

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารูปแบบที่เหมาะสมขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจัดตั้งขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการศึกษาประกอบด้วย

รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาแบบ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR: Participatory Action Research) คือ เป็นการวิจัยที่มีจุดเริ่มต้นจากชุมชนท้องถิ่นเป้าหมาย ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ร่วมกันแสวงหาปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา คิดค้นทางออกเพื่อแก้ไขปัญหา และร่วมกันพัฒนาด้วยการจัดกิจกรรมกลุ่มที่เป็นฉันทามติของชุมชน(ผ่านกระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น) ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์และติดตามเพื่อประเมินผลของการพัฒนา

ขอบเขตการวิจัย

พื้นที่

ประชากร คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และเทศบาลตำบล (ทต.) เท่านั้น ซึ่งมีความพร้อมด้านการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาโดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (**purposive sampling**) ในกลุ่มตัวอย่าง คือ เลือกเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สนใจและมีความพร้อมด้านการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา จำนวน 3 แห่งด้วยกัน ประกอบด้วย

1. เทศบาลตำบลปริง อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
2. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกเฉพาะผู้ที่มีความสำคัญต่อการรับผิดชอบและเกี่ยวข้องโดยตรง (Key Informants) กับการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียด

- ประธานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 คน
- เลขานุการคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 คน
- กรรมการคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 คน

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียด

- หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค 1 คน
- กรรมการศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค 2 คน
- ผู้ประสานงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบบันทึกข้อมูล เรื่องบริบทชุมชนและข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการลงพื้นที่เพื่อสอบถามจากหัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนหรือผู้แทนที่สามารถให้ข้อมูลประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย

1.1 บริบทของชุมชน ประกอบด้วย

1.1.1 ทิศทางสังคมของชุมชน แบ่งเป็น ทศวรรษพยากรณ์ประชาชาติ ทศความรู้ นวัตกรรม ภูมิปัญญา ทศวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ทศเศรษฐกิจชุมชน และทศคน กลุ่มและเครือข่ายของชุมชน

1.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1.2.1 ขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.2.2 โครงสร้างการบริหารงานและจำนวนเจ้าหน้าที่
- 1.2.3 วิสัยทัศน์ นโยบาย และทิศทางองค์กร
- 1.2.4 การดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เพื่อเตรียมและทำความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

2.1 สถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภค แบ่งเป็น

2.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับอาหารและยา

2.2.2 ปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ทั่วไปและบริการ

2.2.3 ปัญหาที่เกี่ยวกับสัญญาไม่เป็นธรรม

2.2.4 ปัญหาที่เกี่ยวกับระบบกลไกด้านคุ้มครองผู้บริโภค

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภค ให้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอันเป็นสาเหตุที่ทำให้สภาพของปัญหายังคงอยู่

สำหรับแบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงทางเนื้อหาของข้อความ (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และผ่านการทดสอบความเที่ยงโดยนำมาสัมภาษณ์ผู้ที่มีความสำคัญต่อการรับผิดชอบและเกี่ยวข้องโดยตรง (Key Informants) กับการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของพื้นที่เทศบาลเมืองสตูลและเทศบาลเมืองนาสารจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. คู่มือการจัดสัมภาษณ์สุขภาพ เพื่อการเรียนรู้ การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและการหาแนวทางแก้ไขปัญหาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

ขั้นตอนการจัดสัมภาษณ์สุขภาพ

3.1 แต่งตั้งคณะทำงานสัมภาษณ์สุขภาพ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมายคือ เทศบาลตำบลปริง ออบต.ควนรู และ ออบต.ท่าข้าม ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

3.2 เชิญผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกระบวนการสัมภาษณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบจาก 3 ภาคส่วน คือ

1) ภาคการเมือง/ราชการ/องค์กรของรัฐ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สถานีอนามัย โรงเรียน เป็นต้น

2) ภาคประชาสังคมและเอกชน ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหาร ตัวแทนผู้บริโภคจากหมู่บ้าน ชมรม อบ.น้อย นักจัดรายการวิทยุชุมชน เป็นต้น

3) ภาควิชาการ ประกอบด้วย นักวิชาการจากสถาบันการจัดการระบบสุขภาพ ม.สงขลานครินทร์ ราชบุรี ชาวบ้าน เป็นต้น

3.3 พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายสาธารณะ จากข้อมูลวิชาการและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) จัดทำเป็นร่างข้อเสนอโยบายสาธารณะว่าด้วยการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค อันมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ และมีความเป็นไปได้ในแง่ของการปฏิบัติ

