว่ามีการเน้นย้ำถึงมาตรการต่างๆ เพื่อให้ภาคเอกชนและประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาด้านสังคม ทั้งด้านการศึกษา การสาธารณสุข และสภาพแวดล้อมต่างๆ จึงเป็นสิ่งที่ชัดเจนว่าองค์กรพัฒนาเอกชนจะยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในฐานะเป็นเครื่องมือการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน

ดังนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนเอง ในการมีส่วนร่วมและมีบทบาทสำคัญในงานคุ้มครองผู้บริโภคจึงควรมีการรวมตัวกันมากขึ้น โดยการปรับเป้าหมาย วิธีการในการดำเนินงานให้สอดคล้องกันมากขึ้น และมีการกำหนดหัวข้อในการรณรงค์หรือผลักดันร่วมกัน ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้การสนับสนุนทางการเงินแก่องค์กรเหล่านี้โดยการจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชนในลักษณะของโครงการ เพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างพลังของผู้บริโภค และกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ปัญหาในเรื่องแหล่งทุนและงบประมาณแล้ว องค์กรพัฒนาเอกชนในปัจจุบันยังประสบปัญหาอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านบุคลากร การบริหารองค์กร การประสานงาน อุปกรณ์และสถานที่ ตลอดจนปัญหาด้านประชากรเอง เพราะฉะนั้น การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยสำคัญในองค์กรและการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะเรื่องแนวคิดในการดำเนินงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างระบบการบริหาร กลยุทธ์ กลวิธีในการดำเนินงาน และการบรรลุผลในระดับต่างๆ ตลอดจนความเป็นปึกแผ่นและภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งอุปสรรคในการดำเนินงานให้บรรลุผลแต่ละองค์กร จึงนับเป็นเรื่องจำเป็น และเพื่อช่วยให้ได้ความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ นำไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานขององค์กรพัฒนาเอกชนให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพสูงกว่าการที่ปฏิบัติมาแต่เดิมนั้น จึงจำเป็นจะต้องใช้วิธีการวิจัยมาช่วยวิจัยงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขขององค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน

นิยามศัพท์

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการด้วย

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้า หรือภาชนะบรรจุ หรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

องค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง องค์กรที่ทำงานด้านการพัฒนาด้วยงบประมาณของตนเอง ทั้งหมดหรือบางส่วน และในการวิจัยนี้จะมุ่งเฉพาะองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภค

การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรม

การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของกลุ่มองค์กรที่ศึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถวางแผนในการแก้ปัญหาที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชน
2. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร กล่าวถึงพลวัตขององค์กรพัฒนาเอกชนไทย ในหนังสือเอ็นจีโอ 2000 ,2542 ว่าองค์กรพัฒนาเอกชน หรือ Non-Governmental Organizations เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นทั่วโลก ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชนแปรเปลี่ยนไปต่าง ๆ กันตามบริบทของแต่ละสังคม ในความหมายที่กว้างที่สุดหมายถึงองค์กรที่อยู่นอกภาครัฐ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงกำไร (non-profit) ไม่เป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (non-partisan) สำหรับความหมายในบริบทของสังคมไทย องค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง องค์กรที่เป็นอิสระจากหน่วยราชการ รวมตัวกันขึ้นตามกลุ่มวิชาชีพ กลุ่มศึกษา กลุ่มสนใจ หรือกลุ่มที่มีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อที่จะดำเนินบทบาทในการช่วยคลี่คลายปัญหาในสังคม บริการสังคม พัฒนาสังคม รวมทั้งสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยมีได้แสวงกำไรหรือผลประโยชน์ใดๆในสังคมไทย องค์กรพัฒนาเอกชน คือ มูลนิธิหรือสมาคมอย่างเป็นทางการ แต่ได้มีบทบาทในการดำเนินการด้านต่างๆดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง องค์กรพัฒนาเอกชนมีความสำคัญยิ่งในประเทศด้อยพัฒนา หรือประเทศกำลังพัฒนาที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนปัจจัยสี่ สิ่งแวดล้อม ยาเสพติด สุขภาพจิต โสเภณี การใช้แรงงานเด็ก ระบบราชการไม่สามารถปรับตัวให้เท่าทันปัญหาที่นับวันหนักหน่วงรุนแรงได้ จึงต้องอาศัยองค์กรพัฒนาเอกชนเข้ามาช่วยกันแก้ไข ปัญหาเหล่านี้ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนมีความคล่องตัวสูงในการตอบสนองต่อความจำเป็นและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ถูกจำกัดด้วยระเบียบที่แข็งตัวแบบระบบราชการ มีการดำเนินงานในประเด็นปัญหา หรือพื้นที่ที่ไม่ค่อยจะมีหน่วยงานราชการใดดำเนินงานอยู่หรือไม่สามารถครอบคลุมถึง และมีการร่วมมือและประสานงานกับประชาชนพื้นฐาน หรือที่เรียกกันว่าประชาชนระดับรากหญ้า เช่น เกษตรกร ผู้ใช้แรงงาน ชาวสลัม เป็นต้น

ชมนุญ บัวปัญญา ได้กล่าวถึง บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน ใน คอลัมน์หน้าต่าง วารสารกรรม วารสารธุรกิจปริทัศน์,2535 บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ องค์กรให้บริการ (Service providers) ทำหน้าที่ให้บริการ หรือทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนและยากจน ด้วยบริการทางด้านสาธารณสุข, การศึกษานอกระบบ, ด้านเกษตรชลประทาน และเทคโนโลยีที่เหมาะสม องค์กรที่เสริมสร้างอำนาจความเข้มแข็งให้กับประชาชน (Empowerment NGOs) เป็นการทำงานผ่านกลไกทางการศึกษา ในส่วนงานพัฒนาซึ่งจะนำไปสู่จุดหมายกว้างๆของการเสริมสร้างอำนาจความเข้มแข็งให้กับสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของประชาชนที่ยากจนและด้อยโอกาส และสามารถผลักดันการทำงานให้กลายเป็น

เป็นนโยบายระดับชาติ ตัวอย่างเช่น งานสาธารณสุขมูลฐานและการรณรงค์จัดความไม่รู้หนังสือ องค์การสนับสนุน (Support NGOs) เป็นบทบาทที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ และได้รับการยอมรับให้ดำเนินงาน สนับสนุนงานพัฒนาด้านใดด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะ ช่วยเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน จึงประกอบด้วยงานฝึกอบรมและการประเมินผล การวางแผนโครงการเพื่อป้อนข้อมูลและบทเรียน จากที่ต่างๆ ให้แก่องค์กรที่ทำงานระดับรากฐานกับประชาชน องค์กรวม หรือ องค์กรเครือข่าย (Umbrella or Network NGO) ในหลายประเทศได้ประสานความร่วมมือแบบเครือข่ายที่ทำงานในระดับชาติโดยมุ่งเอาประสบการณ์ในระดับจุลภาครวมกันเข้า เพื่อเสนอประเด็นที่ต้องการพลังร่วม และมุมมองที่กว้างขวาง อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกรอบและยุทธศาสตร์การพัฒนาที่อยู่บนฐานประสบการณ์ขององค์กรที่ทำงานระดับรากฐานกับประชาชนในท้องถิ่น

จากบทความเรื่องเอ็นจีโอสี่มิติ ในคอลัมน์บทเรียน NGO โดย อัมพร แก้วหนู นิตยสารแล ได้,2540 กล่าวถึง เอ็นจีโอแต่ละองค์กรจะทำงานแต่ละด้านมากน้อยแตกต่างกันออกไปตามความถนัด ตามความสนใจ บางองค์กรไม่ทำงานด้านรณรงค์เลย บางองค์กรทำงานด้านรณรงค์อย่างเดียว หลายคนก็เพิ่งรู้จักเอ็นจีโอจะถามว่าใครเป็นหัวหน้าใหญ่ ใครบังคับบัญชาใคร เมื่อเกิดกรณีที่เอ็นจีโอขัดแย้งกับรัฐบาล สื่อมวลชนจะเชื่อมโยงจับแพะชนแกะไปต่าง ๆ นานา ความจริงแล้วเอ็นจีโอแต่ละแห่งมีอิสระในการทำงานของตนเอง ไม่มีใครบังคับบัญชาใครแบบระบบราชการ เพราะถ้าต้องการสร้างระบบอย่างนั้นก็คงไม่ต้องมาตั้งเป็นองค์กรแบบนี้ คนหัวเก่าจำนวนไม่น้อย มองว่าเอ็นจีโอต้องการจะล้มรัฐบาล หรือเป็นคอมมิวนิสต์ในรูปแบบใหม่ แต่จริงๆ แล้วสิ่งที่เอ็นจีโออยากเห็น (Vision) คือ การที่ภาคประชาชนผู้ด้อยโอกาสมีความเข้มแข็งขึ้นและการพัฒนาสังคมเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน และการที่จะไปให้ถึงจุดนั้นเรามีภารกิจ (Mission) สำคัญสี่ประการคือ การเสริมสร้างองค์กรของผู้ด้อยโอกาส การพัฒนาทางเลือกใหม่ๆ ให้กับสังคม การช่วยเหลือ และการให้การศึกษาสังคม/ผลักดันนโยบาย

จากบทสัมภาษณ์ ศ.นพ.ประเวศ วะสี ประธานมูลนิธิชุมชนท้องถิ่นพัฒนา ในหนังสือ ทศวรรษ...องค์กรพัฒนาเอกชน,2534 กล่าวถึงบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนที่มีต่อสังคมไทยในทศวรรษที่ผ่านมา รวมถึงแนวโน้มในทศวรรษหน้า โดยมองแยกเป็นเรื่องสำคัญ 7 ประการ ประการแรก ที่ผ่านมามีสังคมไทยไม่เข้าใจว่า NGO คืออะไร มีความสำคัญอย่างไร เพราะเราคุ่นเคยกับระบบราชการมากกว่า แต่การทำงานของภาคประชาการไม่สามารถทำได้เต็มที่ และไม่เกิดความคล่องตัว NGO จึงได้รับความสนใจมากขึ้น ประการที่สอง ในอนาคตงานของ NGO ต้องทำด้วยความรู้สึกที่ลึกซึ้งมากขึ้น ใช้ข้อมูลข่าวสารและค้นคว้าหาความรู้มากขึ้น เพราะงานต่างๆ ที่จะเผชิญเป็นเรื่องยาก ถ้าหากเราทำอย่างฉาบฉวย ไม่มีความรู้จริง การทำงานอาจจะไม่ได้ผล เพราะการทำงานต้องการความรู้จริง ลึกซึ้ง เชื่อมโยงกับการศึกษาวิจัยต่างๆ และเพิ่มความสามารถที่จะ

ติดต่อสื่อสาร จะ ทำแบบการกุศล หรือเพียงแต่ปลุกระดมแค่นั้นไม่พอ เราต้องพัฒนาความรู้ให้มากขึ้น เพื่อที่จะเชื่อมโยงกับข้อต่อไป ประการที่สาม เราต้องการความเป็นวิชาชีพ หมายถึงว่า คนที่ทำงาน ต้องไม่ใช่แบบอาสาสมัคร มาทำแบบสมัครเล่นเพียง 1-2 ปี แต่เราต้องถึงความเป็นอาชีพ ทำไปนาน อยู่ไปตลอดชีวิตเพื่อที่จะสะสมความรู้ เมื่อเช่นนั้นจะมีผลกระทบหลายอย่าง เช่น เรื่องเงินเดือนของ NGO คนที่ทำงานน่าจะได้รับเงินเดือนสูงขึ้น จะได้อยู่กันนาน ดังนั้นคงต้องทำความเข้าใจกับผู้บริหาร NGO ต่างๆรวมทั้งผู้บริจาคเงินด้วยเพื่อให้เขาเข้าใจว่า คนทำงานแบบอาสาสมัครเท่านั้นไม่พอ เพราะงานยาก และต้องการความต่อเนื่อง ประการที่สี่ เรื่องการบริหารและการจัดการ ซึ่งเป็นจุดอ่อนของ NGO เพราะคิดว่าเรื่องการบริหารจัดการเป็นเรื่องของพวกนายทุน ทำให้ NGO มักจะเกิดปัญหาเรื่องนี้ เมื่อคิดตัวโครงสร้างของการบริหารไม่ชัด จะเป็นสาเหตุให้งานไม่เดินทะเลาะกันบ้างเป็นต้น ประการที่ห้า คือเรื่องการพัฒนาคน เพราะการพัฒนาคนเป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีแผนการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความรู้ต่างๆเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว มิฉะนั้นจะเกิดการติดขัด ประการที่หก เรื่องธรรมาภิบาล NGO ตอนนี้จะเห็นได้ว่า NGO มีความขัดแย้งกันอยู่มาก และเนื่องจากคนที่มีอุดมการณ์สูง จะมีความมอหังกาสูง จึงทำให้งานชะงักและไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ประการที่เจ็ด รัฐบาลและผู้นำในสังคม รวมถึงภาคธุรกิจต่างๆควรจะต้องมาทำความเข้าใจกับเรื่องของ NGO ให้มากขึ้น และให้การสนับสนุนเหมือนอย่างประเทศที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลควรส่งเสริมให้คนในสังคมเข้าใจเรื่องนี้ และเข้ามามีบทบาทใน NGO มากขึ้น โดยตั้งงบประมาณอุดหนุนแต่ไม่ควบคุม NGO และยังต้องการความเข้าใจจากภาครัฐบาล ผู้นำสังคม และภาคธุรกิจต่างๆ แล้วจะต้องสร้างวัฒนธรรมใหม่ขึ้นมา โดยการให้คนมีเงินมาส่งเสริม NGO ให้มาก เพื่อที่จะสนับสนุนงานพัฒนาต่างๆ สำหรับทางออกเรื่องแหล่งทุนอีกทางหนึ่งคือ องค์กรทางศาสนาของไทยน่าจะเข้ามามีบทบาทเพราะ NGO ของไทยมีน้อย ที่ต้องไปขอเงินบริจาคจากศาสนาในต่างประเทศ อย่างเช่นศาสนาคริสต์ ทั่วทั้งองค์กรทางศาสนาของไทยก็ได้เงินบริจาคเยอะ แต่โดยมากจะนำไปสร้างถาวรวัตถุ ถ้าหากมีความเข้าใจในส่วนนี้ และนำเงินมาสนับสนุน NGO ไทย ก็เป็นเรื่องที่จะได้ประโยชน์มากขึ้น บทบาทที่สำคัญอีกอันหนึ่งที่เป็นจุดอ่อนอยู่มากก็คือ การประสานงานและสร้างข่ายงาน บทบาทตรงนี้องค์กรพัฒนาเอกชนได้พยายามสร้างมาเป็นเวลา 20-30 ปีแล้ว แต่เป็นไปในรูปหลวมๆ คือนานๆมาพบกันสักครั้ง มีการสัมมนา พูดกันในเรื่องสำคัญ แล้วก็แตกกระสานซ่านเซ็นกันไป และองค์กรพัฒนาเอกชนยังมีลักษณะเหมือนกับคนไทยทั่วไปในแง่ที่ว่า ทำงานเป็นทีมไม่เป็น มีความปัจเจกสูง จึงมีลักษณะค่อนข้างที่จะประสานงานกันได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ถึงขีดที่น่าพอใจนัก คงต้องพัฒนาขึ้นมากกว่าจะถึงจุดที่ประสานกันบนพื้นฐานอันดี ที่จะเก็บข้อมูลใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ มาอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนทักษะการทำงานตรงจุดนี้คิดว่ายังไม่มากพอ สำหรับแนวโน้มต่อสังคมในทศวรรษหน้านั้น องค์กรพัฒนาเอกชนจะต้องพัฒนาตนเองไปอีกเรื่อยๆ และบางเรื่องก็จะต่างคนต่างคิดไม่ได้ ปัญหาที่จะต้องคิดร่วมกัน

เช่นประเด็นที่จะกำหนดเงินเดือนและสวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่ แม้กระทั่งการคัดเลือกจัดหาคนเข้ามาทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชน สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกวัน ถ้าหากไม่มีการแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี มีเพียงไม่กี่องค์กรที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง ถ้าสถานการณ์เป็นเช่นนี้ บทบาทก็จะซบเซาในที่สุด สิ่งที่คิดว่าองค์กรพัฒนาเอกชนต้องยอมรับว่ามีจุดอ่อนอีกเรื่องก็คือ เรื่องของการบริหารจัดการที่มีระบบ เพราะเจ้าหน้าที่พัฒนาทั้งหลายต้องการความคล่องตัวสูง ไม่ต้องการความเป็นระเบียบพิธีมากนัก ตรงนี้เป็นสิ่งที่เรายอมรับว่าเป็นคุณลักษณะที่ดี แต่ไม่ได้แปลว่าเราทำงานไม่เป็นระบบซึ่งผู้บริหารองค์กรพัฒนาเอกชนค่อนข้างจะหนักใจว่า นักพัฒนาคงจะต้องมีการยอมรับในส่วนนี้พอสมควร เพราะมันจะเป็นพื้นฐานของการที่จะไปพัฒนาระบบข้อมูลและการที่จะไปพัฒนาทักษะด้านอื่นๆต่อไปอีกด้วย จุดอ่อนอีกข้อหนึ่งขององค์กรพัฒนาเอกชนที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในอนาคตจะมีความสำคัญมาก นั่นคือความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะ และยึดโยง สำหรับจุดนี้ ถ้าเรามองกลุ่มที่เข้าไปทำงานในพื้นที่ เรามีประสบการณ์ในจุลภาคมากมายที่สามารถแยกแยะและยึดโยงขึ้นไป เพื่อผลักดันให้ออกมาเป็นรูปธรรมในเชิงนโยบายได้ คาดว่าในอนาคตบทบาทเหล่านี้จะทำหายการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนมาก NGO ช่วงหลังจะมีปัญหาอีกอย่างที่หนักคือ ปัญหาเรื่องแหล่งทุน เพราะแต่เดิม NGO อาศัยแหล่งทุนเพียงไม่กี่แหล่ง แต่ช่วงหลังแหล่งทุนมีแนวโน้มที่จะถอนตัวแบ่งให้อินโดจีนบ้าง แบ่งไปทางยุโรปตะวันออกบ้าง ทำให้ NGO หลายแห่งมีปัญหาเรื่องแหล่งทุน แต่ NGO ใหญ่ๆจะไม่ค่อยพบปัญหาเรื่องนี้ เพราะมีแหล่งทุนที่แน่นอนกว่า NGO ที่ใหญ่และมั่นคงทำงานกันอย่างต่อเนื่องไม่มีเครือข่าย จะทำงานกันอย่างอิสระเพราะไม่เดือดร้อนเรื่องแหล่งทุน ไม่จำเป็นจะต้องไปสร้างเครือข่ายกับใคร องค์กรพวกนี้มักเป็นองค์กรที่ทำงานเฉพาะด้าน อย่างเช่นงานเด็ก จะมีหลายองค์กรที่ทำ และมีแหล่งทุนเป็นของตัวเอง เขาจะไม่ค่อยเดือดร้อน แล้วก็ไม่ค่อยมีเครือข่ายเกี่ยวกับงานทั่วไป องค์กรที่เป็นองค์กรสาขาต่างประเทศ เขาจะไม่มึบทบาทมากนัก เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ร่วมกับ NGO อื่นๆ ที่เล็กๆ และมีปัญหาเรื่องเงินทุน กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มทำงานที่ลึกลับ มีงานที่ต้องทำมาก เป็นเครือข่าย จะมีปัญหาหนักมากเรื่องขาดแหล่งทุน ฉะนั้นจะมีการคลี่คลายไปสู่การรวมตัวอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อจัดการเรื่องการหาแหล่งทุนให้ง่ายขึ้น

ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชน : พัฒนาการ รูปแบบ และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดย ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร ในนิตยสารท้องถิ่น, 2539 กล่าวถึง ปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชน จากผลของการสัมมนาทางวิชาการ บทความและงานวิจัย ที่กล่าวถึงปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและองค์กรพัฒนา จะพบว่า โดยส่วนใหญ่ จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน อาทิ ผลการวิจัยของมณี ทองเศวตและวอลเตอร์ ทิปส์ (Tongsawate and Tips, 1984) ที่พบว่า ปัญหาของการประสานงานตามสายตาของข้าราชการคือ ปัญหาการสื่อสาร และการแจ้ง

ข้อมูลของฝ่ายองค์กรพัฒนาเอกชนให้หน่วยงานราชการทราบ ปัญหาการขาดระบบ การประสานงานที่เป็นรูปธรรม ปัญหาความแตกต่างของแนวคิด และวิธีการดำเนินงานระหว่างทั้งสองฝ่าย ปัญหาความล่าช้าของการทำงานฝ่ายรัฐบาล และปัญหาความไม่ไว้วางใจขององค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว อ้างถึงการสัมภาษณ์ จอน อึ้งภากรณ์ (2527) ในหนังสือพัฒนาสังคม ได้กล่าวถึงปัญหาของการประสานงานระหว่างรัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชนในหลายลักษณะ ได้แก่ ปัญหารัฐบาล ยังไม่มีนโยบายที่แน่ชัดเกี่ยวกับองค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน ไม่มีระบบการร่วมมือประสานงานอย่างเป็นระบบที่ตกลงกันแน่นอน ปัญหาทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อองค์กรพัฒนาเอกชน และปัญหาขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นต้น จากบทความดังกล่าวได้สรุป ปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานความร่วมมือระหว่าง รัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนี้

1. รัฐบาลไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์กรพัฒนาเอกชน ถึงแม้ว่าจะมีความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อองค์กรพัฒนาเอกชนเพิ่มมากขึ้น ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 7 ก็ตาม เป็นเพียงการกล่าวลอยๆ ขาดแนวทางที่เป็นรูปธรรม ทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนไม่สามารถดำเนินบทบาทของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และไม่สามารถประสานความร่วมมือต่อกันได้ในที่สุด
2. บทบาทขององค์กรประสานงานกลางของฝ่ายองค์กรพัฒนาเอกชน มีลักษณะที่อ่อนแอ และขาดเอกภาพในการดำเนินงาน ถึงแม้ว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาได้เกิดองค์กรกลางที่จะเป็นผู้ประสานงานขององค์กรพัฒนาเอกชนด้วยกันเองขึ้นแล้วก็ตาม แต่ผลงานก็ยังไม่เข้ารูปเข้ารอยดีนัก โดยเฉพาะสาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก "องค์กรพัฒนาเอกชน ยังมีลักษณะเหมือนกับคนไทยทั่วไป ในแง่ที่ว่า เราทำงานเป็นทีมเวิร์คไม่ค่อยจะเป็น มีความเป็นปัจเจกสูง จึงมีลักษณะค่อนข้างที่จะประสานกันได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ถึงขั้นที่น่าพอใจนัก"(ศรีสว่าง พัววงศ์แพทย์,2534:28)
3. ฝ่ายราชการไม่รู้จักหรือเข้าใจบทบาทของหน่วยงานองค์กรพัฒนาเอกชน ไม่ว่าจะเป็ในแง่ของการดำเนินงาน หรือเป้าหมายของงาน ทั้งนี้เพราะบางครั้งองค์กรพัฒนาเอกชน ไม่ว่าจะเป็ในแง่ของการดำเนินงาน หรือเป้าหมายของงาน ทั้งนี้เพราะบางครั้งองค์กรพัฒนาเอกชนละเลยไม่ประชาสัมพันธ์งานของตนเองให้ฝ่ายราชการและประชาชนเข้าใจ ไม่พยายามติดต่อสัมพันธ์กับฝ่ายราชการ เพื่ออธิบายความตั้งใจของหน่วยงานก่อนที่จะลงไปในพื้นที่ ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ ฝ่ายราชการจะเกิดความระแวงสงสัยว่าจะเข้าไปปลุกระดมราษฎรหรือกระทำการในลักษณะที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

4. หน่วยงานภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชน มักมีทัศนคติในแง่ลบต่อกัน คือฝ่ายราชการมักจะมองว่างานพัฒนาต่างๆเป็นงานของตน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของโดยตรง เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด โดยมองว่า องค์กรพัฒนาเอกชนจะเข้ามาเป็นคู่แข่งของตน และไม่เปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต่างๆเท่าที่ควร ซึ่งในขณะเดียวกันฝ่ายองค์กรพัฒนาเอกชนก็จะไม่ค่อยทราบข้อมูลของทางฝ่ายราชการ และในขณะเดียวกันก็มองว่าฝ่ายราชการเป็นเจ้าของมูลนาย และยึดติดกับระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เอื้อต่อการทำงานของตนที่นิยมความเป็นอิสระ
5. รัฐบาลยังขาดการยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยงานพัฒนาเอกชนอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลทำให้การสนับสนุนของรัฐต่อองค์กรพัฒนาเอกชนไม่ชัดเจน กลายเป็นช่องทางที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว และเครือข่ายที่แต่ละองค์กรมีอยู่ เพื่อระดมการสนับสนุนจากรัฐบาลแทน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ และยากที่จะเกิดการประสานความร่วมมือกับองค์กรส่วนใหญ่อย่างแท้จริง
6. ความขัดแย้งในเรื่องของแนวคิดและผลประโยชน์ เนื่องจากสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีลักษณะของการต่อสู้แย่งชิง และเอาัดเอาเปรียบกันอยู่มาก ดังนั้น บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนซึ่งมักจะยืนอยู่ข้างฝ่ายประชาชนและความถูกต้องชอบธรรมของสังคมจึงมักจะขัดแย้งกับฝ่ายราชการ ซึ่งบ่อยครั้งมักจะเข้าข้างฝ่ายนายทุนที่จะกอบโกยผลประโยชน์บนความเดือดร้อนของประชาชน

สำหรับมาตรการเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชน ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายองค์กรพัฒนาเอกชน คือ

1. เนื่องจากการประสานงานในฝ่ายองค์กรพัฒนาเอกชนยังไม่ค่อยมีเอกภาพ ดังนั้น จึงควรสนับสนุนบทบาทขององค์กรประสานงานหลัก อาทิ คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนพัฒนาชนบท(กป.อพช.) ให้เป็นที่ยอมรับและให้สามารถแสดงบทบาทเป็นตัวแทนขององค์กรพัฒนาเอกชนได้อย่างแท้จริง เพราะโดยปกติแล้วการที่จะให้รัฐบาลมาเจรจากับองค์กรพัฒนาเอกชนทีละองค์กรจะเป็นไปได้ยาก ดังนั้น องค์กรประสานงานแม่ข่ายจะมีบทบาทช่วยได้มากในเรื่องนี้
2. การปรับปรุงบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนให้สามารถทำหน้าที่ได้โดยสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น องค์กรพัฒนาเอกชนควรมีบทบาทที่จะสามารถสนองตอบต่อปัญหาของสังคม โดยส่วนรวม โดยบทบาทที่ควรจะดำเนินการจะต้องมีความชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของการเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ

ในการชี้แนะแนวทางการพัฒนาประเทศหรือในการวิพากษ์วิจารณ์เสนอแนะ กฎหมาย เป็นต้น องค์กรพัฒนาเอกชนจะต้องพัฒนาบทบาทและศักยภาพของตนเองให้เป็นที่ยอมรับจากฝ่าย รัฐบาลในฐานะของผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในสิ่งที่รัฐขาดแคลน หรือในเรื่องที่ รัฐบาลมีนโยบายไม่ถูกต้อง ซึ่งองค์กรพัฒนาเอกชนต้องคอยเสนอแนะหรือท้วงติง และในที่สุด คือ การปรับฐานะขององค์กรเข้าเป็นกลไกถาวรที่คอยตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานของรัฐบาลเหมือนในประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย เช่น สมาคมคุ้มครองผู้บริโภค ในสหรัฐอเมริกาที่เป็นหน่วยงานถาวรที่ผูกติดกับองค์กร รัฐบาลแต่ดำเนินการโดยเอกชน เพื่อคอยควบคุมคุณภาพของอาหาร ยา และสินค้า บางประเภทให้มีระดับคุณภาพที่สังคมยอมรับ

3. การพัฒนาวิสัยทัศน์ของหน่วยงานองค์กรพัฒนาเอกชนให้กว้างไกล โดยเฉพาะ บุคลากรขององค์กรพัฒนาเอกชน จะต้องเป็นผู้ที่เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายอื่น และตระหนักถึงปัญหาในเชิงมหภาคให้มากขึ้น เพราะเท่าที่ผ่านมาเมืององค์กรพัฒนาเอกชนไม่ใช่น้อยที่มุ่งมั่นทำงานเฉพาะด้าน เฉพาะปัญหาโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับส่วนรวม ซึ่งบ่อยครั้งอาจไปกระทบกระเทือนงานของฝ่ายรัฐบาล การมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะจุด โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในส่วนอื่น ๆ ในสังคม จะทำให้ขาดการประสานงาน ขาดความร่วมมือร่วมใจจากฝ่ายอื่นๆ ทำให้ผลงานที่เกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ปัญหาส่วนรวมได้ รวมทั้งการที่บุคลากรขององค์กรพัฒนาเอกชน จำนวนมาก จะเน้นงานเฉพาะด้านเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางก็ย่อมทำให้เกิดความคับแคบทางความคิดและไม่สามารถมองเห็นปัญหาอย่างเป็นระบบได้

จากบทความ เอ็นจีโอได้ทุนจากไหนมาทำงาน โดยสำนักงานส่งเสริมการระดมทุนภาคใต้ วารสารแลใต้, 2541 กล่าวว่าองค์กรพัฒนาเอกชน หรือเอ็นจีโอที่ทำงานอยู่ทั่วประเทศหลายร้อย องค์กร กับกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย ตั้งแต่เด็ก สตรี คนงาน ชาวไร่ชาวนา ชาวประมง คนจน เมือง ไปจนถึงชาวเขานั้นไม่ใช่หน่วยงานราชการ จึงไม่มีงบประมาณสนับสนุน ไม่ใช่ธุรกิจที่ค้ากำไร จึงไม่มีกำไรหรือรายรับจากการขายบริการต่างๆ รายรับสำคัญของเอ็นจีโอทั่วประเทศหรือทั่วโลกส่วนใหญ่มาจากการบริจาคในรูปแบบต่างๆ จากบุคคลและองค์กรที่ต้องการสนับสนุนการทำงานพัฒนาสังคม ในประเทศไทยการบริจาคเงินของบุคคลเพื่อทำบุญกุศล สนับสนุนพระ ศาสนาหรือช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้นมีมานานแล้ว แต่การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือสังคม กลุ่มคน ผู้ด้อยโอกาสในสังคมหรือการบริจาคเพื่อการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมยังมีไม่มากนัก ซึ่งอาจจะ เป็นเพราะว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมยังเห็นภาพความทุกข์ร้อนของกลุ่มคนต่างๆ ไม่เด่นชัดนัก ที่เห็นแล้ว ก็อาจจะว่าธุระไม่ใช่ ลำพังตนเองก็ยากลำบากอยู่แล้ว หรือบางคนบางกลุ่มอาจจะยังไม่เห็นช่อง

ทางว่าจะบริจาคเงินช่วยเหลือสังคมในรูปแบบนั้นอย่างไร แต่ทั้งนี้การสนับสนุนการทำงานด้านอื่น ๆ ของสังคมไทยต่อเอ็นจีโอยังมีน้อยอยู่ จะมีบ้างก็เป็นเฉพาะกิจ เช่นงานบวชป่า งานรณรงค์ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเงินที่ได้รับการสนับสนุนมักจะไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมต่างๆ และผู้บริจาคก็มักคิดว่าบริจาคเพื่อให้ทำกิจกรรมเท่านั้น ไม่สนับสนุนค่าใช้จ่ายของคนทำงานหรืออาสาสมัครต่างๆ ทั้งๆที่การงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีคนขับเคลื่อนทุกเรื่องราว แหล่งเงินทุนใหญ่ของเอ็นจีโอในประเทศไทยจำนวนมากในทศวรรษที่ผ่านมาคือเงินบริจาคจากแหล่งเงินทุนต่างประเทศ แต่ปัจจุบันประเทศไทยกำลังถูกจัดอยู่ในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจประเทศหนึ่ง เงินทุนช่วยเหลือจากทั้งรัฐบาลและเอ็นจีโอต่างประเทศก็ลดน้อยลงตามลำดับ เพราะประเทศเหล่านี้เปลี่ยนเป้าหมายไปสนับสนุนประเทศที่ยากลำบากกว่าเรา เช่นประเทศในยุโรปตะวันออก เป็นต้น เอ็นจีโอในประเทศไทยจึงได้เริ่มทำงานระดมทุนภายในประเทศกันมากขึ้น แต่การระดมทุนภายในประเทศก็คืบหน้าไปช้ามากเพราะคนไทยส่วนใหญ่และรัฐบาลยังคิดว่าการทำงานแก้ปัญหาสังคมเป็นหน้าที่ของรัฐเท่านั้น การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมด้วยการบริจาคให้องค์กรนอกภาครัฐบาลจึงมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งๆ ที่องค์กรธุรกิจและประชาชนทั่วไปจำนวนมากสามารถบริจาคเงินช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ โดยไม่กระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองมากนัก

จากบทความเรื่ององค์กรเอกชนเพื่อการพัฒนา โดยชัตติยา กรรณสูตร ในวารสารการศึกษาแห่งชาติ, 2535 ได้ทำการศึกษาโดยใช้ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชน 3 ระดับ คือองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นหน่วยงานระดับนโยบาย หรือองค์กรพัฒนาเอกชนระดับชาติ (สภาสตรีแห่งชาติในพระบรมราชินูปถัมภ์ หรือ สสช.) องค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติ (มูลนิธิศูนย์กลางประสานงานพัฒนาชนบท หรือ ศปพช.) และองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นหน่วยปฏิบัติการ (มูลนิธิร่วมจิตน้อมเกล้าเพื่อเยาวชน หรือ รจนก.) มาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นจุดเด่นด้อย แล้วนำมาสังเคราะห์ลักษณะร่วมกันของทั้งสามองค์กรตัวอย่าง โดยหวังว่าจะชี้ให้เห็นลักษณะทั่วไปขององค์กรพัฒนาเอกชน สำหรับแนวความคิดสำคัญที่นำมาใช้ในการประเมินผลงานองค์กรพัฒนาเอกชนทั้งสามนี้จะใช้แบบเดียวกันเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ แนวความคิดดังกล่าวมีอยู่ 2 ด้าน คือด้านการบริหารและการประเมินผล สรุปผลการสังเคราะห์งานวิจัยประเมินผลของ 3 องค์กร ดังนี้

1. บุคลากร

1.1 ผู้นำ ความสำเร็จขององค์กรพัฒนาเอกชนมักจะขึ้นอยู่กับตัวผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเริ่มรวมกลุ่มจัดตั้ง ผู้นำจะต้องมีบารมีทั้งด้านอำนาจบารมี ทรัพย์สินบารมี และธรรมบารมี มีความคิดริเริ่มที่มีพลัง รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความประทับใจสามารถโน้มน้าวให้

เกิดการยอมรับ นอกจากนั้นการใช้วิธีการบริหารงานที่เป็นแบบประชาธิปไตย มีผลให้เกิดความร่วมมือมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่แล้วผู้นำที่ได้รับการยกย่องและประสบความสำเร็จในงานสูง จะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ และมักจะเป็นผู้ที่ได้เคยลงมือปฏิบัติงานเองด้วยโดยเฉพาะในเรื่องสำคัญๆยิ่งเมื่ออยู่ในตำแหน่งในระดับผู้นำแล้วยังลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองก็จะยิ่งเชิดชูภาพพจน์ของผู้นำให้โดดเด่นยิ่งขึ้นในแง่ของการเข้าถึงปัญหาและกลุ่มเป้าหมายแบบถึงรากถึงโคน หรือแบบ “เท้าติดดิน” อย่างไรก็ตามในอีกแง่หนึ่งคือบทบาทของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์กรพัฒนาเอกชนนั้น มักไม่แยกจากกันโดยชัดเจนเป็นระดับดังเช่นที่เป็นอยู่ในองค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ และนี่ก็เป็นเหตุผลอีกส่วนหนึ่งนอกเหนือจากเรื่องการเมืองการมีบุคลากรจำกัดที่ทำให้การกำหนดตำแหน่งและการแบ่งงานในองค์กรพัฒนาเอกชน มีความยืดหยุ่นกว่าหน่วยงานในภาครัฐ

1.3 คุณลักษณะบุคลากร เนื่องจากความจำกัดในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติงานขององค์กรพัฒนาเอกชนจึงต้องอาศัยรูปแบบการทำงานอย่างไม่เป็นทางการเข้าช่วยความสำเร็จในการทำงานแบบไม่เป็นทางการนี้ขึ้นอยู่กับความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญไม่ว่าในระดับผู้นำหรือผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนั้นคุณสมบัติในเรื่องความมีศรัทธาและเสียสละในงาน ความจริงใจและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ร่วมงานและกลุ่มเป้าหมาย ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจของทุกคนที่เกี่ยวข้อง อันจะช่วยให้งานบรรลุผลได้ดียิ่งขึ้น

2. โครงสร้างและระบบบริหาร

2.1 อำนาจหน้าที่

- การขาดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนต้องพึ่งวิธีการทำงานแบบไม่เป็นทางการอย่างมาก ดังนั้น การจัดโครงสร้างหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่จึงต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามลักษณะและความต้องการของแต่ละงานซึ่งอาจแตกต่างกันไป รวมทั้งตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์ด้วย
- นอกจากนั้น การขาดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ทำให้องค์กรพัฒนาเอกชน มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครือข่ายงานรวมทั้งระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานขึ้นมา เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกัน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการควบคุมติดตามงานได้อีกด้วย โดยเฉพาะในองค์กรที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานกว้างขวางกระจายไปสู่พื้นที่

และกลุ่มเป้าหมายต่างๆ อย่างไรก็ตามก็ดี ความแตกต่างกันในสภาพพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายก็อาจเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ หากเครือข่ายและกฎเกณฑ์ที่วางไว้ตายตัวเกินไป ไม่ยืดหยุ่น

2.2 การกำหนดหน้าที่ และจัดสรรบุคลากร เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ ทำให้ต้องอาศัยอาสาสมัครเป็นหลัก จึงเป็นการยากที่จะคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมตามความต้องการและตามสัดส่วนของงานได้ นอกจากนี้ อาสาสมัครต้องการอิสระในการทำงานสูง มีการเข้า ออกบ่อย จึงมักไม่สนใจในเรื่องกฎระเบียบมากนัก

2.3 การวางแผน การจัดระบบข้อมูลและการติดตามประเมินผล เนื่องจากความยืดหยุ่นของโครงสร้างและการบริหารงานที่ต้องอาศัยแบบไม่เป็นทางการเข้าช่วยอย่างมากนั้น องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่จึงมักไม่ให้ความสนใจในเรื่องกำหนดนโยบายและวางแผนในระดับต่างๆมากนัก มีผลให้เกิดความสับสนและการทำงานซ้ำซ้อนกันได้ง่าย โดยเฉพาะองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีเครือข่ายงานกว้างขวางครอบคลุมหลายแห่ง นอกจากนี้องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ยังขาดความสนใจในเรื่องการจัดระบบข้อมูลเท่าที่ควร แม้บางแห่งจะมีการเก็บข้อมูลมากมายแต่ก็ยังขาดการจำแนกอย่างเป็นระบบที่สามารถจะนำมาใช้ในการติดตามประเมินผลได้ สำหรับการติดตามงานก็ยังอยู่ในขอบเขตจำกัดอันเนื่องมาจากความเกรงใจอาสาสมัครและขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้นำเป็นสำคัญ การติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนงานขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจนัก สาเหตุส่วนหนึ่งเป็นเพราะการขาดข้อมูลที่จัดเก็บและจำแนกอย่างเป็นระบบและขาดผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้ แต่อีกส่วนหนึ่งเป็นเพราะยังเข้าใจผิด คิดว่าการประเมินผลเป็นการจับผิดหรือการประจานตัวเอง ดังนั้นจึงมักทำแต่เพียงรายงานความก้าวหน้าโดยแสดงเฉพาะส่วนดีเท่านั้น

3. กลยุทธ์ กลวิธีในการดำเนินงาน

3.1 การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศกำลังพัฒนาเช่นประเทศไทย มักเป็นองค์กรที่ไม่มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมในกิจกรรมต่างๆอย่างกว้างขวางนัก จึงจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารและขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งพยายามเกาะติดกับบุคคลหรือโครงสร้างอำนาจทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนทำให้เกิดความเกรงใจไม่เป็นตัวของตัวเอง และบางครั้งก็เกิดความไม่แน่นอนเมื่อตัวบุคคลหรือโครงสร้างอำนาจเปลี่ยนแปลงไป จะเห็นได้ว่าบางองค์กรพัฒนาเอกชนที่เกาะติดกับผู้มี