3.4 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสมัชชาฯ ร่วมแสดงความคิดเห็น แสดงข้อมูล อย่างกว้างขวาง และร่วมกันแสดงฉันทามติ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและการเผยแพร่สู่สาธารณะ

3.5 การขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบายสู่การปฏิบัติและร่วมกันติดตามผลในทางปฏิบัติ

4. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

4.1 แนวคำถามการระดมความคิดเห็น มีดังต่อไปนี้

4.1.1 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นรูปแบบองค์การอิสระฯ ควรมีโครงสร้างและการจัดองค์การอย่างไร

- 1) ที่มาของคณะกรรมการ
- 2) สัดส่วนของคณะกรรมการ
- 3) คุณสมบัติของคณะกรรมการ

4.1.2 บทบาทและหน้าที่ขององค์การอิสระในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควร มีอะไรบ้าง และมี ลักษณะอย่างไร

4.1.3 วิธีการทำงานขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเป็นอย่างไร

4.1.4 สถานภาพขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเป็นอย่างไร

4.1.5 งบประมาณขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเป็นอย่างไร

- 1) สัดส่วนงบประมาณ
- 2) ระบบการบริหารงบประมาณ
- 3) การตรวจสอบงบประมาณ

4.1.6 เปรียบเทียบรูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2 โปรแกรมแผนที่ความคิด เครื่องฉายภาพและจอภาพ ใช้บันทึกการสนทนากลุ่ม

4.3 เครื่องมือบันทึกเสียงและภาพการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนการวิจัย

1. การเก็บข้อมูลพื้นฐาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดรูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลบริบทของพื้นที่

1.1.1 สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่

ก) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จาก 2 ภาคส่วน คือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อนุ สคบ. ประจำ อปท.) และคณะทำงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีดังนี้

1) ติดต่อและส่งหนังสือราชการเพื่อขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง โดยเริ่มจากผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนพร้อมแนบแบบสัมภาษณ์เพื่อผู้ให้ข้อมูล ได้มีเวลาเตรียมข้อมูลและทราบแนวทางการสัมภาษณ์ โดยส่งล่วงหน้าก่อนสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 สัปดาห์ก่อนที่ผู้วิจัยจะเข้าสัมภาษณ์จริง

2) เตรียมความพร้อมในเรื่องการเดินทาง การนัดหมายวัน เวลากับผู้ให้ข้อมูลโดยทางโทรศัพท์หรือเดินทางไปนัดหมายด้วยตนเอง สำหรับผู้ให้ข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจะติดต่อและประสานไปยังเลขานุการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือก่อน แล้วจึงกำหนดวัน เวลาที่เหมาะสมในการเข้าสัมภาษณ์อีกครั้ง

สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลหลังจากสัมภาษณ์ผู้บริหารแล้ว เพื่อให้ทราบว่า มีผู้ปฏิบัติงานท่านใดที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แล้วจึงดำเนินการตามข้อ 1) และ 2) ตามลำดับเช่นเดียวกับผู้บริหาร สำหรับผู้ให้ข้อมูลจากศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเก็บข้อมูลเช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3) ผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลในเวลาราชการและตามเวลาที่นัดหมาย ณ หน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลทำงาน ผู้วิจัยแนะนำตนเอง ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่างๆ ของการทำวิจัย ดังนี้

“สวัสดีครับ กระผม เกศักรสมชาย ละอองพันธุ์ ปัจจุบันทำงานเป็นเภสัชกรประจำอยู่ที่ โรงพยาบาลระนอง ขณะนี้เป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาเภสัชศาสตร์ สังคมและการบริหาร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นไปได้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเก็บข้อมูลครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการเปรียบเทียบลักษณะรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนนำมาสู่การปรับปรุงให้มีลักษณะการทำงานแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กระทบจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้สัมภาษณ์ โดยคาดว่าจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 30 นาที ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ กระทบจะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย การจดบันทึก เอกสารและขออนุญาตใช้เทปบันทึกเสียง กระทบขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลและอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์ครั้งนี้ครับ” หลังจากนั้นผู้วิจัยพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลอย่างเป็นกันเอง เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีแล้วจึงดำเนินการสัมภาษณ์ตามแนวคำถามที่กำหนดไว้และตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน

4) ผู้วิจัยใช้แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับการเก็บข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทปทุกวันหลังการสัมภาษณ์ โดยบันทึกเป็นข้อความเชิงบรรยายจากสิ่งที่ได้รับการบอกกล่าวตามลำดับเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยจึงเริ่มเก็บข้อมูลในตัวอย่างรายต่อไป แต่ในเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดความพร้อมเรื่อง วัน เวลาในการให้สัมภาษณ์ได้เองตามแนวทางที่ระบุไว้ได้ ดังนั้น บางครั้งจำเป็นต้องสัมภาษณ์ 2 คนใน 1 วัน

5) การสิ้นสุดการเก็บข้อมูลเมื่อผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบงานหลักจนครบทุกคน หลังจากนั้นรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากทุกหน่วยงานบันทึกเป็นตารางรวม

ข) รวบรวมสถิติการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค โดยการสอบถามผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงที่รับผิดชอบด้านงานร้องเรียนปัญหาผู้บริโภค

1.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการลงพื้นที่ใช้แบบสอบถามหัวหน้าฝ่ายแผนและนโยบาย และส่วนหนึ่งที่เป็นเอกสารของขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น แผนแม่บท แผนสุขภาวะระดับพื้นที่ เป็นต้น

1.2.1 ทูทางสังคมของพื้นที่ (Social Capitals) โดยวิธีการลงพื้นที่และใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของพื้นที่จำแนกเป็น

- ก) ทูทางพยากรธรรมชาติ
- ข) ทูทางวัฒนธรรม วิธีการดำเนินชีวิต
- ค) ทูทางนวัตกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ง) ทูทางเศรษฐกิจ
- จ) ทูทางกลุ่มคน เครือข่ายและหน่วยงาน

ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานและจัดรูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1.2.2 บริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ก) ขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ข) โครงสร้าง จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ค) วิสัยทัศน์ และแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ง) ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การจัดกิจกรรม (Intervention) เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้และมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย

2.1 การจัดสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ (Smart Consumer Assembly) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในพื้นที่ระดมความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหาคุ้มครองผู้บริโภค แนวโน้มความรุนแรง และความต้องการของชุมชน ในการแก้ไขปัญหา อันจะพัฒนาไปเป็นนโยบายสาธารณะด้านคุ้มครองผู้บริโภคของพื้นที่ การจัดสมัชชาผู้บริโภค เริ่มต้นจากการจัดตั้งคณะทำงานสมัชชาของพื้นที่ ประกอบด้วย ภาคส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน สื่อมวลชน ตัวแทนผู้บริโภคจากกลุ่มต่างๆ และนักวิชาการในพื้นที่ร่วมกันเตรียมกิจกรรม ข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภคของพื้นที่ และร่วมกันกำหนดวันจัดสมัชชา ที่เหมาะสมของแต่ละพื้นที่ กระบวนการจัดสมัชชาผู้บริโภคฉลาดซื้อ มีดังนี้

2.1.1 นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์การจัดสมัชชาผู้บริโภค ทิศทางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่องานคุ้มครองผู้บริโภค

2.1.2 แบ่งผู้เข้าร่วมออกเป็นกลุ่มโดยให้มีสัดส่วนของผู้นำชุมชน ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อมวลชน ตัวแทนผู้บริโภค

2.1.3 ให้แต่ละกลุ่มระดมความเห็น ในประเด็น ลักษณะปัญหาคุ้มครองผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

- 1) ปัญหาจากกิน
- 2) ปัญหาจากการใช้บริการ
- 3) ปัญหาจากความไม่เป็นธรรมจากสัญญา โดยมีตัวแทนกลุ่มเป็นผู้นำ

กระบวนการ และคนที่ทำหน้าที่บันทึกผลการระดมความคิดเห็น ใช้เวลา 45 นาที

2.1.4 นักวิชาการนำเสนอสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคจากการสำรวจในระดับจังหวัด เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2.1.5 ตัวแทนนำเสนอผลการระดมความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม 15 นาที ผู้วิจัยทำหน้าที่รวบรวมโดยใช้แผนที่ความคิด(Mind Mapping) ด้วยโปรแกรม Mind Manager Pro 7

2.1.6 แต่ละกลุ่มระดมความคิดเห็น วิเคราะห์สาเหตุและแนวทางร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาผู้บริหาร โภคในพื้นที่ใช้เวลา 45 นาที

2.1.7 ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการระดมความคิดเห็น ผู้วิจัยทำหน้าที่รวบรวมโดยใช้แผนที่ความคิด (Mind Mapping) ด้วยโปรแกรม Mind Manager Pro 7