อำนาจสูงบางคนจะมีผลงานสูงในช่วงที่ผู้นั้นมีอำนาจวาสนาอยู่ แต่เมื่อเสื่อมอำนาจลง องค์การพัฒนาเอกชนนั้นต้องพลอยซบเซาลงไปด้วย ทั้งๆที่มีอุดมการณ์เพื่อส่วนรวมโดยแท้จริง อย่างไรก็ตาม การบริหารงานแบบคณะกรรมการ ซึ่งมีการกระจายอำนาจหรือเรียกว่า มีผู้นำแบบหลายหัว (Plural heads) ซึ่งองค์การพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มักใช้รูปแบบนี้อยู่ ก็มีส่วนแก้ปัญหาคือความเสี่ยงดังกล่าวมาแล้วได้

3.2 การปรับเปลี่ยนอย่างสอดคล้อง

การมีความยืดหยุ่นสูง การมีความเป็นทางการน้อย มีความหลากหลายในบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อันเนื่องมาจากการอาสาสมัครด้วยจิตใจของผู้เสียสละ และการที่ต้องขอความร่วมมือร่วมแรงจากบุคคลและองค์กรต่างๆทั้งภาคเอกชนด้วยกัน และภาครัฐในรูปแบบการติดต่ออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้งานของตนลุล่วงไปได้ นั้น ทำให้้องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มองสภาพการณ์ภายนอกอย่างมีวิจาร์ณญาณ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และมักพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรของตนอย่างน้อยก็เพื่อให้ดำรงอยู่ รวมทั้งพยายามขยายสมาชิกเพื่อให้มีการสืบทอดเจตนารมณ์ต่อไปในวงกว้างขึ้น ฉะนั้นเมื่อมองโดยรวมแล้ว ้องค์กรพัฒนาเอกชน จะมีสิ่งดังกล่าวในระดับสูงกว่าองค์กรภาครัฐ

รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน โดย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2538 ได้ทำการวิจัย โดยใช้กลุ่มประชากร คือผู้แทนขององค์กรพัฒนาเอกชนที่มีบทบาทด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้มีการอภิปรายผลเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านต่างๆคือ

1. ด้านแหล่งทุน

ผลการวิจัยพบว่า ้องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 6.53 และในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 15.46 ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแหล่งทุน เป็นอันดับแรก โดยองค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแหล่งทุนในเรื่องเกี่ยวกับองค์กรทุนจากต่างประเทศย้ายไปให้ทุนกับประเทศอื่นที่ยากจนกว่าประเทศไทย (ร้อยละ 8.06) ส่วนองค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคส่วนมาก ประสบกับปัญหาและอุปสรรคในเรื่องที่เกี่ยวกับการไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 20.38) เป็นที่น่าสังเกตว่า ้องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องแหล่งทุน อันดับแรก รัฐควรถือเป็นนโยบายในการสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชน

ทางการเงิน (ร้อยละ 12.80 และ 27.96 ตามลำดับ) การที่องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคให้แนวคิดสอดคล้องกันเช่นนี้อาจเป็นเพราะผลของการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในระดับสูง ทำให้ต่างประเทศเข้าใจว่าประเทศไทยมีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นแล้วจึงหันไปช่วยประเทศอื่นที่ยากจนกว่าประเทศไทย ทำให้เกิดความไม่แน่นอนของแหล่งทุนต่างประเทศ และเป็นเรื่องยากสำหรับองค์กรพัฒนาเอกชนเล็กๆ ในการหางบประมาณจากแหล่งทุนอื่น เช่น เงินบริจาค หรือการหารายได้ด้วยตนเองขององค์กรพัฒนาเอกชนที่มีผลงานยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายและให้ประชาชนเห็นคุณค่าของผลงานได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ การที่รัฐบาลมีนโยบายให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่องค์กรพัฒนาเอกชน จะมีผลให้แหล่งทุนอื่น เช่น ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป หันมาให้ความสนใจและให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณและด้านอื่นๆแก่องค์กรพัฒนาเอกชนในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

2. ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคประสบอยู่ คือปัญหาเกี่ยวกับการมีบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 5.70 และ 16.23 ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน แม้ว่าผู้ที่ทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชนจะมีอุดมการณ์ทำงานเพื่อส่วนรวม แต่ผู้ที่ทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ได้รับเงินน้อย จึงมักลาออกไปรับราชการหรือทำงานในบริษัทซึ่งมีความมั่นคงมากกว่าจึงทำให้ผู้ทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

3. ด้านงบประมาณ

ผลของการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาเรื่องงบประมาณในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งองค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน คือปัญหาเรื่องงบประมาณมีจำกัดไม่เพียงพอในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 20.66) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศ จะให้ความสนใจที่จะให้ทุนดำเนินการแก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคน้อยกว่าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านอื่นๆ เช่น ด้านเด็ก โรคเอดส์ ฯลฯ หรือแม้ว่าจะได้รับงบประมาณจากแหล่งทุนต่างประเทศก็เป็นงบประมาณดำเนินการในระยะสั้น ไม่เพียงพอในการทำงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ และไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้

4. ด้านการประสานงาน

ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานราชการเป็นหน่วยงานที่องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคต้องประสานงานด้วยเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 18.07 และ 16.59) เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาด้านการประสานงานที่องค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคส่วนมากประสบอยู่ในปัจจุบันเป็นอันดับแรก คือปัญหาเรื่องไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของทางราชการอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 17.98) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานระดับอำเภอหรือจังหวัดไม่ค่อยเห็นความสำคัญของงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งระบบราชการมีขั้นตอนในการทำงานมากมาย ทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนต้องใช้เวลามากในการประสานกับหน่วยงานรัฐบาล

5. ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์และสถานที่ที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 11.11 ประสบอยู่ในปัจจุบัน คือปัญหาเรื่องการขาดแคลนเอกสารที่ใช้ประกอบการสอน ส่วนที่องค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคส่วนมาก ประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการฝึกอบรม (ร้อยละ 46.67) การขาดแคลนดังกล่าวของที่องค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาค เป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคไม่มีประสิทธิภาพ

รายงานวิจัยดังกล่าวยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการสนับสนุนในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านงบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค ต้องการให้มีการสนับสนุนด้านงบประมาณเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 17.20 และ 19.82 ตามลำดับ) การที่องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคต้องการให้รัฐให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชน อาจเป็นเพราะองค์กรพัฒนาเอกชน ต้องการให้รัฐมีนโยบายที่แน่นอนและจริงจังที่จะสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนด้านการเงิน การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนในเรื่องดังกล่าว จะมีผลให้ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป หันมาให้ความร่วมมือกับภาครัฐโดยให้การสนับสนุนภาคเอกชน ในด้านการเงิน และด้านอื่นๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนสามารถมีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านแหล่งทุน

ผลการวิจัย เป็นที่น่าสังเกตว่าแหล่งทุนที่องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคส่วนมาก (ร้อยละ 13.89 และ 16.41 ตามลำดับ) ต้องการได้รับการสนับสนุน

ด้านงบประมาณในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค คือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล การที่องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาคต้องการแหล่งเงินทุนจากภาครัฐ แม้ตระหนักดีว่างบประมาณที่ได้รับจากภาครัฐจะน้อยกว่าแหล่งทุนอื่น อาจเป็นเพราะเงินจากแหล่งทุนต่างประเทศไม่มีความต่อเนื่องเช่นเงินจากภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนยังสามารถหาเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานจากแหล่งทุนอื่นเพิ่มเติมได้ เช่นแหล่งทุนจากต่างประเทศ จากเงินบริจาคภายในประเทศ นอกจากนี้แหล่งทุนที่องค์กรพัฒนาเอกชนได้จากภาครัฐยังเป็นเครื่องบ่งชี้ว่า รัฐให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งจะทำให้ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปหันมาสนใจให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านงบประมาณและด้านอื่นๆให้มากขึ้น

3. ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า อันดับแรกที่องค์กรพัฒนาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 5.98 ต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร คือควรมีการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีอุดมการณ์ในการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากจะลาออกไปทำงานกับภาคเอกชน หรือบริษัทห้างร้าน หน่วยงานราชการ เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีเงินไม่มากพอ และมีความมั่นคงน้อยกว่าราชการ บุคลากรที่ทำงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนมากจะทำได้เพราะมีอุดมการณ์ จึงต้องมีการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีอุดมการณ์ในการทำงาน เพราะองค์การพัฒนาเอกชนจะอยู่ได้เมื่อมีผู้อุทิศชีวิตให้กับองค์กรพัฒนาเอกชน เป็นที่น่าสังเกตว่า องค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคส่วนมาก (ร้อยละ 9.56) ต้องการให้มีการแก้ไขด้านบุคลากร คือ ต้องการมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศ ในปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาสังคมมากมาย โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาคซึ่งยังก้าวไม่ทันความเจริญของประเทศ จึงทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ ในส่วนภูมิภาคมากมาย ปัญหาบุคลากรขององค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคอีกปัญหาหนึ่งคือ ปัญหาในแง่ของการจัดสรรกำลังคน เนื่องจากการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนในปัจจุบัน ต้องทำงานทั้งสองบทบาท คือบทบาทของการทำงานในชุมชน กับบทบาทที่จะนำปัญหาในชุมชนไปรณรงค์ในสังคมกว้าง ซึ่งกำลังคนขององค์กรพัฒนาเอกชนในส่วนภูมิภาคไม่เพียงพอทั้งสองด้าน นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการลาออกไปทำงานในหน่วยงานเอกชน เช่นบริษัท ห้างร้าน หรือองค์กรพัฒนาเอกชนอื่นที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า สะดวกและมั่นคงมากกว่าทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค

4. ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ผลการวิจัยพบว่าองค์กรพัฒนาเอกชนในกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 15.96 และ 15.42 ตามลำดับ ต้องการให้รัฐบาลตั้งงบประมาณอุดหนุนในด้านอุปกรณ์และสถานที่แก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยดำเนินการแทนรัฐ เป็นอันดับแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณในการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนแต่ละแห่งมีจำนวนจำกัด การดำเนินงานโครงการต่างๆแต่ละ

โครงการต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด อีกประการหนึ่งคือ องค์กรพัฒนาเอกชนมีความคิดว่าการดำเนินงานที่องค์กรพัฒนาเอกชนกำลังดำเนินอยู่เป็นหน้าที่ของรัฐบาลจะต้องทำ และองค์กรพัฒนาเอกชนจะทำหน้าที่ในส่วนที่รัฐยังไม่ดำเนินการ ดังนั้นรัฐควรอำนวยความสะดวกแก่องค์กรพัฒนาเอกชนในด้านอุปกรณ์และสถานที่ เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และสถานที่

5. ด้านวิชาการ

ผลจากการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่า องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในเขตกรุงเทพและในส่วนภูมิภาคต้องการให้รัฐสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่องค์กรพัฒนาเอกชน เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 8.78 และ 6.73 ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลข่าวสารต่างๆของทางราชการเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากภาครัฐเป็นข้อมูลที่ได้รับฟรี โดยไม่ต้องแบ่งสรรงบประมาณดำเนินการโครงการต่างๆขององค์กรพัฒนาเอกชนมาเพื่อจัดซื้อข้อมูลเหล่านี้

นอกจากนี้คณะวิจัยยังได้มีข้อเสนอแนะสำหรับรัฐบาลต่อองค์กรพัฒนาเอกชนดังนี้

1. รัฐควรมีนโยบายให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชน โดยเน้นในส่วนภูมิภาค เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรภาครัฐในปัจจุบัน คือปัญหาเรื่องบุคลากรมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้งบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชน โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค จะทำให้การดำเนินการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินไปได้โดยมีองค์กรพัฒนาเอกชนช่วยดำเนินการแทนภาครัฐ
2. ควรส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆแก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคแทนภาครัฐ
3. ควรมีการลดหย่อนภาษีแก่เอกชน หรือนิติบุคคลที่บริจาคเงินสนับสนุนกิจการขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยหลักการบริจาคเงินแก่มูลนิธิต่างๆโดยอนุโลม

4. ควรดึงภาคเอกชนให้เข้ามามีบทบาทด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอุปกรณ์และสถานที่ รวมทั้งประสานความร่วมมือในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติ
5. ควรมีการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนทุกคนร่วมกันบริจาคเงินช่วยเหลือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้สามารถดำเนินการได้โดยใช้งบประมาณส่วนหนึ่งจากเงินบริจาคของประชาชน โดยรัฐยกเว้นภาษีเงินได้ให้เท่ากับจำนวนเงินที่บริจาค
6. ควรมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟ้องร้องในเรื่องการสืบพินิจ โดยแก้ไขให้ผู้ผลิตเป็นผู้นำสืบพินิจแทนผู้ฟ้องร้อง เนื่องจากการนำสืบพินิจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ทำให้ผู้บริโภคที่ทำการฟ้องร้องแล้ว ไม่สามารถดำเนินต่อไปให้สำเร็จได้
7. ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนทั่วประเทศเห็นความสำคัญของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และหันมาให้ความร่วมมือกับภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

จากสรุปรายงานการประชุมสมัชชาครอบครัว 10 ปี กป.อพช. ในหนังสือเสี้ยวหลังแลหน้า องค์กรพัฒนาเอกชน บนเส้นทางงานพัฒนา, 2541 ได้กล่าวถึง ปัญหาในการดำเนินงานส่งเสริม และพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคดังนี้ องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็ก มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นองค์กรขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมในลักษณะครบวงจรได้ เช่นการดำเนินงานทั้งในด้านนโยบาย หรือกระบวนการในการให้การศึกษา สาธารณชนไปพร้อมๆกัน การพึ่งตนเองขององค์กร แม้จะมีกระบวนการในการประสานงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติการ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดและปัญหาอยู่หลายประการ ทศวรรษที่ผ่านมาในการทำงานรณรงค์และเผยแพร่ขององค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุข มีทั้งความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขอีกต่อไป เช่น

1. การสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ ปัจจุบันรัฐมีการให้เงินอุดหนุนองค์กรพัฒนาเอกชน ในหลายหน่วยงาน เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมประชาสัมพันธ์ แต่ยังคงขาดความต่อเนื่อง และขึ้นกับอิทธิพลทางการเมืองที่จะตัดสินใจว่าจะให้หรือไม่ให้ อย่างไรก็ตาม
2. การปิดบังข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ และจำเป็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขัดแย้งกับภาพความพยายามของรัฐที่จะให้อิสระในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

3. การพึ่งตนเองขององค์กร องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุขมีน้อยมากที่พึ่งตนเองได้ ส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยแหล่งเงินทุน ซึ่งมีทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ
4. ความสลับซับซ้อนของปัญหาสาธารณสุข ความรุนแรงของปัญหาตลอดจนรูปแบบของปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อจำกัดในการทำงาน ศักยภาพที่มีอย่างจำกัดขององค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุข ทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เช่น ปัญหาชีวอนามัย มลภาวะ อุตุสัทธรรมที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ

นอกจากนี้ยังมีปัญหาภายในขององค์กรที่ทำงานด้านสาธารณสุข เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านวิชาการสาธารณสุข เนื่องจากปัญหาสาธารณสุขบางอย่างเป็นปัญหาด้านเทคนิค หรือลึกซึ้งในเรื่องวิชาการมาก องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุขขาดบุคลากรที่มีพื้นฐานด้านนี้ ทำให้เป็นปัญหาในเรื่องความเข้าใจ และการปฏิบัติงาน หรือ ปัญหาในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ เพราะปัญหาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน

อนาคตของเครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชนด้านสาธารณสุข การมีองค์กรที่ทำงานโดยตรงกับผู้บริโภค นับว่าเป็นสิ่งท้าทายและมีความสำคัญกับการสร้างภูมิคุ้มกัน เนื่องจาก สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ที่กระแสการบริโภคนิยม ท่ามกลางการพัฒนาแบบไทยๆ ทำให้บทบาทใหม่ที่จะเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินการ มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างเร่งด่วน ขณะเดียวกันจะต้องให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเองขององค์กร การประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคม โดยในเบื้องต้นมีรูปแบบ หรือวิธีการบางอย่างเช่น

1. การให้ความรู้กับผู้บริโภค เพื่อสร้างภูมิคุ้มกัน และการให้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นในการตัดสินใจเลือกซื้อ หรือไม่ซื้อสินค้า โดยการเผยแพร่ข้อมูลทดสอบผลิตภัณฑ์ให้กับสาธารณสุขชนได้รับทราบมากขึ้น หรือการให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นแก่ผู้บริโภค เช่น การให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นแก่ผู้บริโภค เช่น การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลว่ามีความถูกต้อง สมเหตุสมผลมากน้อยเพียงใด (Second Opinion) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถมีแหล่งที่จะใช้ในการตรวจสอบคุณภาพในการรักษาพยาบาล
2. การมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้แสดงความคิดเห็น และเสนอทัศนะที่เป็นประโยชน์กับการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคโดยส่วนรวม ตลอดจนผู้บริโภคมีโอกาสในการแก้ไขปัญหาของตนเองและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับส่วนรวม
3. การสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปัญหาด้วยผู้บริโภคที่ประสบปัญหาร่วมกัน การทำให้เกิดข้อมูลที่เชื่อมโยงในการแก้ปัญหา การใช้พลังทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การเลือกซื้อของ

ผู้บริโภคเป็นพลังในการปรับปรุงการผลิตที่ดี ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นการค้าที่เป็นธรรม

4. การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆให้ร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ความรู้กับผู้บริโภค และคุ้มครองผู้บริโภคยิ่งขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้สื่อมวลชนให้ความสนใจและเข้ามามีบทบาทในการทำงานด้านผู้บริโภคมมากขึ้น
5. การสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายในการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในหลายๆระดับ และในกลุ่มที่มีความหลากหลายที่เพิ่มขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริโภคในภูมิภาคและกลุ่มที่มีความสนใจเฉพาะด้านต่างๆ

ยุทธวิธีที่สำคัญขององค์กรผู้บริโภค ได้แก่

1. เพื่อผลักดันและสนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรต่างๆ ในการส่งเสริมให้มีการใช้สิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น
2. เพื่อพัฒนาขบวนการหรือเครือข่ายองค์กรในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง
3. เพื่อกระตุ้นชุมชนให้มีบทบาทในการทำงานเรื่องนี้เพิ่มขึ้น
4. เพื่อผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายที่เป็นประโยชน์กับผู้บริโภค
5. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ และปรับปรุงขบวนการในการเข้าถึงข้อมูลของผู้บริโภคต่อกลุ่มเป้าหมายต่างๆ
6. เพื่อพัฒนาศักยภาพและความร่วมมือระหว่างองค์กรในการทำงานกับองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรชุมชน หน่วยงานรัฐ นักวิชาการ องค์กรพัฒนาเอกชน สื่อมวลชน ฯลฯ
7. เพื่อประสานงานกับธุรกิจเอกชนในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทำให้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีจริยธรรม และให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ต่อผู้บริโภคเพิ่มขึ้น
8. เพื่อกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยน และความตื่นตัวเรื่องสิทธิผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น
9. การพึ่งตนเองขององค์กร

จากบทสัมภาษณ์ นพ.สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข จากหนังสือเล่มเดียวกัน ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่ององค์กรพัฒนาเอกชน กับเรื่องคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้แนวความคิดว่า องค์กรพัฒนาเอกชนควรทำตัวเป็น Catatize หรือเป็นตัวแกนสำคัญที่จะนำไป

สู่การผลักดันนโยบายได้ แต่ไม่ใช่โดยตรง ไม่ใช่โดยการไปเจรจาหรือลobbiesผู้มีอำนาจ เช่น การผลักดันนโยบายทางด้านยา ให้คนเขาถอนสูตรยา คือการทำงานกับ อย. ซึ่งถือเป็นผู้มีอำนาจรัฐ อยู่ในมือก็พยายามจะผลักดันเขาใหญ่เลย แล้วเราก็ถูกมองว่าเป็นคนไปกวนเมืองในระดับหนึ่ง และก็คิดว่าบทเรียนก็คงชัดเจนว่า ทำตรงนั้น ทำแล้วเหนื่อยมากเลย แล้วก็อาจจะได้ผลตอบแทนในทางบวกกับสังคมได้ไม่มาก แล้วก็ไปพึ่งเอาความสำเร็จของงาน แล้วเอาผลประโยชน์ของประชาชนไปแขวนไว้กับคนไม่กี่คน บทเรียนชัดในด้านสาธารณสุขว่าการพยายามทำงานกับผู้ที่มีอำนาจแต่เพียงกลุ่มเดียวนั้นหรือ หวังว่าจะทำให้สังคมดีขึ้น น่าจะไม่ใช่ทางหลักและ NGOs เองมีศักยภาพ มีโอกาส มีช่องทางอีกมากมายในการที่จะทำงานกับคนอื่น ถ้าเอาแนวคิดก็คือว่าคงน่าจะมองเห็น เพราะแนวโน้มชี้ให้เห็นชัดว่าต้องช่วยกันสร้างสังคมให้เข้มแข็ง หรือเรียกว่า การสร้างประชาสังคม และ NGOs ก็น่าจะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประชาสังคมมากกว่าการเป็นกำลังสำคัญในการไปคัดค้านนโยบายทางใดทางหนึ่ง และควรมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนมีบทบาทในฐานะสำคัญ ถ้ามีรัฐระบบราชการ ถ้ามีนักการเมืองในฐานะคณะรัฐมนตรี หรือตัวแทนอำนาจรัฐ NGOs น่าจะเป็นตัวแทนพลังประชาชนให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเป็นตัวแทนเอง หรือด้วยการไปประสานสร้างชุมชน สร้างประชาสังคมให้มากขึ้น ถ้าเรามองเห็นบทบาทตัวนี้ชัดเจน เราจะเห็นว่าเราไม่ใช่คนที่วิ่งไปทะเลาะกับใคร รังคนใคร แต่เราเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งในสังคมที่จะสร้างสรรค์ให้มากขึ้น อันที่สอง ถ้าเป็นอย่างนั้น เป้าหลักของเราน่าจะเป็นเป้าหลักของการ empower สังคมมากกว่า จะเป็นเป้าหลักไปผลักดันนโยบายเป็นเรื่อยๆไป เพราะตรงนั้นอาจทำให้เราสูญเสียพลังโดยไม่จำเป็น

จากงานวิจัยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค โดย เตือนเด่น นิคมบริรักษ์ และสุธีร์ ศุภนิติย์ ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2541 ได้กล่าวถึงงานคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานเอกชนดังนี้ การตื่นตัวด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยนั้นได้ริเริ่มขึ้นโดยหน่วยงานเอกชนคือ สภาสตรีแห่งชาติ เมื่อ พ.ศ. 2512 ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น หน่วยงานเอกชนจึงมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ยาวนานไม่น้อยกว่าภาครัฐ ลักษณะงานของการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนอาจแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. การคุ้มครองผู้บริโภคตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค (consumer protection)
2. การส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (consumer education and research)
3. การสนับสนุน และส่งเสริมนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค (consumer advocacy)

โดยทั่วไปแล้ว บทบาทของหน่วยงานเอกชนควรจะเน้นหนักไปในข้อ 2 และข้อ 3 ซึ่งจะแตกต่างกับข้อ 1 ซึ่งเป็นงานของภาครัฐ เพราะงานคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามข้อบัญญัติของกฎหมายนั้น ควรเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย แต่เนื่องจากหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบโดยตรงในส่วนนี้ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีงบประมาณที่จำกัด จึงไม่สามารถให้การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงและพอเพียง ผลคือหน่วยงานเอกชนจะต้องแบกรับภาระงานบางส่วนของภาครัฐ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค หรือการฟ้องร้องแทนผู้บริโภค เป็นต้น แต่องค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้ก็มีงบประมาณที่จำกัดเช่นกัน เพราะมีรายได้เพียงจากการบริจาคทั้งสิ้น จึงไม่สามารถรับเรื่องราวร้องเรียนได้ทุกกรณี โดยจะต้องเลือกพิจารณารับเฉพาะเรื่องราวร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้พยายามร้องเรียนตามช่องทางปกติของรัฐแล้ว แต่ไม่ได้รับความสำเร็จ ส่วนในการคัดเลือกประเภทของเรื่องราวร้องเรียนที่จะดำเนินการนั้น จะเน้นเรื่องที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และในสินค้าที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม อาหารและยา เป็นต้น นอกจากการรับเรื่องราวร้องเรียนแล้ว องค์กรเอกชนยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้มีการรวมตัวของกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะเรื่อง เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่มีเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ หรืออสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น การรวมตัวของผู้บริโภค นอกจากจะเป็นการเสริมอำนาจต่อรองของผู้บริโภคแล้ว ยังจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมโดยตรงในการรักษาสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเองอีกด้วย งานเผยแพร่ข่าว มูลข่าว สารว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานที่หน่วยงานเอกชนให้ความสำคัญ เนื้อหาสาระของข่าวสาร และสิ่งตีพิมพ์ของหน่วยงานเอกชนนั้นจะแตกต่างจากของรัฐตรงที่จะมีบทวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ บทวิจารณ์ และมีการอ้างอิงถึงผู้ประกอบการที่ได้ทำการละเมิดสิทธิ หรือเอาเปรียบผู้บริโภค อันจะเป็นการสร้างแรงกดดันให้สังคม (social sanction) ต่อผู้ประกอบการที่ประพฤติมิชอบ ในขณะที่เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานรัฐ จะเน้นเพียงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า และความรู้เกี่ยวกับคุณภาพหรือมาตรฐานของสินค้าบางชนิดเท่านั้น ผู้แทนหน่วยงานเอกชนที่ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าบทบาทที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานเอกชนน่าจะเป็น การส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค(ข้อ 3) เนื่องจากองค์กรเอกชนมิได้อยู่ในระบบราชการ และมีได้เป็นผู้บริหารอำนาจตามกฎหมาย จึงสามารถมองเห็นถึงปัญหาและช่องทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ได้อย่างเป็นกลาง แต่เนื่องจากภาระในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้านั้นมีมากมาย จึงไม่มีเวลาเพียงพอที่จะศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยแบบเจาะลึกเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค อันจะเป็นการไขปัญหาในระยะยาวได้ ปัญหาหลักขององค์กรเอกชนคือ การขาดการร่วมมือและประสานงานกัน ถึงแม้คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนเพื่อการพัฒนาสุขภาพชุมชน (คปอช.) จะมีหน้าที่ในการประสานงานระหว่างองค์กรเหล่านี้ โดยมีการประชุมกันเป็นครั้งคราว แต่ในทางพฤตินัยแล้ว องค์กรแต่ละรายจะทำงานใน

ลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” ถ้าจะมีการร่วมมือกัน ก็จะเป็นเพียงในลักษณะของความช่วยเหลือทางด้านบุคลากร และผู้เชี่ยวชาญ ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งของหน่วยงานเอกชนคือเงินทุน ทั้งนี้เพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับเงินโครงการ หรือเงินสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (โดยเฉพาะภายในประเทศ) ที่เพียงพอ ทั้งนี้เป็นเพราะรัฐยังมิได้ให้ความสำคัญแก่การคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง และผู้ประกอบการในประเทศ ยังไม่มีความเห็นว่าตนควรจะมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคแต่อย่างใด อีกส่วนหนึ่งเป็นเพราะองค์กรเอกชนยังไม่มี ความพยายามเพียงพอที่จะเสนอโครงการเพื่อขอเงินทุนจากต่างประเทศ เพื่อที่จะให้ภาคเอกชนมีความเข้มแข็งที่จะหารายได้เข้าองค์กรของตนเองได้นั้น รัฐอาจต้องเข้ามาช่วยอุ้มชูในช่วงแรกโดยการแบ่งงบประมาณสำหรับโครงการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่องค์กรเอกชนสามารถดำเนินงานได้ สำหรับกลุ่มผู้บริโภคในไทยนั้น จะกระจัดกระจาย ไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถผนึกกำลังเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองได้ ทั้งนี้ เป็นเพราะจุดมุ่งหมายและรูปแบบกิจกรรมของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะต่อความสนใจของสมาชิก เช่นกลุ่มแม่บ้านทหารบก กลุ่มแม่บ้านทหารอากาศ กลุ่มหนุ่มสาว เป็นต้น ซึ่งการรวมตัวของกลุ่มผู้บริโภคเหล่านี้ และการร่วมมือและประสานงานระหว่างองค์กรเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ จะเป็นผลดีต่อการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะวิจัย ได้เสนอแนวทางการพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3 ประการคือ

1. สนับสนุนให้องค์กรเอกชนและผู้บริโภคมีส่วนร่วมในกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้น
2. ส่งเสริมให้ผู้ผลิตมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานสินค้าของตนเอง
3. ปรับปรุงกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

ภาครัฐควรให้การสนับสนุนให้องค์กรเอกชน และกลุ่มผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากขึ้นโดย

- เพิ่มจำนวนผู้แทนผู้บริโภคในคณะกรรมการต่างๆที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค และควรมาจากองค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง เช่น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เป็นต้น
- ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่องค์กรเอกชน การสนับสนุนดังกล่าวควรอยู่ในรูปแบบของเงินสนับสนุนโครงการ
- จัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นค่าเช่าห้องแล็บเอกชน เพื่อใช้ทดสอบคุณภาพของสินค้าอาหารที่ต้องการความเร่งด่วน เพราะอาจเน่าเสียได้
- ให้ความสำคัญแก่การเผยแพร่ ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาสิทธิแก่ผู้บริโภค

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่อง กระบวนการของกลุ่มองค์กรและเครือข่ายผู้บริโภคนเป็นโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อเขียนรายงานการวิจัยนี้ คณะวิจัยได้รับความกรุณาจาก องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 11 องค์กร ตามรายนามในภาคผนวก ก. และ 34 องค์กรที่กรุณาตอบแบบสอบถามกลับ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คปอ.ส.และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ที่ให้โอกาสศึกษางานของ องค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อการทำวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยเหลือในการประสานงานในการสัมภาษณ์องค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆ ประธานกลุ่มศึกษาปัญหาฯ ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

รูปแบบการวิจัย

1. วิธีการวิจัย มี 2 วิธี

1. เชิงปริมาณ ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire)
2. เชิงคุณภาพ ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเลือกตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร คือ องค์กรพัฒนาเอกชนทั่วประเทศไทย
 - 1.2 ตัวอย่าง คือ องค์กรพัฒนาเอกชน 50 แห่งที่มีรายชื่ออยู่ในคู่มือผู้บริโภคร ชุดที่ 3 : กระบวนการผู้บริโภคร ทำเนียบองค์กรผู้บริโภครในประเทศไทยและต่างประเทศ เป็นจำนวน 50 องค์กร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- เชิงปริมาณ โดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภครขององค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปขององค์กรพัฒนาเอกชน
- ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคร
- ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการสนับสนุนการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคร

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) โดยส่งแบบสอบถามให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชน 50 แห่งทั่วประเทศไทยดังรายงานที่มีอยู่ในคู่มือผู้บริโภคร ชุดที่ 3 : กระบวนการผู้บริโภคร ทำเนียบองค์กรผู้บริโภครในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ : ใช้แบบสอบถาม (Questionare)

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

สถิติและค่าทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

- การกระจายจำนวนและอัตราส่วนร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย (MEAN)
- มัธยฐาน (Median)
- รฐานนิยม (Mode)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- Chi – Square test
- Linear Regression

โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ $P = 0.05$

เชิงคุณภาพ : ใช้แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (Interview)

ข้อตกลงเบื้องต้นและขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตจังหวัดภาคใต้
2. ภาพรวมขององค์กรพัฒนาเอกชนทั่วประเทศไทย

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยถือว่าข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้และตรงกับความจริง

สถานที่ทำการวิจัย

องค์กรพัฒนาเอกชน 50 แห่งทั่วประเทศไทยตามรายชื่อในคู่มือผู้บริโภคร ชุดที่ 3 : กระบวนการผู้บริโภคร ทำเนียบองค์กรผู้บริโภครในประเทศไทยและต่างประเทศ

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

เริ่มดำเนินการวิจัย	ตุลาคม 2543
สิ้นสุดการดำเนินการวิจัย	กุมภาพันธ์ 2544

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปขององค์กรพัฒนาเอกชน

1.1 วัตถุประสงค์หลักและบทบาทขององค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า วัตถุประสงค์หลักขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในรูปของบทบาทในการปรับตัว (ร้อยละ 75.8) คือ การทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ความเข้าใจ และทรัพยากรอันจำเป็น และนำไปใช้ในกระบวนการปรับตัวของสังคม รองลงมาคือ รูปของบทบาทในการบูรณาการและการธำรงรักษาความเป็นองค์กร (ร้อยละ 63.6) และบทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคม (ร้อยละ 30.3) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบบทบาทตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

บทบาทขององค์กร	จำนวนองค์กร	ร้อยละ (%)
1. บทบาทในการปรับตัว	25	75.8
2. บทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคม	10	30.3
3. บทบาทในการบูรณาการ	21	63.6
4. บทบาทในการธำรงรักษาความเป็นองค์กร	21	63.6

ผลจากแบบสอบถามพบว่า บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนตามที่ปฏิบัติอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในรูปบทบาทในการปรับตัว (ร้อยละ 73.5) รองลงมาคือ บทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคมและบทบาทในการบูรณาการ (ร้อยละ 67.6) และบทบาทในการธำรงรักษาความเป็นองค์กร (ร้อยละ 52.9) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบบทบาทตามการดำเนินงานขององค์กร

บทบาทขององค์กร	จำนวนองค์กร	ร้อยละ (%)
1. บทบาทในการปรับตัว	25	73.5
2. บทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคม	23	67.6
3. บทบาทในการบูรณาการ	23	67.6
4. บทบาทในการธำรงรักษาความเป็นองค์กร	18	52.9

จากตารางที่ 1.1 และ 1.2 พบว่า บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนในการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นบทบาทในการปรับตัว ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ส่วนใหญ่เป็นบทบาทในการปรับตัว รองลงมาคือ บทบาทในการบูรณาการ บางบทบาทแม้ไม่ใช่วัตถุประสงค์หลัก แต่ก็มี

กิจกรรมการดำเนินงาน เช่น บทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคม ขณะเดียวกันบางบทบาทก็ไม่ได้มีกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ เช่น บทบาทในการธำรงรักษาความเป็นองค์กร

1.2 การก่อตั้งองค์กร

จากกลุ่มตัวอย่าง 34 ตัวอย่าง องค์กรพัฒนาเอกชนมีอายุการก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ 1 – 45 ปี โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 จะมีองค์กรพัฒนาเอกชนจัดตั้งขึ้นใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังภาคผนวกที่ 2

1.3 บุคลากร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำให้กับองค์กรประเภท part time โดยมีจำนวนบุคลากรเฉลี่ย 6 คน (จำนวนบุคลากรต่ำสุดและสูงสุดเป็น 0 และ 40 คน ตามลำดับ) รองลงมาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเต็มเวลา มีจำนวนบุคลากรเฉลี่ย 13 คน (จำนวนบุคลากรต่ำสุดและสูงสุดเป็น 0 และ 176 คน ตามลำดับ) และบุคลากรที่ช่วยปฏิบัติงานให้กับองค์กรเป็นบางครั้ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรเฉลี่ย 17 คน (จำนวนบุคลากรต่ำสุดและสูงสุดเป็น 0 และ 200 คน ตามลำดับ) ดังตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนบุคลากรตามประเภทในการปฏิบัติงาน

ประเภทของบุคลากร	จำนวน องค์กร	จำนวน (คน) ต่ำสุด	จำนวน (คน) สูงสุด	จำนวน (คน) เฉลี่ย
1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเต็มเวลา	26	0	176	13
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำให้กับองค์กรประเภท part time	31	0	40	6
3. บุคลากรที่ช่วยปฏิบัติงานให้กับองค์กรเป็นบางครั้ง	24	0	200	17

1.4 รูปแบบของกิจกรรมหลัก

ผลจากแบบสอบถามพบว่า รูปแบบกิจกรรมหลักขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ เป็นการเผยแพร่ความรู้ข่าวสาร และการสร้างเครือข่าย (ร้อยละ 88.2 และ 79.4 ตามลำดับ) รองลงมาคือ กิจกรรมเชิงนโยบาย , การดำเนินงานของรัฐ , การสร้างอาสาสมัคร และการปกป้อง , เรียกร้องสิทธิผู้บริโภค(ร้อยละ 55.9 , 52.9 และ 50.0 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4 เปรียบเทียบรูปแบบกิจกรรมหลักขององค์กร

รูปแบบของกิจกรรมหลัก	จำนวนองค์กร	ร้อยละ (%)
1. เผยแพร่ความรู้ข่าวสาร	30	88.2
2. สร้างเครือข่าย	27	79.4
3. สร้างอาสาสมัคร	18	52.9
4. ปกป้อง , เรียกร้องสิทธิผู้บริโภค	17	50.0
5. กิจกรรมเชิงนโยบาย , การดำเนินงานของรัฐ	19	55.9

1.5 ประเภทของกิจกรรม

ผลจากแบบสอบถามพบว่า กิจกรรมที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องสาธารณสุข รองลงมาคือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม , กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็ก , สตรี , คนชรา , กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการประสานงาน , กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ , กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา , กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.5

ตารางที่ 1.5 เปรียบเทียบประเภทกิจกรรมขององค์กร

ประเภทของกิจกรรม	คะแนนรวม (คะแนน)
1. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็ก , สตรี , คนชรา	59
2. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข	88
3. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	78
4. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา	27
5. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา	9
6. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ	48
7. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุ้มครองสิทธิมนุษยชน	52

8. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี	9
9. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและประสานงาน	55

1.6 กลุ่มเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ประชาชนทั่วไป รองลงมาคือ กลุ่มเป้าหมายเฉพาะประชาชนกลุ่มที่สนใจ เช่น เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น , กลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มองค์กร เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มทางวิชาการ , วิชาชีพ เช่น สาธารณสุข , การศึกษา , ศาสนา เป็นต้น ดังตารางที่ 1.6

ตารางที่ 1.6 เปรียบเทียบกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร

กลุ่มเป้าหมาย	คะแนนรวม (คะแนน)
1. ประชาชนทั่วไป	102
2. เฉพาะกลุ่มประชาชนที่สนใจ เช่น เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส	88
3. เฉพาะกลุ่มทางวิชาการ , วิชาชีพ เช่น สาธารณสุข , การศึกษา , ศาสนา	81
4. เฉพาะกลุ่มองค์กร เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ	55

1.7 พื้นที่ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า มีองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานทั้งในและต่างประเทศจำนวน 9 องค์กร คิดเป็น 26.5 % และมีองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีพื้นที่ในการทำงานในประเทศไทยทั่วประเทศ 57.6 % โดยแบ่งเป็นเขตเมือง 12.1 % , เขตชนบท 12.1 % , เขตเมืองและเขตชนบท 12.1 % , ทั้งเขตเมือง เขตชนบทและชุมชนแออัด 21.2 % และมีองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีพื้นที่ในการดำเนินงานในส่วนของชุมชนท้องถิ่น 60.6 % โดยแบ่งเป็นเขตเมือง 3.0 % , เขตชนบท 12.1 % , เขตเมืองและเขตชนบท 21.2 % , ทั้งเขตเมือง เขตชนบทและชุมชนแออัด 24.2 %

1.8 งบประมาณ

ผลจากแบบสอบถามพบว่า งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม (รวมเงินเดือนและค่าใช้จ่ายทุกอย่าง) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มากกว่า 1 ล้านบาท (ร้อยละ 53.1) เช่นเดียวกับงบประมาณที่ใช้เฉพาะในการดำเนินกิจกรรม (ไม่รวมเงินเดือน , ค่าใช้จ่ายประจำ) ที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ใช้ คือ มากกว่า 1 ล้านบาท (ร้อยละ 40.6) แต่พบว่ายังมีองค์กรจำนวนมากที่มีงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาต่ำกว่า 1 ล้านบาท

1.9 แหล่งทุน

ผลจากแบบสอบถามพบว่า แหล่งทุนขององค์กรพัฒนาเอกชน ส่วนใหญ่ได้จากการที่องค์กรพัฒนาเอกชนหารายได้ด้วยตนเอง (ร้อยละ 52.9) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลไทย (ร้อยละ 45.5) , องค์กรพัฒนาเอกชนจากต่างประเทศและผู้บริจาคเพื่อการกุศล (ร้อยละ 36.4) , องค์กรพัฒนาเอกชนภายในประเทศ (ร้อยละ 27.3) และรัฐบาลต่างประเทศ (ร้อยละ 21.2) ดังตารางที่ 1.7