2.1.8 ผู้วิจัยสรุปผลการระดมความคิดเห็นจากทั้งสองส่วน และนำเสนอข้อมูลคืนกลับแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

2.2 การจัดลงนามในบันทึกความร่วมมือร่วมกัน (MOU) ว่าด้วยการพัฒนาระบบงาน **คุ้มครองผู้บริโภค** ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทำงานคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับพื้นที่และระดับจังหวัด ประกอบด้วย ตัวแทนสำนักงานจังหวัดสงขลา รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ นายกเทศมนตรีตำบลปริก นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลท่าข้าม นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลควนรู นายกสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท นายกสมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดสงขลา (อสม.) มีจุดมุ่งหมายร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

2.2.1 การร่างรายละเอียดเนื้อหาบันทึกความร่วมมือ (MOU) โดยเชิญผู้เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับพื้นที่และระดับจังหวัด ประกอบด้วย ตัวแทนสำนักงานจังหวัดสงขลา รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ นายกเทศมนตรีตำบลปริก นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลท่าข้าม นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลควนรู นายกสมาคมเกษตรอินทรีย์วิถีไท นายกสมาคมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดสงขลา (อสม.)

2.2.2 พิธีลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วยการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 การประชุมวางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อนุ สคบ. ประจำ อปท.) คณะทำงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร่วมกันวางแผน การจัดสรรทรัพยากร (คน เงินทุน วัสดุ) อันปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ขั้นตอนการวางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

2.3.1 การนำเสนอข้อมูลสถานการณ์คุ้มครองผู้บริโภคจากการจัดสมัชชา
ผู้บริโภคลาดชื่อ

2.3.2 การนำเสนอทุนทางสังคมของพื้นที่

2.3.3 การกำหนดเป้าหมายของการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

2.3.4 ระดมความคิดเห็น (Brain Storming) เรื่อง แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
การด้านคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามความถนัดและสนใจ

3. การพัฒนารูปแบบองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

3.1 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทำงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจาก 2ภาคส่วนประกอบด้วยคณะอนุกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อนุ สคบ. ประจำ อปท.) และคณะทำงานศูนย์พิทักษ์
สิทธิผู้บริโภคประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิธีการระดมความคิดเห็น มีดังนี้

3.1.1 ผู้ดำเนินรายการ (Modulator) กำหนดประเด็น และชี้แจงวัตถุประสงค์
เป้าหมาย กติกาของการจัดระดมความคิดเห็นแก่ผู้เข้าร่วมกำหนดให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นคน
ละไม่เกิน 5 นาที ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้การฟรีรอลวง (Freewheeling) คือ สมาชิกสามารถเสนอ
เมื่อไรก็ได้เมื่อต้องการ ถ้าไม่มีความเห็นก็สามารถเฉาผ่านได้

3.1.2 ผู้ดำเนินรายการ (modulator) จะทำหน้าที่คอยจุดประเด็นในการสนทนา
ตามแนวทางการระดมความคิดเห็น เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็น
หรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง สำหรับประเด็นที่ใช้ในการระดมความ
คิดเห็น ประกอบด้วย 5 ประเด็น คือ

- 1) โครงสร้างและการจัดการ
- 2) บทบาทหน้าที่
- 3) วิธีการทำงาน
- 4) สถานภาพทางกฎหมาย
- 5) งบประมาณ

จะมีผู้บันทึก (Note taker) จะใช้โปรแกรมแผนที่ความคิดบันทึกการสนทนา
กลุ่ม โดยการ จับประเด็นสำคัญจากการอภิปรายฉายแสงบนจอภาพในขณะที่สนทนากลุ่ม เพื่อให้
ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้เห็นภาพรวมและประเด็นที่สำคัญในการอภิปรายตลอดการสนทนา

กลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการอภิปรายและเพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้ตรวจสอบข้อมูลสำคัญที่ถูกลบทิ้งได้ตลอดการสนทนา

3.2 การสังเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวิธีการ

3.2.1 การเปรียบเทียบรูปแบบในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมาย กับรูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศและต่างประเทศ

3.2.2 การปรับรูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคใน อปท.ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ อันเป็นปัจจัยส่งผลต่อความยั่งยืนต่อการพัฒนา

3.2.3 ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ)