ตารางที่ 1.7 เปรียบเทียบแหล่งทุนที่องค์กรพัฒนาเอกชนได้รับการสนับสนุนหลัก

แหล่งทุน	ร้อยละ (%)
1. รัฐบาลไทย	45.5
2. รัฐบาลต่างประเทศ	21.2
3. องค์กรพัฒนาเอกชนจากต่างประเทศ	36.4
4. องค์กรพัฒนาเอกชนภายในประเทศ	27.3
5. หารายได้ด้วยตนเอง	52.9
6. ผู้บริจาคเพื่อการกุศล	36.4

1.10 สถานที่หรือสำนักงาน

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร โดยการเช่าและการอาศัยสถานที่ขององค์กรอื่น (ร้อยละ 39.4) รองลงมา คือ มีสถานที่หรือสำนักงานเป็นขององค์กรเอง (ร้อยละ 23.5) และมีบางองค์กรที่ยังไม่มีสถานที่หรือสำนักงานที่แน่นอน (ร้อยละ 3.0) ดังตารางที่ 1.8

ตารางที่ 1.8 เปรียบเทียบสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร

สถานที่หรือสำนักงาน	ร้อยละ (%)
1. มีสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร โดยเป็นเจ้าของ	23.5
2. มีสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร โดยการเช่า	39.4
3. มีสถานที่หรือสำนักงานขององค์กร โดยการอาศัยสถานที่ขององค์กรอื่น	39.4
4. ไม่มีสถานที่หรือสำนักงานที่แน่นอน	3.0

1.11 ทรัพยากร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีทรัพยากรเป็นขององค์กรเอง โดยทรัพยากรที่องค์กรมีส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์ (ร้อยละ 82.4) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 73.5) , โทรสาร (ร้อยละ 70.6) , กล้องถ่ายรูป (ร้อยละ 58.8) , โทรทัศน์ (ร้อยละ 55.9) , เครื่องถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 50.0) , เครื่องเล่นวีดีโอ (ร้อยละ 44.1) , เครื่องฉายสไลด์ (ร้อยละ 41.2) , รถยนต์ (ร้อยละ 38.2) , กล้องวีดีโอ (ร้อยละ 32.4) , เครื่องขยายเสียง (ร้อยละ 26.5) ตามลำดับ ส่วนทรัพยากรที่องค์กรเพียงส่วนน้อยมี คือ วิทยุสื่อสาร (ร้อยละ 17.6) และรถจักรยานยนต์ (ร้อยละ 14.7) และพบว่ามืองค์กรบางองค์กรที่ยังไม่มีทรัพยากรเป็นขององค์กรเอง

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

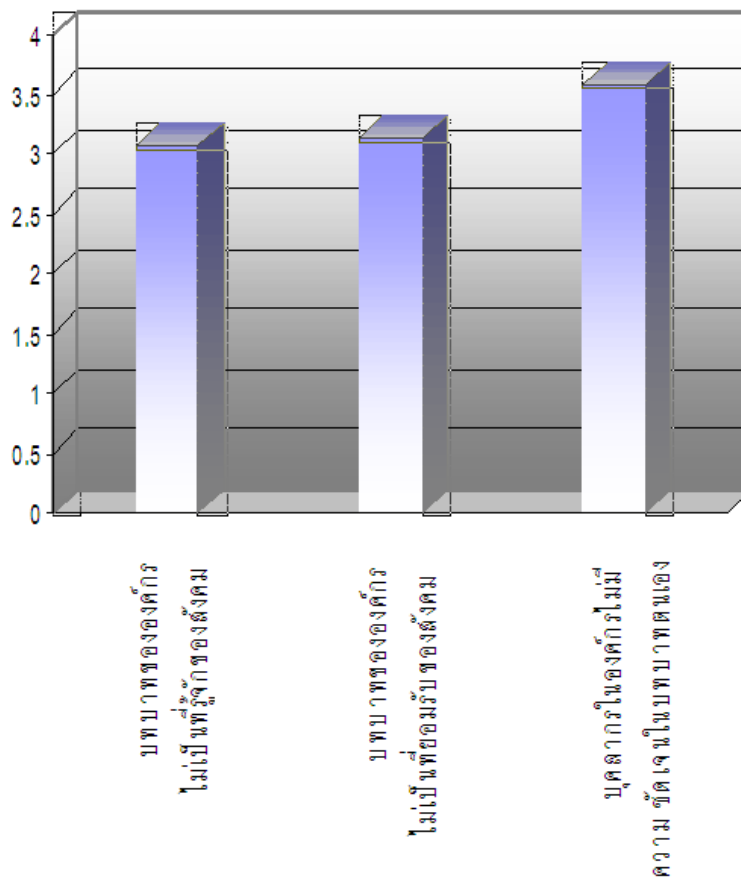
2.1 บทบาทขององค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องของบุคลากร ไม่มีความชัดเจนในเรื่องบทบาทของตนเองอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัญหาบทบาทขององค์กรไม่เป็นที่รู้จักของสังคมระดับปานกลาง และปัญหาบทบาทขององค์กรไม่เป็นยอมรับของคนในสังคม ดังตารางที่ 2.1 และแผนภูมิที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับปัญหาเรื่องบทบาทขององค์กร

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. บทบาทขององค์กรเป็นที่รู้จักของสังคมมากน้อยเพียงใด	4	1	3.06	0.79
2. บทบาทขององค์กรเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม	4	1	3.12	0.86
3. บุคลากรในองค์กรมีความชัดเจนในเรื่องบทบาทของตนเอง	5	2	3.58	0.87

แผนภูมิที่ 2.1 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องบทบาทขององค์กร



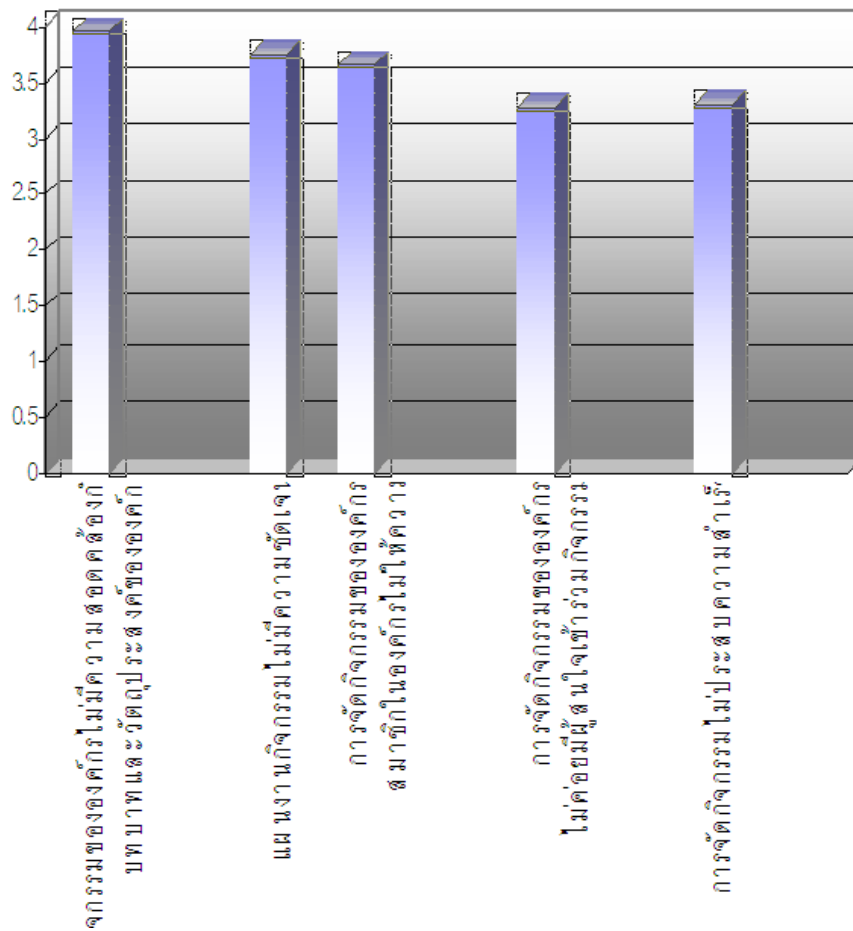
2.2 กิจกรรมขององค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า กิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาเรื่องความไม่สอดคล้องกับบทบาทและวัตถุประสงค์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัญหาความไม่ชัดเจนของแผนงานกิจกรรมในระดับมาก , สมาชิกภายในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก , กิจกรรมที่จัดไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาการไม่มีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2.2 และแผนภูมิที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงระดับปัญหาด้านกิจกรรมขององค์กร

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. กิจกรรมขององค์กรมีความสอดคล้องกับบทบาทและวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด	5	2	3.97	0.81
2. มีแผนงานกิจกรรมชัดเจนมากน้อยเพียงใด	5	2	3.76	0.90
3. การจัดกิจกรรมขององค์กรสมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือมากน้อยเพียงใด	5	2	3.66	0.81
4. การจัดกิจกรรมขององค์กรมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมมากน้อยเพียงใด	5	1	3.27	0.80
5. การจัดกิจกรรมขององค์กรประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด	5	0	3.30	0.95

แผนภูมิที่ 2.2 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องกิจกรรมองค์กร



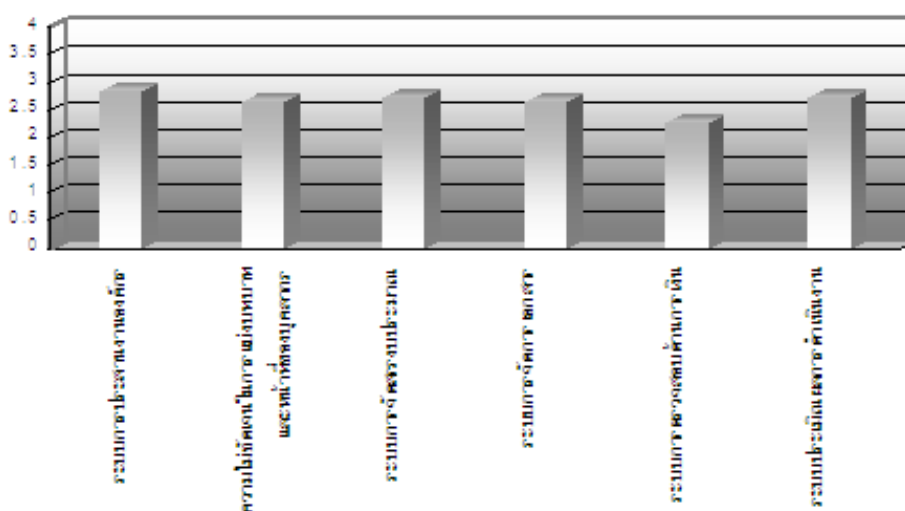
2.3 การบริหารจัดการภายในองค์กร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องระบบการประสานงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระบบการจัดสรรงบประมาณ และระบบประเมินผลการดำเนินงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง , ระบบการจัดการเอกสาร และ ความชัดเจนในการแบ่งบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรมีปัญหาในระดับปานกลาง และ เรื่องระบบการตรวจสอบด้านการเงินเป็นปัญหาในระดับน้อย ดังตารางที่ 2.3 และแผนภูมิที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงระดับปัญหาเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. ระบบการประสานงานองค์กร	5	2	2.84	0.86
2. ความชัดเจนในการแบ่งบทบาทและหน้าที่ของบุคลากร	4	1	2.65	0.84
3. ระบบการจัดสรรงบประมาณ	5	1	2.71	1.01
4. ระบบการจัดการเอกสาร	4	1	2.65	0.84
5. ระบบการตรวจสอบด้านการเงิน	4	1	2.26	1.00
6. ระบบประเมินผลการดำเนินงาน	4	2	2.71	0.78

แผนภูมิที่ 2.3 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร



2.4 เครือข่ายและการประสานงาน

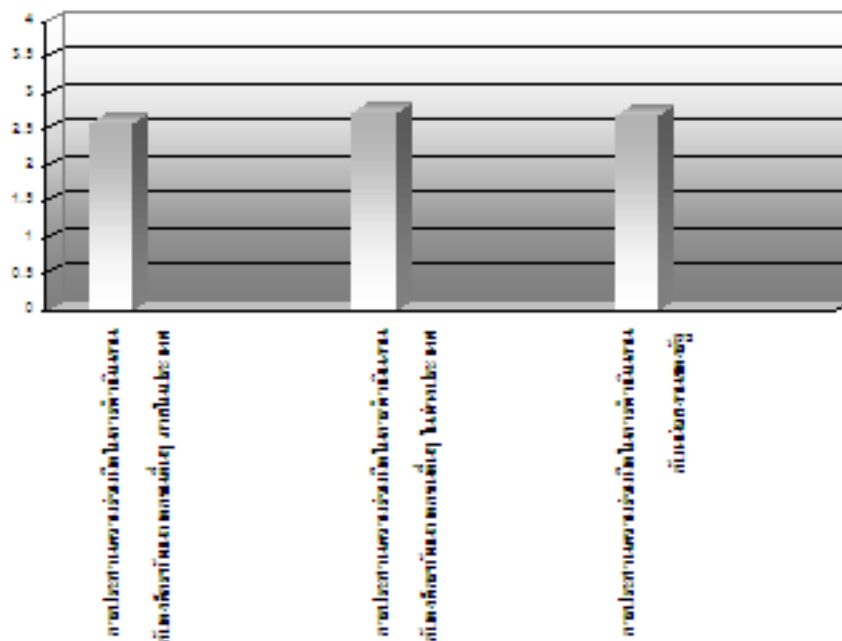
ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทยมีปัญหาในเรื่องเครือข่ายและการประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนอื่น ๆ ที่อยู่ในต่างประเทศระดับปานกลาง รองลงมา

คือ ปัญหาด้านการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานกับหน่วยงานของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง และ องค์กรพัฒนาเอกชนอื่นๆ ที่อยู่ภายในประเทศระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2.4 และ แผนภูมิที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับปัญหาเรื่องเครือข่ายและการประสานงาน

ปัญหา	คะแนน สูงสุด	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1. การประสานความร่วมมือในการดำเนินงานกับ องค์กร พัฒนาเอกชนอื่น ๆ ภายในประเทศ	4	0	2.59	0.91
2. การประสานความร่วมมือในการดำเนินงานกับ องค์กร พัฒนาเอกชนอื่น ๆ ในต่างประเทศ	4	0	2.74	1.02
3. การประสานความร่วมมือในการดำเนินงานกับ หน่วยงาน ของรัฐ	4	1	2.70	0.85

แผนภูมิที่ 2.4 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องเครือข่ายและการประสานงาน



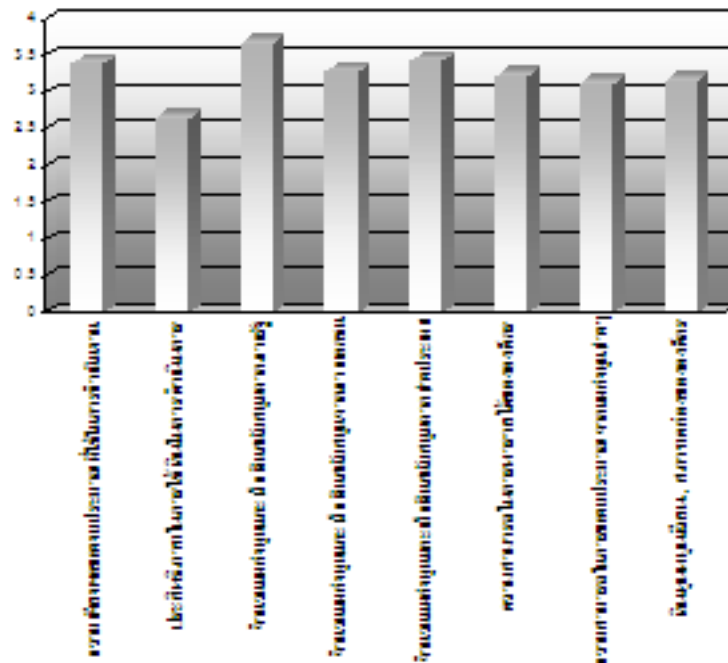
2.5 แหล่งทุนและงบประมาณ

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องแหล่งทุนและเม็ดเงินสนับสนุนจากภาครัฐในระดับมาก รองลงมาคือ จำนวนแหล่งทุนและเม็ดเงินสนับสนุนจากต่างประเทศเป็นปัญหาในระดับปานกลาง , ความไม่พอเพียงของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง , จำนวนแหล่งทุนและเม็ดเงิน ดังตารางที่ 2.5 และแผนภูมิที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 แสดงระดับปัญหาเรื่องแหล่งทุนและงบประมาณ

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน	5	1	3.41	0.95
2. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายเงินในการดำเนินการ	5	1	2.65	0.88
3. จำนวนแหล่งทุนและเม็ดเงินสนับสนุนจากภาครัฐ	5	1	3.67	1.21
4. จำนวนแหล่งทุนและเม็ดเงินสนับสนุนจากภาคเอกชน	5	1	3.29	1.13
5. จำนวนแหล่งทุนและเม็ดเงินสนับสนุนจากต่างประเทศ	5	2	3.44	1.01
6. ความสามารถในการหารรายได้ขององค์กร	5	1	3.23	0.96
7. ความสามารถในการขอรับงบประมาณจากแหล่งทุนต่าง ๆ	5	1	3.13	0.98
8. เงินทุนหมุนเวียน, สภาพคล่องขององค์กร	5	1	3.16	0.85

แผนภูมิที่ 2.5 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องแหล่งทุนและงบประมาณ



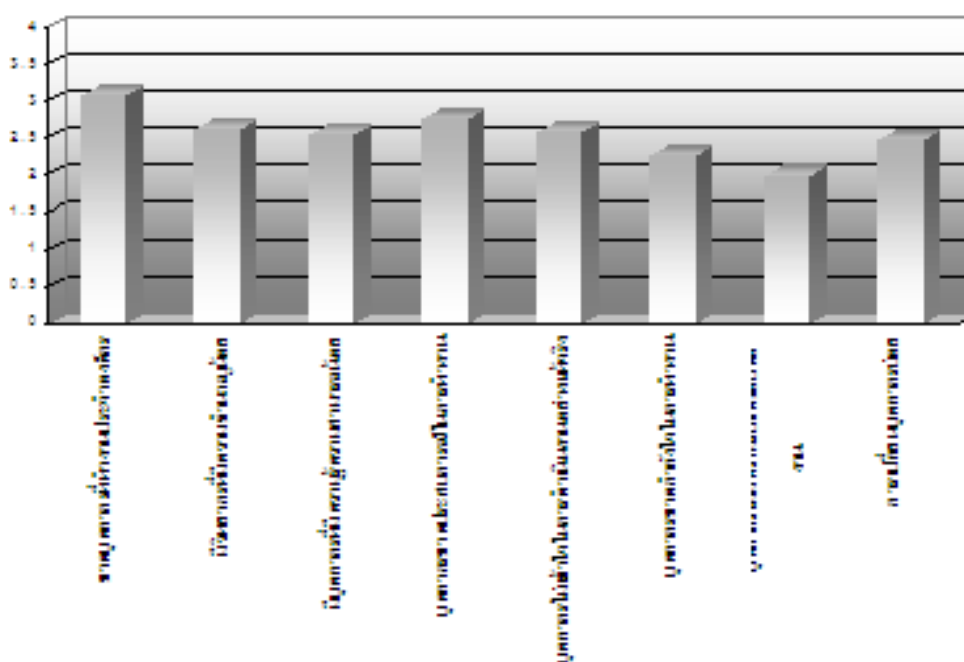
2.6 บุคลากร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาด้านบทบาทบุคลากร ในเรื่องการขาดบุคลากรที่ทำงานประจำในระดับปานกลาง รองลงมาคือ บุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง , การมีวิทยากรที่มีความชำนาญน้อยเป็นปัญหาระดับปานกลาง , บุคลากรไม่เข้าใจในการดำเนินงานขององค์กรอย่างแท้จริงเป็นปัญหาในระดับปานกลาง , มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในองค์กรจำนวนน้อยเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในเรื่องการเปลี่ยนบุคลากรบ่อย , บุคลากรขาดกำลังใจในการทำงาน และ ความไม่รับผิดชอบของบุคลากรต่องานที่มีในองค์กรเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ดังตารางที่ 2.6 และแผนภูมิที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 แสดงระดับปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. ขาดบุคลากรที่ทำงานประจำองค์กร	5	1	3.09	1.20
2. วิทยากรที่มีความชำนาญมีน้อย	5	1	2.63	0.98
3. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีน้อย	5	1	2.56	0.95
4. บุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงาน	5	1	2.75	1.08
5. บุคลากรไม่เข้าใจการดำเนินงานอย่างแท้จริง	5	1	2.59	1.01
6. บุคลากรขาดกำลังใจในการทำงาน	5	1	2.25	1.08
7. บุคลากรไม่มีความรับผิดชอบต่องาน	5	1	2.00	0.84
8. เปลี่ยนบุคลากรบ่อยทำให้เสียเวลาในการเรียนรู้งาน	5	1	2.47	1.14

แผนภูมิที่ 2.6 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องบุคลากร



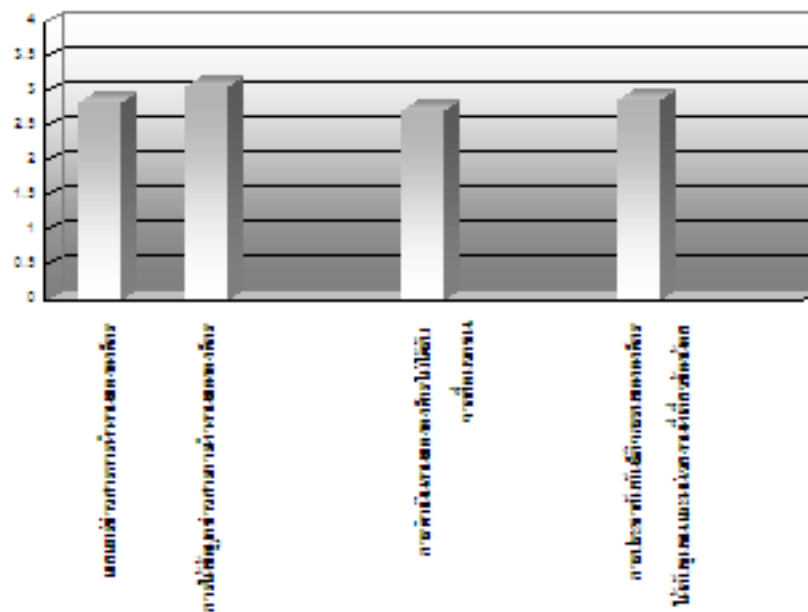
2.7 สื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารการทำงานขององค์กรผ่านสื่อมวลชนในระดับปานกลาง รองลงมาคือ องค์กรมีปัญหาในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมขององค์กรให้กับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง , ปัญหาการเผยแพร่การทำงานขององค์กรระดับปานกลาง และปัญหาการได้รับการยอมรับจากสื่อมวลชนในการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนน้อยเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2.7 และแผนภูมิที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 แสดงระดับปัญหาเรื่องสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. เผยแพร่ข่าวการทำงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด	5	1	2.85	1.00
2. การให้ข้อมูลข่าวสารการทำงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด	5	1	3.06	1.06
3. การดำเนินงานขององค์กรได้รับการยอมรับจากสื่อมวลชนมากน้อยเพียงใด	5	1	2.72	1.05
4. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมขององค์กรให้กับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด	5	1	2.88	1.08

แผนภูมิที่ 2.7 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์



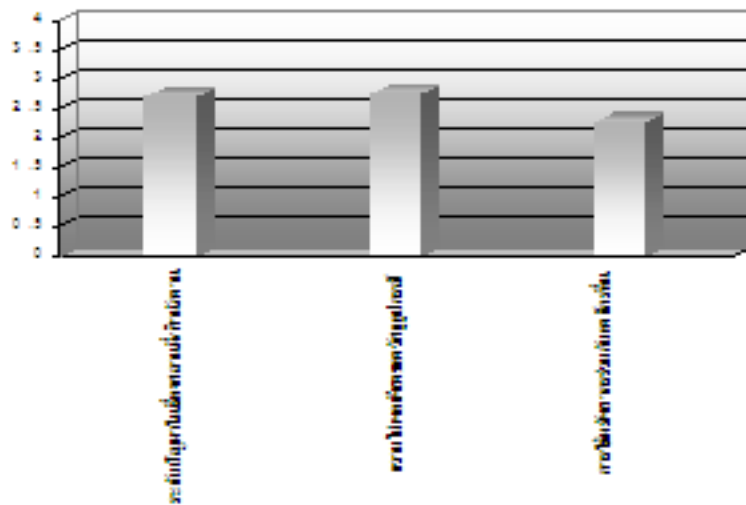
2.8 ทรัพยากรและสถานที่

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การที่องค์กรไม่มีสถานที่ / สำนักงานเป็นปัญหาในระดับปานกลาง และปัญหาในการใช้ทรัพยากรร่วมกับองค์กรอื่นเป็นปัญหาในระดับน้อย ดังตารางที่ 2.8 และแผนภูมิที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 แสดงระดับปัญหาเรื่องทรัพยากรและสถานที่

ปัญหา	คะแนน			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. ท่านมีปัญหาในเรื่องสถานที่/สำนักงานระดับใด	5	1	2.70	0.98
2. ปัญหาในเรื่องความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์	4	2	2.76	0.66
3. ใช้ทรัพยากรร่วมกับองค์กรอื่น	5	1	2.27	1.15

แผนภูมิที่ 2.8 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องทรัพยากรและสถานที่



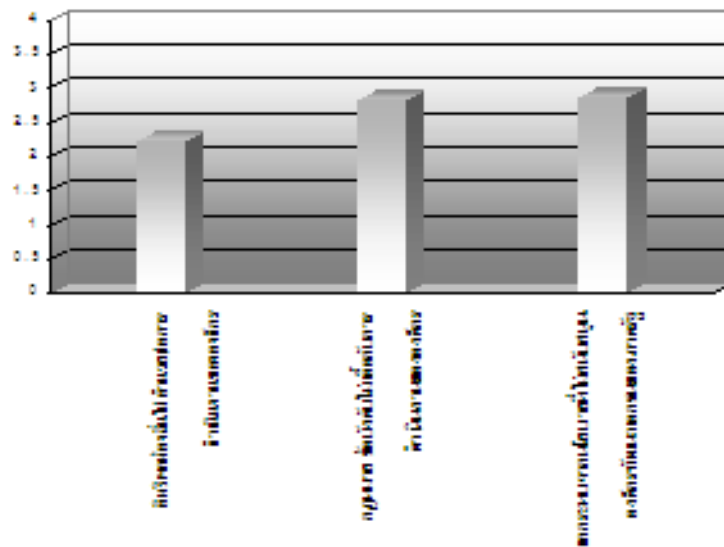
2.9 สังคมและการเมือง

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาจากการได้รับผลกระทบจากนโยบายที่ไม่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรจากภาครัฐในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การมีกฎหมาย ข้อบังคับที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นปัญหาในระดับปานกลาง และการมีอิทธิพลท้องถิ่นที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนเป็นปัญหาในระดับน้อย ดังตารางที่ 2.9 และแผนภูมิที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 แสดงระดับปัญหาเรื่องสังคมและการเมือง

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. อิทธิพลท้องถิ่นไม่อำนวยความสะดวกการดำเนินงานขององค์กร	4	1	2.24	0.97
2. กฎหมาย ข้อบังคับไม่เอื้อกับการดำเนินงานขององค์กร	5	1	2.82	1.07
3. ผลกระทบจากนโยบายที่ไม่สนับสนุน NGOs ของภาครัฐ	5	1	2.85	1.12

แผนภูมิที่ 2.9 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องสังคมและการเมือง



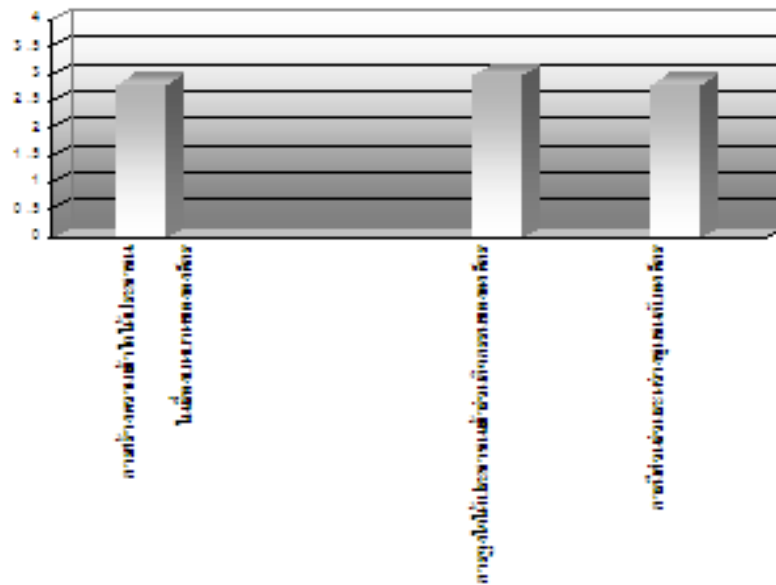
2.10 ผู้บริโภค และประชาชน

ผลจากแบบสอบถามพบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องการจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ปัญหาในการสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องบทบาทขององค์กร และปัญหาการไม่มีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับตัวองค์กร เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2.10 และแผนภูมิที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 แสดงระดับปัญหาด้านผู้บริโภค / ประชาชน

ปัญหา	คะแนน	คะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	สูงสุด	ต่ำสุด	เฉลี่ย	
1. การสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในเรื่องบทบาทขององค์กร	5	1	2.82	0.92
2. การจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร	4	1	2.97	0.92
3. การมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับองค์กร	5	0	2.82	1.10

แผนภูมิที่ 2.10 เปรียบเทียบระดับปัญหาในเรื่องผู้บริโภคร / ประชาชน



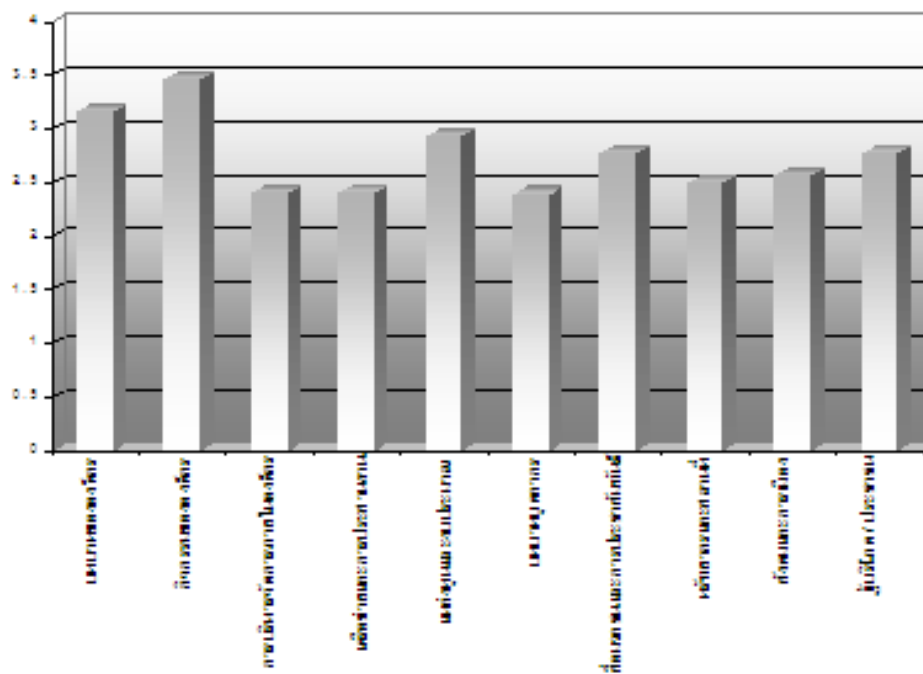
ผลจากแบบสอบถามพบว่า โดยภาพรวมปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านกิจกรรมองค์กร , ด้านบทบาทขององค์กร , แหล่งทุนและงบประมาณ , ผู้บริโภคและประชาชน , สื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์ , สังคมและการเมือง และด้านทรัพยากรและสถานที่ ในขณะที่ปัญหาด้านเครือข่ายและการประสานงาน , ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และด้านบทบาทบุคลากรมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังตารางที่ 2.11 และแผนภูมิที่ 2.11

ตารางที่ 2.11 เปรียบเทียบระดับปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. บทบาทขององค์กร	3.2	0.91
2. กิจกรรมขององค์กร	3.5	0.92
3. การบริหารจัดการภายในองค์กร	2.4	0.96
4. เครือข่ายและการประสานงาน	2.4	0.84
5. แหล่งทุนและงบประมาณ	2.9	1.01

6. บทบาทบุคลากร	2.4	0.94
7. สื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์	2.8	1.03
8. ทรัพยากรและสถานที่	2.5	0.85
9. สังคมและการเมือง	2.6	0.95
10. ผู้บริโภค/ประชาชน	2.8	0.95

แผนภูมิที่ 2.11 เปรียบเทียบระดับปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค



ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการสนับสนุนการดำเนินการ คุ้มครองผู้บริโภค

3.1 ความต้องการด้านการสนับสนุนการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลจากแบบสอบถามพบว่าในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค การสนับสนุนที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร , ด้านวิชาการ และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบความต้องการด้านการสนับสนุนขององค์กรพัฒนาเอกชน

การสนับสนุน	คะแนนรวม (คะแนน)
1. ด้านงบประมาณ	145
2. ด้านบุคลากร	116
3. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	77
4. ด้านวิชาการ	95

3.2 การสนับสนุนด้านงบประมาณ

ผลจากแบบสอบถามพบว่า แหล่งทุนสนับสนุนด้านงบประมาณที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รองลงมาคือ เงินสนับสนุนจากสาธารณชน , เงินรายได้จากกิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนหารายได้ด้วยตนเอง , เงินสนับสนุนจากภาคเอกชนในประเทศ และ เงินทุนจากต่างประเทศ ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านงบประมาณ

แหล่งทุนสนับสนุน	คะแนนรวม (คะแนน)
1. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	162
2. เงินทุนจากต่างประเทศ	63
3. เงินสนับสนุนจากสาธารณชน	141

4. เงินรายได้จากกิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนหารายได้ด้วยตนเอง	119
5. เงินสนับสนุนจากภาคเอกชนในประเทศ	114

3.3 การสนับสนุนด้านบุคลากร

ผลจากแบบสอบถามพบว่า ความต้องการการสนับสนุนด้านบุคลากรที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ การปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีอุดมการณ์ในการทำงาน รองลงมาคือ การพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากร , การมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน , การมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจให้อยากทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชน , ในการรับบุคลากรเข้าทำงานควรพิจารณาที่เป็นมืออาชีพมากกว่าพวกสมัครเล่น และการมีการพิจารณาเรื่องความดีความชอบในการปฏิบัติงานให้เหมือนหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านบุคลากร

การสนับสนุน	คะแนนรวม (คะแนน)
1. มีบุคลากรให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	122
2. การรับบุคลากรเข้าทำงานควรพิจารณาที่เป็นมืออาชีพมากกว่าพวกสมัครเล่น	85
3. ควรมีการพิจารณาเรื่องความดีความชอบในการปฏิบัติงานให้เหมือนหน่วยงานเอกชน	33
4. มีการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีอุดมการณ์ในการทำงาน	152
5. ควรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจให้อยากทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชน	98
6. ควรมีการพัฒนาความรู้แก่บุคลากร	134

3.4 การสนับสนุนด้านอุปกรณ์และสถานที่

ผลจากแบบสอบถามพบว่า ความต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และสถานที่ ที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ การตั้งงบประมาณสนับสนุนให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยดำเนินการแทนรัฐ รองลงมาคือ การส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความสนับสนุนในด้านอุปกรณ์และสถานที่ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน และการให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนในด้านการขอยืมสถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมขององค์กรพัฒนาเอกชน , การให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยรัฐดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนผู้ที่สนใจในการดำเนินการด้านนี้ร่วมกันบริจาคเงินในการจัดซื้ออุปกรณ์และสถานที่ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และสถานที่

การสนับสนุน	คะแนนรวม (คะแนน)
1. รัฐบาลควรตั้งงบประมาณอุดหนุนในด้านอุปกรณ์และสถานที่แก่องค์กรพัฒนาเอกชน ที่ช่วยดำเนินการแทนรัฐ	98
2. รัฐบาลควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความสนับสนุนในด้านอุปกรณ์และสถานที่ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน	71
3. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนในด้านการขอยืมสถานที่และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมขององค์กรพัฒนาเอกชน	71
4. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยรัฐดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนผู้ที่สนใจในการดำเนินการด้านนี้ร่วมกันบริจาคเงินในการจัดซื้ออุปกรณ์และสถานที่	59

3.5 การสนับสนุนด้านวิชาการ

ผลจากแบบสอบถามพบว่า ความต้องการการสนับสนุนด้านวิชาการที่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ การที่รัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนมีการแลกเปลี่ยนและประสานงานกันในทุก ๆ ด้าน รองลงมาคือ รัฐควรให้การสนับสนุนในด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่องค์กรพัฒนาเอกชน , รัฐบาลเป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค , รัฐบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนให้ความร่วมมือในด้านวิชาการแก่องค์กรพัฒนาเอกชน และ รัฐควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่บุคลากรขององค์กรพัฒนาเอกชน ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 เปรียบเทียบความต้องการการสนับสนุนด้านวิชาการ

การสนับสนุน	คะแนนรวม (คะแนน)
1. รัฐควรให้การสนับสนุนในด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่องค์กรพัฒนาเอกชน	116
2. รัฐบาลเป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	86
3. รัฐบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนให้ความร่วมมือในด้านวิชาการแก่องค์กรพัฒนาเอกชน	56
4. รัฐควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่บุคลากรขององค์กรพัฒนาเอกชน	48
5. รัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนควรมีการแลกเปลี่ยนและประสานงานในทุกด้าน	129

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปขององค์กรพัฒนาเอกชน

องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีบทบาทในการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบทบาทในการปรับตัว คือ การทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางสังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ความเข้าใจและทรัพยากรอันจำเป็น และนำไปใช้ในกระบวนการปรับตัวของสังคม รองลงมาคือ บทบาทในการบูรณาการ บางบทบาท เช่น บทบาทที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของสังคม ก็มีกิจกรรมการดำเนินงาน แม้ไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในขณะที่บางบทบาท เช่น บทบาทในการธำรงรักษาความเป็นองค์กร ก็ไม่ได้มีกิจกรรมตามวัตถุประสงค์

การก่อตั้งองค์กร องค์กรพัฒนาเอกชนมีอายุการก่อตั้งตั้งแต่ 1-45 ปี โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 มีองค์กรพัฒนาเอกชนจัดตั้งขึ้นใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร ส่วนใหญ่บุคลากรที่ทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชนเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำให้กับองค์กรประเภท part time ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเต็มเวลาและบุคลากรที่ช่วยปฏิบัติงานให้กับองค์กรเป็นบางครั้งก็ทำงานให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนมีเป็นส่วนน้อย

องค์กรพัฒนาเอกชนมีรูปแบบของกิจกรรมหลักที่หลากหลาย เช่น เผยแพร่ความรู้ข่าวสาร, สร้างเครือข่าย, สร้างอาสาสมัคร, ปกป้องเรียกร้องสิทธิผู้บริโภคและกิจกรรมเชิงนโยบาย, การดำเนินงานของรัฐ, โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบของกิจกรรมเป็นการเผยแพร่ความรู้ข่าวสาร ขณะเดียวกันประเภทกิจกรรมที่องค์กรพัฒนาเอกชนจำนวนมากให้ความสำคัญเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข

กลุ่มเป้าหมายขององค์กรพัฒนาเอกชนโดยมากเป็นประชาชนทั่วไป ส่วนน้อยที่กลุ่มเป้าหมายจะเป็นเฉพาะกลุ่มองค์กร ซึ่งองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มประชาชนที่สนใจ และเฉพาะกลุ่มทางวิชาการ, วิชาชีพ ยังคงมีอยู่ในระดับหนึ่ง

พื้นที่ในการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชนมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจกรรมอยู่ในประเทศไทย โดยมีทั้งองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทั่วประเทศ และองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในส่วนที่เป็นชุมชนท้องถิ่น ซึ่งดำเนินกิจกรรมทั้งในเขตที่เป็นชนบท เขตเมือง และชุมชนแออัด

ทางด้านงบประมาณขององค์กรพัฒนาเอกชน ทั้งที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม คือ รวมเงินเดือนและค่าใช้จ่ายทุกอย่าง และงบประมาณที่ใช้เฉพาะในการดำเนินกิจกรรม คือ ไม่รวมเงินเดือน , ค่าใช้จ่ายประจำ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีงบประมาณมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ยังมีองค์กรพัฒนาเอกชนอีกจำนวนมากที่มีงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่ำกว่า 1 ล้านบาท

แหล่งทุนขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มาจากการที่องค์กรพัฒนาเอกชนหารายได้ด้วยตนเอง มีบ้างที่ได้เงินสนับสนุนจากรัฐบาลไทย , องค์กรพัฒนาเอกชนจากต่างประเทศ , ผู้บริจาคเพื่อการกุศล และจากองค์กรพัฒนาเอกชนภายในประเทศเอง มีส่วนน้อยที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลต่างประเทศ

สถานที่หรือสำนักงานขององค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่อาศัยการเช่าสถานที่ มีบางองค์กรที่มีสำนักงานเป็นของตัวเอง และยังมีบางองค์กรที่ไม่มีสถานที่ หรือ สำนักงานในการดำเนินการ

ในเรื่องทรัพยากรขององค์กร องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่มีทรัพยากรเป็นของตัวเอง แต่ยังมีบางองค์กรที่ไม่มีทรัพยากรที่นำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรม

ส่วนที่ 2

ปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย

ในภาพรวมพบว่าองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีปัญหาการดำเนินการในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งขององค์กรพัฒนาเอกชน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายใน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วยประเภทองค์กร ประเภทกลุ่ม วัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารองค์กรและการดำเนินการ บุคลากร และข้อมูลสนับสนุนด้านวิชาการและการวิจัย องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย การประสานงานกับภาครัฐ กฎหมายและการเมือง ประชาชนและระบบสังคม / ความเชื่อ / ประเพณีนิยม สถานที่ในการดำเนินการ และสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์ ในการศึกษาคั้งนี้จะเน้นองค์ประกอบจากสิ่งแวดล้อมภายใน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรบางปัจจัย

องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร องค์ประกอบแรกคือ ประเภทองค์กร พบว่าองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทยสามารถแบ่งได้เป็นประเภทต่างๆ ได้แก่ องค์กรเล็กๆและไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งส่วนมากจะทำด้วยใจรักและเสียสละ ไม่มีรายได้จากสิ่งเหล่านี้แต่อย่างใด

องค์กรเหล่านี้ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของไม่มีแหล่งทุนและงบประมาณในการดำเนินงาน โครงการและกลุ่มหรือชมรม มีเจ้าหน้าที่ประจำเพียงคนหรือสองคนหรืออาจขออาสาสมัครจากที่อื่น กลุ่มนี้มักจะขอเงินสนับสนุนจากองค์กรทั้งภายในและภายนอกประเทศทำเป็นโครงการระยะสั้นเพียง 1-2 ปี องค์กรมักมีปัญหาในเรื่องความไม่พอเพียงของงบประมาณและจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอในการดำเนินการ องค์กรที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่ประจำมากขึ้น มีงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายในและภายนอกประเทศมากขึ้น ปัญหาที่พบคือปัญหาในเรื่องการบริหารองค์กรและประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำงาน

ประเภทกลุ่ม ในปัจจุบันองค์กรพัฒนาเอกชนมีมากมายและมีความหลากหลายในการทำงาน องค์กรที่ทำงานด้านการสังคมสงเคราะห์จะได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและประชาชนมากกว่าองค์กรที่ทำงานด้านผลิตภัณฑ์นโยบาย หรือองค์กรที่ทำงานด้านเคลื่อนไหว ทั้งนี้เนื่องจากภาพลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านเคลื่อนไหว ถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่ต่อต้านการทำงานของรัฐ จึงไม่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานเท่าที่ควร

วัตถุประสงค์ขององค์กร พบว่ามีปัญหาในเรื่องกิจกรรมที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทและวัตถุประสงค์ขององค์กร เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องเขียนโครงการเพื่อขอทุนในการดำเนินการจากแหล่งทุนต่างประเทศ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเขียนโครงการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของแหล่งทุน กิจกรรมที่ดำเนินการขององค์กรจึงไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้แนะนำว่า ควรเก็บเงินจากแหล่งทุนแต่ละโครงการไว้บางส่วนเพื่อใช้ในกิจกรรมขององค์กรที่ไม่มีแหล่งทุนให้การสนับสนุน และปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่งคือปัญหาในเรื่องวัตถุประสงค์ขององค์กรพัฒนาเอกชน คือการพัฒนาความเข้มแข็งให้สังคมในระยะยาว แต่เนื่องจากความจำเป็นในเรื่องของแหล่งทุน ทำให้องค์กรพัฒนาเอกชนต้องเขียนโครงการระยะสั้นๆเพื่อขอทุนในการดำเนินการ ขณะที่การพัฒนาสังคมจำเป็นต้องใช้โครงการระยะยาว

การบริหารองค์กรและการดำเนินการ การบริหารจัดการภายในองค์กรในภาพรวมยังเป็นปัญหาในระดับน้อย ขณะที่ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ที่งบประมาณและแหล่งทุนที่ให้การสนับสนุนในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบว่าความไม่เพียงพอจากการได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐเป็นปัญหาในระดับมาก เนื่องจากภาครัฐไม่เห็นความสำคัญขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานในการผลักดันนโยบายและกระตุ้นให้ประชาชนรักษาสิทธิของตนเองเป็นภาพที่ภาครัฐมอง

ว่าเป็นงานที่ต่อต้านการทำงานของภาครัฐ จึงส่งผลต่อการให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่องค์กร ในอีกด้านหนึ่งพบว่าองค์กรพัฒนาเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐไม่กล้าเคลื่อนไหวมาก เนื่องจากเกรงว่าภาครัฐจะไม่ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณต่อไป ในด้านของแหล่งทุนจากต่างประเทศ ปัจจุบันต่างประเทศมองว่าประเทศไทยไม่ใช่ประเทศที่ยากจน ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจจากทั่วโลกทำให้แหล่งทุนจากต่างประเทศลดการสนับสนุนด้านงบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทยในบางส่วน ส่งผลให้การทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในการดำเนินงาน กล่าวคือการทำงานที่มีงบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน และเนื่องจากงบประมาณแบบปีต่อปีจึงทำให้วางโครงการในอนาคตได้ยาก ปัญหาในเรื่องของงบประมาณที่ไม่เพียงพอสามารถแก้ไขได้โดยการเสนอให้ประชาชนเห็นความสำคัญขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภค และเกิดการระดมทุนจากภาคประชาชนในที่สุด การร่วมกันทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านเดียวกัน ตลอดจนการขอลดหย่อนภาษีจากภาครัฐเมื่อมีการบริจาคของประชาชน เป็นต้น ปัญหาอื่นๆในเรื่องการบริหารองค์กรและการดำเนินงาน ได้แก่ ความต่อเนื่องของงาน เนื่องจากปัญหางบประมาณในการทำโครงการเป็นระยะสั้นจึงมีผลต่อความต่อเนื่องของงาน อีกทั้งเป็นปัญหาจากนโยบายขององค์กรด้วย กล่าวคือนโยบายในการทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบายเกื้อสืบเนื่องจากการเปลี่ยนคณะกรรมการในการดำเนินการในแต่ละปี มูลนิธิหมอชาวบ้านกล่าวถึงการพัฒนาตัวเองขององค์กรโดยมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนควรมีการพัฒนาตนเองด้วย เพราะลักษณะงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานที่มีความหลากหลายและต้องใช้ความไวในการดำเนินการ

บุคลากร จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัญหาบุคลากรไม่มีความชัดเจนในบทบาทของตนเองมีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับงานองค์กรพัฒนาเอกชนน้อย และมองงานขององค์กรพัฒนาเอกชนเป็นงานที่ไม่มั่นคง อีกทั้งระบบการศึกษาในปัจจุบันเน้นวัดผลทางการศึกษา มีการทำกิจกรรมเพื่อสังคมน้อย ซึ่งสอดคล้องกับระบบสังคมนิยมที่เน้นการแข่งขัน ดังนั้นปัญหาเรื่องประสิทธิภาพและความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ ปัญหาบุคลากรที่มีความสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถจ้างบุคลากรเพิ่มได้ ขณะนี้มีโครงการบัณฑิตอาสา โดยจัดทำเป็นโรงเรียนพัฒนาบุคลากร เป็นการใช้เวลา 2 ปี ในการเรียนรู้จากองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งคาดว่าโครงการนี้จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องบุคลากรได้ในอนาคต

ข้อมูลสนับสนุนด้านวิชาการและการวิจัย ปัญหาที่พบคือข้อมูลที่ได้รับไม่เป็นข้อมูลสำเร็จรูป จึงต้องจัดเวทีระดมความคิด และมีข้อมูลบางส่วนที่ราชการปกปิดจึงจำเป็นต้องใช้พบ.ข้อมูล

ข่าวสารเพื่อขอให้เปิดเผยข้อมูล อีกทั้งการสนับสนุนข้อมูลจากภาครัฐมีน้อยและไม่เพียงพอกับความต้องการ

ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่มีผลต่อความเข้มแข็งขององค์กรพัฒนาเอกชน ได้แก่

การประสานงานกับภาครัฐ พบว่าการประสานงานและความร่วมมือจากภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนไม่ดีนัก เนื่องจากเคลื่อนไหวขององค์กรพัฒนาเอกชนในมุมมองของภาครัฐคือการต่อต้านการทำงานของรัฐบาล อีกทั้งมองว่าเป็นการก้าวก่ายการทำงานของภาครัฐ ปัญหาที่สำคัญในเรื่องของการประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนคือ ภาครัฐไม่เข้าใจการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชน จึงไม่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน

กฎหมายและการเมือง นโยบายสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรจากภาครัฐเป็นปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งกันในเชิงนโยบาย เนื่องจากมุมมองที่แตกต่างกันในการทำงาน เช่น เครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือกได้ยกตัวอย่าง นโยบายที่รัฐเน้นเกษตรกรรมเชิงเดี่ยวและใช้สารเคมีเพื่อเพิ่มผลผลิตและรายได้ ขณะที่องค์กรส่งเสริมเกษตรกรรมแบบยั่งยืน เพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดอันตรายต่อสุขภาพที่เกิดจากการใช้สารเคมีของเกษตรกร หรือการผลักดันการใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสูบบุหรี่ในที่สาธารณะของมูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ แต่ภาครัฐไม่ให้ความสำคัญในการบังคับใช้อย่างจริงจังทั้งที่กฎหมายมีอยู่แล้ว ความต่อเนื่องของผู้บริหารประเทศเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอีกปัญหาหนึ่ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคณะรัฐมนตรีที่บริหารประเทศ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนด้วย ทั้งนี้ขึ้นกับวิสัยทัศน์ของผู้นำประเทศเช่นกัน

ประชาชนและระบบสังคม / ความเชื่อ / ประเพณีนิยม จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าในด้านผู้บริโภครหรือประชาชน ผู้บริโภคให้ความสนใจในกิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนในระดับปานกลาง และมีปัญหาในเรื่องการจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรในระดับปานกลาง ประชาชนไม่ให้ความสำคัญด้านสิทธิที่พึงได้รับในงานคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากเป็นสภาพของสังคมในประเทศไทย ที่ไม่นิยมการร้องเรียน หรือทวงถามสิทธิ และประชาชนให้ความสนใจในเรื่องที่เห็นผลชัดเจนมากกว่างานที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงานเช่นงานคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งภาพลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนไทยยังไม่ดีนัก สังคมไทยมองภาพองค์กรพัฒนาเอกชนก้าวร้าว ประท้วง และความรุนแรง ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจไทยในปัจจุบันที่ประชาชนต้องหารายได้ตลอดเวลาทำให้ประชาชนให้ความสนใจในกิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนน้อย

สถานที่ในการดำเนินการ ปัญหาด้านทรัพยากรและสถานที่ พบว่ามีปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่พอเพียงต่อการดำเนินงานในระดับปานกลาง สืบเนื่องจากปัญหาด้านงบประมาณส่งผลให้แต่ละองค์กรมีทรัพยากรที่จำกัด หลายองค์กรต้องยืมสถานที่จากองค์กรอื่นๆหรือสถานที่ราชการในการดำเนินงาน และปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่งคือสถานที่ตรวจวิเคราะห์สารตัวอย่าง ในกรณีองค์กรที่รับเรื่องร้องทุกข์ เนื่องจากหน่วยงานที่สามารถส่งตรวจวิเคราะห์ได้ มีเพียงไม่มาก ต้องใช้ระยะเวลาในการรอตรวจตัวอย่างนาน หากได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยที่มีศักยภาพในการตรวจวิเคราะห์ได้จะช่วยแก้ปัญหาได้ในอีกระดับหนึ่ง

สื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์ พบว่ามีปัญหาการให้ข้อมูลข่าวสารการทำงานผ่านสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลาง และองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มีการประชาสัมพันธ์องค์กร อย่างเป็นรูปธรรม จึงมีผลต่อการสื่อสารให้ประชาชนรู้จักองค์กรน้อย ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากปัญหางบประมาณที่มีไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการสนับสนุนการดำเนินการ คุ้มครองผู้บริโภค

ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน การสนับสนุนด้านงบประมาณเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะเงินสนับสนุนที่มาจากภาครัฐ ส่วนด้านบุคลากร กรปลุกจิตสำนึกให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้อุดมการณ์ในการทำงานเป็นเรื่องที่องค์กรควรทำในปัจจุบัน ขณะที่ความต้องการการสนับสนุนด้านวิชาการที่องค์กรพัฒนาเอกชนต้องการ คือ การที่รัฐและองค์กรพัฒนาของเอกชนมีการแลกเปลี่ยนและประสานงานกันในทุกๆด้านที่ส่งผลต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและด้านอุปกรณ์และสถานที่ องค์กรพัฒนาเอกชนต้องการให้ภาครัฐมีการตั้งงบประมาณสนับสนุนให้แก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ช่วยดำเนินการแทนรัฐ

บทวิจารณ์

จากสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทยได้รับความสนใจจากสังคมมากขึ้น เนื่องจาก การดำเนินงานที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนในการเป็นฝ่ายถ่วงดุลย์อำนาจรัฐ และอำนาจธุรกิจ ตลอดจนการดำเนินงานในกรณีที่ภาครัฐไม่มีความคล่องตัวหรืองานที่ราชการไม่สามารถทำได้เต็มที่ ในประเทศไทยองค์กรพัฒนาเอกชนมีมากมายอีกทั้งมีความหลากหลายในการดำเนินงาน ซึ่งบางองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานราชการโดยทำงานเกื้อหนุนฝ่ายรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมาย บางองค์กรมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันกับราชการ ขณะที่มืองค์กรพัฒนาเอกชนอีกจำนวนไม่น้อยที่มีความขัดแย้งในเชิงความคิด และนโยบายกับภาครัฐ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์กรพัฒนาเอกชนในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคคือปัญหาในเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญข้อหนึ่งในการระดมทุน และเป็นภาพสะท้อนความคิดจากประชาชนในสังคม ทั้งนี้เป็นเพราะ ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานรัฐกับองค์กรพัฒนาเอกชนทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน และรู้สึกเป็นปรปักษ์ เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ทำงานด้านรณรงค์ เรียกร้อง หรือคัดค้านโครงการพัฒนาของรัฐบางโครงการ ภาพลักษณ์ขององค์กรพัฒนาเอกชนจึงออกมาในรูปแบบของการเคลื่อนไหว คัดค้านและการชุมนุมประท้วง ซึ่งมีผลต่อการให้การสนับสนุนจากภาครัฐ และในเรื่องปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมคือระบบการเมืองการปกครอง ตลอดจนค่านิยม ทำให้ประชาชนในสังคมมองว่าการแก้ปัญหาสังคม การเมือง และเศรษฐกิจเป็นหน้าที่ของผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชนไม่ค่อยให้ความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และยังมีทัศนคติว่าการดูแลประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐเท่านั้น สังคมในประเทศไทยเองมีวัฒนธรรมทำบุญกับวัด สร้างวัด แต่ไม่มีวัฒนธรรมการบริจาคเพื่อการวิจัย หรือการพัฒนา

ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งคืองบประมาณ ถึงแม้รัฐจะมีการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินโดยตรงแก่องค์กรพัฒนาเอกชนในแต่ละปี แต่ก็ยังเป็นจำนวนเงินที่ไม่มาก และยังมีข้อจำกัดเงื่อนไขต่างๆมากมาย และความหลากหลายของกิจกรรมก็มีจำกัด ในองค์กรพัฒนาเอกชนขนาดใหญ่ไม่ค่อยพบปัญหาในเรื่องนี้เนื่องจากมีแหล่งทุนที่แน่นอน และองค์กรใหญ่ที่มีชื่อเสียงมีบุคลากรที่สามารถเขียนและพูดภาษาอังกฤษได้ดีจึงมีโอกาสได้เงินสนับสนุนจากต่างประเทศมากกว่าองค์กรขนาดเล็กที่กำลังพัฒนา ซึ่งองค์กรเล็กๆเหล่านี้สามารถเข้าถึงปัญหาชาวบ้านได้มากและหลากหลาย จึงส่งผลให้องค์กรขนาดเล็กขาดแคลนทุนในการดำเนินงาน การพัฒนาจึงเกิดขึ้นได้น้อย

การแก้ปัญหาในส่วนนี้สามารถทำได้โดยการรวมองค์กรพัฒนาเอกชนขนาดเล็กที่ทำงานด้านเดียวกันเข้าด้วยกัน แล้วเสนอโครงการไปยังแหล่งทุน และการทำงานให้ทำงานประสานกันเป็นเครือข่าย แต่ปัจจุบัน การประสานงานขององค์กรพัฒนาเอกชนยังมีอยู่น้อย เนื่องจากบุคลากรในองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอุดมการณ์และมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ปัจจุบันจึงสูงทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มไม่เป็น การประสานงานจึงทำได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น

ปัญหาบุคลากรเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรที่ทำงานในองค์กร มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย ทั้งในตำแหน่งของคณะกรรมการบริหาร ผู้นำองค์กรซึ่งควรเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถ ซื่อสัตย์ มีการบริหารที่ดี ยอมรับองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานควรมีการแบ่งงานชัดเจนตามความสามารถ และมีบทบาทอำนาจหน้าที่ที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และบุคลากรมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปัญหาด้านบุคลากรแล้ว ปัญหาด้านการบริหารจัดการองค์กรก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน การบริหารองค์กรขององค์กรพัฒนาเอกชนนั้น ยังมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่ชัดเจน เพราะมักมองว่าการบริหารจัดการองค์กรเป็นเรื่องของนายทุน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนยังไม่ราบรื่นนักดังนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนจึงควรมีการวางแผนและดำเนินงานที่ชัดเจนและโปร่งใส อีกทั้งสามารถตรวจสอบงานที่ทำได้ว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่ และสามารถจัดการปัญหานั้นได้ทันเวลา

บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านคุ้มครองผู้บริโภคในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตคือการเป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของภาครัฐ หรือเป็นแกนที่สำคัญที่จะนำไปสู่การผลักดันนโยบายได้ โดยองค์กรพัฒนาเอกชนต้องช่วยสังคมให้เข้มแข็ง และเป็นกำลังใจให้ประชาชนในการรู้จักรักษาสิทธิของตนเอง ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม แต่ทั้งนี้ องค์กรพัฒนาเอกชนยังคงต้องการการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและประชาชนในด้านของงบประมาณ ทรัพยากร ความร่วมมือในการประสานงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคอีกมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย โดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรภาครัฐ และองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรภาครัฐ

1. ภาครัฐควรให้การสนับสนุนให้องค์กรพัฒนาเอกชนด้านงบประมาณ และควรส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านต่างๆแก่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐคือ มีบุคลากรในการดำเนินงานน้อย โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ดังนั้นการให้การสนับสนุนแก่องค์กรพัฒนาเอกชนในด้านต่างๆนั้นจึงเป็นการช่วยลดงานของภาครัฐในการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคได้มาก ขณะที่องค์กรพัฒนาเอกชนเองก็ไม่ต้องหาแหล่งทุนสนับสนุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีเงื่อนไขการทำงานที่ยุ้งยาก และอาจไม่ตรงกับปัญหาที่มีในพื้นที่
2. ภาครัฐควรรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค โดยองค์กรพัฒนาเอกชน เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องการประชาสัมพันธ์กิจกรรมองค์กร และการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม หากภาครัฐให้การสนับสนุนด้านการปลุกจิตสำนึก และประชาชนเห็นความสำคัญขององค์กรพัฒนาเอกชน ประชาชนจะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความเข้มแข็งของงานคุ้มครองผู้บริโภคในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรพัฒนาเอกชน

1. องค์กรพัฒนาเอกชนควรสร้างภาพลักษณ์ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจาก บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนในมุมมองของสังคมไทยยังไม่ดีนัก ซึ่งส่งผลต่องบประมาณสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและการระดมทุนจากภาคประชาชนและการให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กร การประชาสัมพันธ์องค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์กร

2. ในงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค เป็นงานที่มีความหลากหลาย และต้องอาศัยความรวดเร็วในการดำเนินการ ดังนั้น องค์กรพัฒนาเอกชนจึงควรมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ
3. ในงานการบริหารองค์กร องค์กรพัฒนาเอกชนมักมองเรื่องการบริหารเป็นงานของกลุ่มนายทุน จึงไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากนัก แต่องค์กรพัฒนาเอกชนยังมีปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการบริหารองค์กรอยู่ไม่น้อย ดังนั้นผู้นำขององค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วย

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

ภาคผนวกที่ 2

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์องค์กรพัฒนาเอกชน จำนวน 11 องค์กร สามารถสรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน ได้ดังนี้ (ข้อมูลการสัมภาษณ์จากภาคผนวก 2 ข้อ 1-11)

1. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

1.1 การบริหารองค์กร

ปัญหาการบริหารงานที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องระบบการบริหารภายใน ซึ่งมีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร¹ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจาก

- ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายเก่าและนโยบายใหม่ เนื่องมาจากการเปลี่ยนคณะกรรมการในการบริหารงาน และการวางนโยบายยังขึ้นกับผู้นำองค์กรด้วย หากผู้นำมีการบริหารที่ดี มีประสิทธิภาพและเข้าใจการทำงาน การวางนโยบายก็就会有ความสอดคล้องกับงานที่ผ่านมา และจะต่อเนื่องไปถึงงานในอนาคต⁷

- บางองค์กรมีการบริหารงานแบบ “ประคับประคอง” คือ มีการกระตุ้นการทำงานเป็นช่วงๆ โดยการดึงจุดสำคัญลงไปทำก่อน และอาจต้องรอเวลาอีกช่วงหนึ่งจึงมีการจัดประชุมกลุ่มสมาชิก เนื่องจากการทำงานขององค์กรในปัจจุบันเป็นการทำงานโดยอาสาสมัคร ไม่มีเจ้าหน้าที่เต็มเวลา ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรจึงไม่สามารถทำงานได้เต็มที่⁹

- การขาดแคลนคนรุ่นใหม่ที่มาบริหารงานต่อ ปัจจุบันคนรุ่นใหม่ให้ความสนใจ และมีความตั้งใจในการทำงานให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนน้อย และเรื่องช่องว่างระหว่างวัยยังเป็นปัญหาในการทำงานอยู่บ้าง¹

1.2 ประเภทกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มและองค์กรที่ทำงานด้านเคลื่อนไหว³, ผลักดันนโยบาย^{2,6} และทำงานเชิงรุก⁹ มักได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลทั้งในด้านงบประมาณและการประสานงานอื่น ๆ น้อย

- เดิมองค์กรพัฒนาเอกชนเคยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐ แต่พบว่า ปัจจุบันรัฐได้ตัดงบประมาณสนับสนุนในส่วนขององค์กรพัฒนาเอกชนออก องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านเคลื่อนไหวย่างที่ประสบปัญหา เช่นเดียวกันกับมูลนิธิธรรมรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ซึ่งมีการทำงานเกี่ยวกับการรณรงค์และผลักดันในเรื่องของกฎหมายอย่างจริงจัง ก็ได้รับผลกระทบในเรื่องการสนับสนุนจากภาครัฐ³

- องค์กรที่ทำงานในเชิงรุกก็ขอทุนได้ยาก เช่นเดียวกับองค์กรประเภทที่ทำงานด้านเคลื่อนไหวยื่นๆ⁹

- องค์กรที่ทำงานเชิงสังคมสงเคราะห์ได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินบริจาคจากประชาชนมากกว่าองค์กรที่ทำงานเชิงนโยบาย²

1.3 ประเภทองค์กร

ประเภทขององค์กรไม่ค่อยมีผลต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้กล่าวถึงการดำเนินงานในรูปแบบมูลนิธิ ว่าเป็นการบริหารงานกึ่งบริษัท กึ่งราชการ มีสวัสดิการของพนักงานและสวัสดิการสังคมที่ดี ทำให้บุคลากรเกิดกำลังใจในการทำงาน แต่การที่ได้รับเงินแบบปีต่อปีเป็นปัญหาที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าจะไม่มั่นคงในการทำงาน⁵

1.4 บุคลากร

จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหาบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กรพัฒนาเอกชนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีประเด็นสำคัญ คือ

- ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร 1,4,7,9,10

บุคลากรในองค์กรไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ อาจมาจากในปัจจุบันนักศึกษาที่มีความสนใจในเรื่องของสังคมน้อยลง เนื่องจากระบบการเรียนที่เน้นวัดผลทางการศึกษา ทำให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับระบบสังคมที่นิยมการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนน่าจะเชื่อมการทำงานกับนักศึกษามากขึ้น ปรับระบบการเรียนในมหาวิทยาลัยให้เป็นการเรียนรู้วิถีชาวบ้าน หาประสบการณ์ชีวิต ขณะนี้มีการทำโครงการบัณฑิตอาสา โดยจัดเป็นโรงเรียนพัฒนาบุคลากร ใช้เวลา 2 ปี ในการเรียนรู้งานจากองค์กรพัฒนาเอกชนหลาย องค์กร คาดว่าต่อไปองค์กรพัฒนาเอกชนจะก้าวสู่มืออาชีพยิ่งขึ้น มีความยั่งยืนและมั่นคงขึ้น¹

เนื่องจากคนรุ่นใหม่ทำงานเพื่อเงิน จึงมององค์กรพัฒนาเอกชนเป็นบันไดผ่านเพื่อรองาน ทำให้
องค์กรเอกชนเองเสียเวลาในการสอนงานให้บุคลากร²

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าสอดคล้องกับมูลนิธิตอมชาวบ้านที่มองปัญหานี้ว่า เป็นผลมาจาก
การศึกษาในระบบปัจจุบันที่เน้นการแข่งขัน และการเอาตัวรอด ดังนั้นจึงมีคนกลุ่มน้อยที่ให้ความ
สนใจกับงานที่ทำให้สังคม ซึ่งในการทำงานต่อ ๆ ไปนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจาก
คนรุ่นใหม่⁴

ขณะที่สภาสตรี มองว่าปัญหาบุคลากรเป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์กรในขณะ
นี้ คือบุคลากรในองค์กรไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ และส่วนใหญ่เป็นคนที่ทำงานมานาน การปรับปรุง
ตัวหรือการตัดเตือนจึงทำได้ยาก และองค์กรยังมีปัญหาในเรื่องบุคลากรทำงานไม่เป็นระบบ และ
ไม่มีเวลามาทำงาน⁷

องค์กรพัฒนาเอกชนที่จำเป็นต้องอาศัยผู้มีความรู้เฉพาะทาง เช่น กลุ่มศึกษาปัญหาฯ ก็
มีปัญหาในเรื่องการขาดผู้มีความรู้มาร่วมงานอย่างจริงจังเช่นกัน⁹

- จำนวนของบุคลากร^{2,5,6,7,8,9,11}

ปัญหาในเรื่องของจำนวนบุคลากรเป็นปัญหาที่สืบเนื่องจากปัญหาทางด้านงบประมาณ
ขององค์กรที่มีไม่เพียงพอ จึงมีผลต่อการจ้างบุคลากรทำให้มีคนมาทำงานด้านนี้น้อย ในขณะที่
ปริมาณงานมีมาก^{2,5,6,7,8,9,11} สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การที่
ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ ทำให้การทำงานที่ต้องอาศัยความต่อเนื่องเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ ทำได้
ลำบาก ดังนั้นงานขององค์กรจึงเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาสั้นๆ⁸

- คนรุ่นใหม่ทำงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนน้อย^{4,9}

เนื่องจากการศึกษาในระบบปัจจุบันเน้นการแข่งขัน และเอาตัวรอด ดังนั้นจึงมีคนกลุ่ม
น้อยที่ให้ความสนใจกับงานที่ทำให้สังคม ซึ่งในการทำงานต่อ ๆ ไปนั้น จำเป็นอย่างยิ่งในการได้รับ
ความร่วมมือจากคนรุ่นใหม่⁴

กลุ่มศึกษาปัญหาฯ ได้กล่าวถึงปัญหานี้ว่า คนเข้ามาทำกิจกรรมใหม่ ๆ มีน้อยลง
เนื่องจากวิถีชีวิตในการดำรงอยู่ แต่ก็ยังมีคนที่สนใจเข้าร่วม เช่น ชมรมเกสซ์ชนบท มีเครือข่าย
ส่งต่องาน เกิดการประสานงานกันอยู่ แต่คนไม่ทุ่มเทอย่างสมัยก่อน⁹

- บุคลากรทำงานให้องค์กรไม่เต็มเวลา เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลามาทำงาน และบุคลากรยังได้รับคำสั่งมาแตกต่างกัน 7 การขาดผู้มีความรู้มาร่วมงานอย่างจริงจังก็เป็นปัญหาในการดำเนินงาน⁹ เนื่องจากบุคลากรรู้สึกขาดความมั่นคง เพราะเงินที่ได้รับ รับเป็นแบบปีต่อปี⁵

1.5 การดำเนินการ

- ความต่อเนื่องของงาน

สืบเนื่องจากปัญหาความไม่เพียงพอด้านงบประมาณ ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีความต่อเนื่อง 2,6 และต้องเลือกทำงานที่มีผลต่อประชาชนมากที่สุด ดังนั้นในบางเรื่องจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุม³

- องค์กรพัฒนาเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ ไม่สามารถดำเนินงานด้านเคลื่อนไหวยามากนัก เนื่องจากเกรงว่ารัฐบาลจะงดให้การช่วยเหลือ¹

1.6 วัตถุประสงค์ขององค์กร

- โครงการที่เสนอขอทุนไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณจากองค์กรให้ทุนต่างประเทศ ดังนั้นการเสนอโครงการจึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ให้ทุน เพื่อแบ่งงบประมาณที่ได้ไปยังส่วนของโครงการอื่นๆ ที่ไม่มีเงินสนับสนุน⁵

1.7 ข้อมูลสนับสนุนด้านวิชาการและการวิจัย

จากการสัมภาษณ์องค์กรพัฒนาเอกชนพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐในเรื่องของข้อมูล 4,5 เนื่องจาก

- ข้อมูลที่มีส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มาจากการค้นคว้าของบุคลากรในองค์กรและการจัดเวทีระดมความคิด ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงต้องผ่านกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลก่อนนำมาใช้⁵

- ข้อมูลส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลที่ราชการปกปิด ทำให้ประสบปัญหาในการดำเนินงาน บางองค์กรได้นำพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารมาใช้ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้เพียงระดับหนึ่ง⁵

2. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร

2.1 เศรษฐกิจ

กลุ่มศึกษาปัญหาหาได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจว่าส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลต่อการทำงานขององค์กร⁹

ผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ เรื่องแหล่งทุน เนื่องจากแหล่งทุนที่มาสนับสนุนมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน เพราะในการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีองค์ประกอบหลายอย่างมารวมกันและงานต้องอาศัยความต่อเนื่อง⁸

- ปัจจุบันแหล่งทุนจากต่างประเทศ ให้ทุนสนับสนุนน้อยลง ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชน¹
- แหล่งทุนจากต่างประเทศให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณน้อยกว่าความต้องการ จึงต้องขอเงินทุนจากหลายองค์กรมารวมกัน²
- องค์กรพัฒนาเอกชนในปัจจุบันมีจำนวนมาก ขณะที่องค์กรให้ทุนมีจำนวนน้อย จึงต้องระดมทุนจากหลายๆองค์กรร่วมกันทำโครงการ⁵
- องค์กรภายในประเทศ ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่องค์กรพัฒนาเอกชนน้อย เนื่องจากการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนมักทำงานด้านเคลื่อนไหวเป็นส่วนมาก จึงถูกมองว่าเป็นงานที่ต่อต้านการทำงานของรัฐบาล^{5,7}
- รัฐบาลมีงบประมาณให้องค์กรพัฒนาเอกชนไม่แน่นอน และไม่ชัดเจน^{10,11}
- องค์กรพัฒนาเอกชนขาดความสามารถในการระดมทุน สาเหตุหนึ่งเนื่องจากการระดมทุนจากประชาชนทำได้ยาก เพราะประชาชนคุ้นเคยกับการบริจาคให้องค์กรด้านสังคมสงเคราะห์เท่านั้น¹

2.2 เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ปัจจุบันองค์กรพัฒนาเอกชนขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย สืบเนื่องจากปัญหาด้านงบประมาณ และส่งผลต่อการประสานงานด้วย⁶

2.3 กฎหมายและการเมือง

จากการสัมภาษณ์พบว่า กฎหมายและการเมือง มีผลต่อการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรพัฒนาเอกชน กล่าวคือ

- การได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ขึ้นกับกระแสทางการเมือง¹ และนโยบายของพรรคการเมืองที่มีอำนาจ^{5,8}
- ภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนมีความขัดแย้งกันในเชิงนโยบาย ส่งผลให้รูปแบบในการดำเนินงานไม่สอดคล้องกัน⁶
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย ทำให้โครงการไม่ต่อเนื่อง²

2.4 การดำเนินงานของรัฐ

จากการสัมภาษณ์องค์กรพัฒนาเอกชน พบว่าปัญหาเรื่องการดำเนินงานของภาครัฐและการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนยังเป็นปัญหาอยู่มาก กล่าวคือ

- หน่วยงานรัฐไม่ให้ความสำคัญในงานขององค์กรพัฒนาเอกชน และไม่เข้าใจการทำงาน⁷ ส่งผลให้ภาครัฐเพิกเฉยกับบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน³
- แนวคิดของภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนมีความแตกต่างกัน 2,6 เครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือกได้กล่าวถึงปัญหาดังกล่าว โดยได้ยกตัวอย่างแนวคิดของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ โดยคำนึงถึงผลผลิตและรายได้ ขณะที่องค์กรพัฒนาเอกชนจะให้ความสำคัญแก่ระบบในระยะยาว เช่น การใช้สารเคมีเพื่อเพิ่มผลผลิตจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน ซึ่งปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยภาครัฐให้โอกาสแก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติ ในการมีส่วนร่วมผลักดันนโยบายมากขึ้น⁶

- หน่วยงานรัฐที่ประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงนโยบาย เจาะลึก มักไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน³

- ปัจจุบันการประสานงานระหว่างภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนยังไม่ดีนัก หากภาครัฐ เปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาเอกชน การทำงานจะดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่^{9,10}

2.5 ประชาชน

ความรู้และความเข้าใจของประชาชนมีผลต่อการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคของ องค์กรพัฒนาเอกชน จากการสัมภาษณ์พบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนมีปัญหาในเรื่องดังกล่าว ต่อไป นี้

- ประชาชนไม่เข้าใจบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน^{1,6,9}
- ประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสามารถเห็นได้จากเงินบริจาคประชาชนที่มีจำนวนน้อย^{2,9}
- ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กรพัฒนาเอกชนในการทำงาน^{3,9}

2.6 สถานที่ในการดำเนินการ

ปัญหาในเรื่องของสถานที่ในการดำเนินการไม่เป็นปัญหามากนัก สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ ผู้บริโภคได้กล่าวถึงปัญหาที่ไม่มีห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ (LAB) เพื่อทำการทดสอบ พิสูจน์ ว่าเนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูง และหาสถานที่ในการทดสอบได้ยาก หาก ได้รับความช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัยต่างๆได้ จะเป็นเรื่องที่ดี⁸

2.7 ระบบสังคม / ความเชื่อ / ประเพณีนิยม

- องค์กรพัฒนาเอกชนไทยมีภาพที่ไม่ดีนัก เนื่องจากสังคมมององค์กรพัฒนาเอกชนในเรื่อง การเคลื่อนไหว เรียกร้องที่รุนแรง 1 อีกทั้งภาครัฐมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนก้าวก่ายการ ทำงานของรัฐ เป็นตัวปั่นป่วนสังคม 9 และองค์กรพัฒนาเอกชนเองก็มีความหลากหลาย ภาพรวมที่ออกมาจึงถูกสังคมมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนก้าวร้าว และมีภาพที่ไม่ดี⁹

กอบกับสาเหตุอื่นๆ เช่น ความเชื่อ อุปนิสัยประเพณีประนอม และค่านิยมต่างๆของประชาชน เป็นเหตุให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

- เนื่องจากสังคมไทยไม่นิยมการร้องเรียน ดังนั้นการกระตุ้นให้ประชาชนรักษาสีทธิของตนเองในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก⁵
- ประชาชนมีค่านิยมด้านสุขภาพในระดับหนึ่งซึ่งขึ้นกับแต่ละชุมชน ในบางพื้นที่การทำงานเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคจึงถูกมองว่าเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เปลี่ยนวิถีชีวิตเดิม จึงไม่ได้รับการตอบสนองจากชุมชนมากนัก¹¹
- ระบบสังคมไทยในปัจจุบันยังมีมุมมองต่อบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ไม่ชัดเจนนัก เนื่องจากมองว่าภาครัฐเท่านั้นที่มีหน้าที่ปกป้องสังคม ทำให้การทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนทำงานไม่ได้เท่าที่ควร⁹
- ทศนคติของประชาชนในสังคมต่อเรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภคคือเฉยๆ ประเพณีประนอม อีกทั้งสังคมไทยยังไม่คุ้นเคยต่อการฟ้องร้อง และทวงถามสิทธิ¹⁰

2.8 องค์กรนอกประเทศ

ปัจจุบันองค์กรนอกประเทศให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณน้อยลง เนื่องจากมองว่าประเทศไทยไม่ใช่ประเทศยากจนอีกต่อไป อีกทั้งมองว่าประเทศไทยยังมีทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้ได้อีกมาก¹

2.9 สื่อมวลชน

ปัญหาภาพพจน์ขององค์กรพัฒนาเอกชนที่เกิดขึ้นในสังคมไทยนั้น สืบเนื่องจากการเสนอข่าวการเคลื่อนไหวขององค์กรพัฒนาเอกชนที่เรียกร้องสิทธิในเรื่องต่างๆ ทางสื่อมวลชน เนื่องจากองค์กรพัฒนาเอกชนมีความหลากหลาย และชนิดของงานมีหลายประเภท จึงเกิดเป็นภาพรวมที่ไม่ดีนัก ข่าวสารทางสื่อมวลชน นิยมเสนอข่าวที่เป็นความรุนแรง แต่องค์กรที่ทำงานผลักดันนโยบายกลับไม่เป็นที่รู้จักของสังคม ปัญหาที่สำคัญอีกเรื่องก็คือปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ องค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้ประชาชนรู้จักองค์กรพัฒนาเอกชนน้อย

เอกสารอ้างอิง

1. ชัดติยา กรรณสูตร, องค์การเอกชนเพื่อการพัฒนา: วารสารการศึกษาแห่งชาติ,2535
2. ชมบุญ บัวปัญญา, หน้าต่างวรรณกรรม :องค์การพัฒนาเอกชน คุรุปริทัศน์,2535
3. ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, เอ็นจีโอ 2000, ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542
4. เตือนเด่น นิคมบริรักษ์และคณะ, งานวิจัยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ,สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศ, 2541
5. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, กระบวนการผู้บริโภค:ทำเนียบองค์กรผู้บริโภคในประเทศไทยและต่าง ประเทศ,บริษัทพิมพ์ดีจำกัด,2542
6. ไพศาล สังโกลี, ทศวรรษ..องค์การพัฒนาเอกชน: มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม,เอ็ดิชั่น เพรสไป รัดกส์,2534
7. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, รายงานการวิจัย เรื่องปัญหาในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การพัฒนาเอกชน, สำนักนายก รัฐมนตรี,2538
8. ดร.สุรสิทธิ์ วัชรขจร, ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและองค์การพัฒนาเอกชน:พัฒนาการ รูปแบบ และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ในนิตยสารท้องถิ่น,2539
9. อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา กัทลิตระพันธ์, องค์กรให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย, สถาบันวิจัยทางสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2541
10. อนุสรณ์ ไชยพาน,เหลียวหลัง แลหน้าองค์การพัฒนาเอกชน บนเส้นทางงานพัฒนา, คณะ กรรมการประสานงานองค์การพัฒนาเอกชน (กป.อพช.),มูลนิธิวิเทศพัฒนา.2541
11. อัมพร แก้วหนู, บทเรียน NGO นิตยสารแลใต้,2540