1. บริบทของพื้นที่
 - 1.1 สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในพื้นที่
 - 1.2 ทูตทางสังคมของพื้นที่ ประกอบด้วย
 - ทูตด้านทรัพยากรธรรมชาติ
 - ทูตด้านวัฒนธรรม วิธีการดำเนินชีวิต
 - ทูตด้านนวัตกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - ทูตด้านเศรษฐกิจ
 - กลุ่มคน เครือข่ายและหน่วยงาน
2. ลักษณะทางกายภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.1 ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.2 ขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.3 วิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.4 การจัดโครงสร้างของการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค
 - 2.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 2.6 ปฏิสัมพันธ์กับองค์กร เครือข่าย กลุ่ม ชมรมหรือหน่วยบริการในชุมชน
 - 2.7 ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค
 - 2.8 รูปธรรมความสำเร็จด้านคุ้มครองผู้บริโภค

ตัวแปรตาม

รูปแบบที่เหมาะสมขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย

1. โครงสร้างและการจัดการองค์การ

- ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ
- สัดส่วนองค์ประกอบของคณะกรรมการ
- เกณฑ์การคัดเลือกคณะกรรมการ
- การตรวจสอบคุณสมบัติ
- ความรู้ความสามารถของกรรมการ

2. บทบาทหน้าที่

- ประเภทบทบาทหน้าที่
- จุดหมาย วิสัยทัศน์
- แผนงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค
- การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ กลุ่ม เครือข่ายและหน่วยงานในพื้นที่
- การกำกับดูแล

3. วิธีการทำงาน

- กลไกการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่าย
- กลไกการรับเรื่องร้องเรียน
- กลไกการไกล่เกลี่ย
- กลไกการชดเชยความเสียหาย
- กลไกการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์และภัยผู้บริโภค
- กลไกการสื่อสารสาธารณะ
- กลไกการประสานงาน
- กลไกการพัฒนานโยบายสาธารณะ

4. สถานภาพทางกฎหมาย

- การรับรองสถานภาพการปฏิบัติหน้าที่
- การยกแก่การแทรกแซงของฝ่ายการเมือง

5. งบประมาณ

- สัดส่วนงบประมาณ
- การจัดตั้งกองทุน

- ระบบการบริหารงบประมาณ
- การตรวจสอบงบประมาณ

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน มิถุนายน 2553 - กุมภาพันธ์ 2554 รวมเป็นระยะเวลา 9 เดือน

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ต้องอาศัยการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสังเกตต่างๆที่อาจรบกวนผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด โดย

1. ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ รวมทั้งรายละเอียดของการสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเทปเพื่อความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งบอกให้ทราบถึงระยะเวลาการสัมภาษณ์โดยประมาณ 30- 60 นาที
2. สอบถามความสมัครใจของผู้ให้ข้อมูลในการเข้าร่วมการวิจัยตลอดจนขออนุญาตในการใช้เครื่องบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยไม่เปิดเผยชื่อ สกุล ตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล และทำลายเทปบันทึกเสียงหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้วเสร็จ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลบริบทของพื้นที่และองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในกลุ่มข้อมูลที่ได้จากเล่าเรื่อง การสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดสัมภาษณ์ผู้บริโภคนคราดซื้อ และการระดมความคิดเห็นแบบกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์แยกย่อยเป็นประเด็นสำคัญโดยใช้โปรแกรมแผนที่ความคิด และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

- 1.1 วิเคราะห์แยกแยะรายละเอียดของเหตุการณ์หรือประเด็นที่ศึกษา ว่ามีตัวแปรย่อยหรือส่วนประกอบอะไรบ้าง
- 1.2 จัดหมวดหมู่ของส่วนประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้น โดยจำแนกประเภท (Categories) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นรายประเด็นที่เป็นหน่วยในการวิเคราะห์
- 1.3 วิเคราะห์ถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรหรือส่วนประกอบเหล่านั้น

2. วิเคราะห์รูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคกับความสอดคล้องของบริบทของพื้นที่

เปรียบเทียบรายละเอียดของการจัดรูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยรายละเอียดของรูปแบบจะแบ่งเป็น 5 ประเด็นได้แก่

- โครงสร้างและการจัดโครงสร้างองค์การ
- บทบาทหน้าที่
- วิธีการทำงาน
- สถานภาพทางกฎหมาย
- งบประมาณ

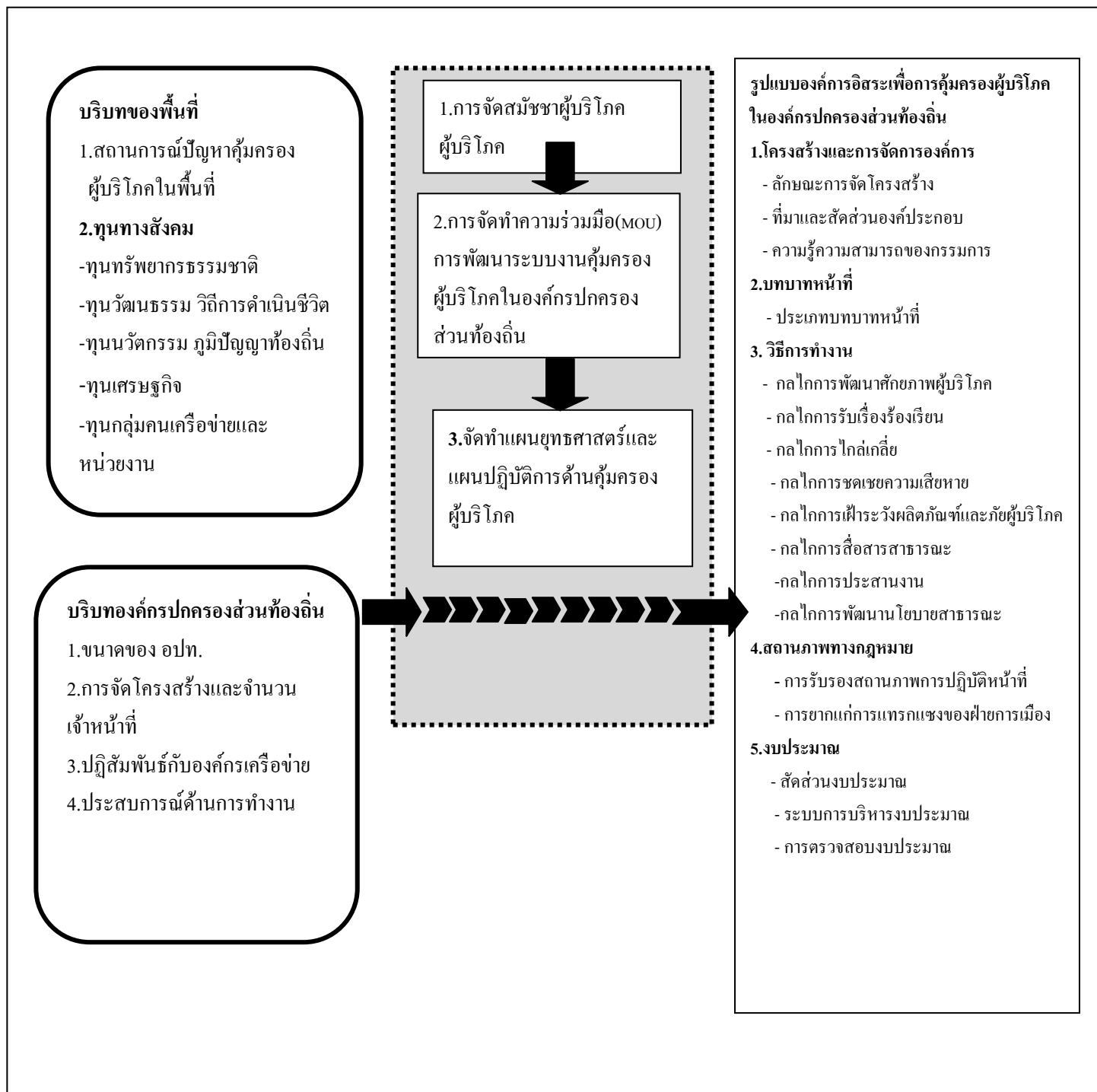
พิจารณารูปแบบขององค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคว่ามีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่แต่ละแห่งหรือไม่ หากสามารถตอบสนองกับสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค ขนาดโครงสร้างและจำนวนเจ้าหน้าที่ วัสดุทัศนียภาพ นโยบาย ตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมา ก็จัดได้ว่ามีความสอดคล้องกัน

การแสดงผลข้อมูล

แสดงผลข้อมูลเชิงพรรณนาและใช้ตารางสรุปผล

ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation Technique) ซึ่งใช้ข้อมูลการจากการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมายแล้ว โดยมีการสัมภาษณ์ข้อมูล 8 ท่านต่อแห่ง แล้วสรุปเป็นข้อมูลหลักที่สำคัญของแต่ละประเด็น ทำตรวจสอบกับข้อมูลที่ได้จากการทำระดมความคิดเห็น เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งในกระบวนการทำถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย