การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

A Development of Consumer Protection Policy of Pattani Town Municipality, Pattani Province

ศทิชา รัตนเดช[1] และสิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา[2]

Saticha Rattanadet[1] and Sitthipong Sitthiphataraprabha[2]

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,
[2]อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
[1]Master's degree student in the Master of Political Science program Faculty of Social Sciences Mahamakut Buddhist University,
[2]Lecturer in the Master of Political Science program Faculty of Social Sciences Mahamakut Buddhist University
E-mail: mr0861071028@gmail.com[1], ongsitthipong@gmail.com[2]

Received: Aug. 27, 2025; **Revised: Oct.** 16, 2024; **Accepted: Oct.** 21, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค และ 2) แนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองปัตตานี จำนวน 396 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน เลือกแบบเจาะจง ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1. การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก และ ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรม การคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2. แนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี ประกอบด้วย 1) การยกระดับคุณภาพชีวิตและสิทธิผู้บริโภคจัดทำฐานข้อมูลผู้บริโภค การให้ความรู้และอบรม และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนแก่ประชาชน 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงบริการ โดยการสร้างช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย สร้างกลไกการมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และ 3) การบริหารจัดการและบูรณาการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต้องมีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนานโยบาย การคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลเมืองปัตตานี

Abstract

This research aims to study 1) the development of consumer protection policy and 2) the guidelines for developing consumer protection policy of Pattani Municipality, Pattani Province. This is a mixed-methods, quantitative research. The sample consisted of 396 people residing in Pattani Municipality. The sample was determined by convenience sampling. A questionnaire was used to collect data. The data was analyzed using percentages, means, and standard deviations and qualitatively, there

were 11 key informants, selected specifically, using in-depth interviews and descriptive content analysis.The research results found that 1. The development of consumer protection policy of Pattani Municipality, Pattani Province, was overall at a high level , ranked from highest to lowest mean. This includes the issuance of municipal ordinances to support consumer protection operations at a high level. In terms of driving and pushing for laws and policies related to consumers, it was at a high level and the aspect of monitoring and supervising the appointment of the subcommittee on consumer protection was at a high level, respectively. 2. Guidelines for developing consumer protection policies for Pattani Municipality, Pattani Province include:. 1) Improving the quality of life and consumer rights by creating a consumer database, providing knowledge and training, and increasing channels for complaints for the public. 2) Promoting participation and access to services by creating diverse and easily accessible channels, creating participation mechanisms, and providing opportunities for communities to participate and Management and integration of technology to facilitate citizens, including coordination with relevant agencies, requires regular monitoring and evaluation to analyze and improve policy effectiveness.

Keywords: Policy development, consumer protection, Pattani Municipality

บทนำ

ในยุคที่ระบบเศรษฐกิจและการค้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พร้อมกับการเข้ามาของเทคโนโลยีและการเชื่อมต่อออนไลน์ ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวกและหลากหลายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสะดวกนี้กลับมาพร้อมกับความเสี่ยงใหม่ โดยเฉพาะจากการถูกเอารัดเอาเปรียบโดยผู้ประกอบการที่ไม่สุจริต ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ รายงานจากสำนักงานสภาผู้บริโภคในช่วงปลายปี พ.ศ. 2567 เผยว่ามีผู้บริโภคทั่วประเทศร้องเรียนเข้ามาถึง 17,028 เรื่อง (ไทยพีบีเอส, 2568) โดยปัญหาสำคัญอันดับหนึ่งคือ การซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งได้รับความนิยมมากขึ้นหลังสถานการณ์โควิด-19 ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ศูนย์วิจัยกสิกรไทยรายงานว่าคนไทยมีอัตราการใช้จ่ายออนไลน์เพิ่มขึ้นถึง 30.6% ต่อปี ซึ่งสูงที่สุดในเอเชีย สะท้อนให้เห็นถึงการเติบโตอย่างรวดเร็วของการค้าดิจิทัล แต่ขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่ที่ผู้บริโภคมักถูกหลอกลวงหรือได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2567) ปัญหาอันดับสองคือ ปัญหาด้านการเงินและการธนาคาร ซึ่งเชื่อมโยงกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่เปราะบางในปัจจุบัน เช่น ภาวะหนี้ครัวเรือนสูง ค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น สวนทางกับรายได้ ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากหันไปพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ หรือมีหนี้เสียจากการกู้สถาบันการเงิน ส่งผลให้เกิดการฟ้องร้องและกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ในบริบทดังกล่าว การคุ้มครองผู้บริโภค จึงกลายเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องได้รับการส่งเสริมอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค ยา อาหาร บริการสาธารณะ และการเงิน ความเสี่ยงจากการถูกเอาเปรียบ โฆษณาเกินจริง หรือบริการที่ไม่เป็นธรรม ยังคงเป็นความท้าทายที่ภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องต้องเร่งหามาตรการป้องกันและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจที่เป็นธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกระดับอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2566)

จากข้อมูลของหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในปี พ.ศ. 2567 พบว่า จังหวัดปัตตานีเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ยังคงมีปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การไม่ได้รับสิทธิตามที่ควรได้รับในการใช้บริการด้านสุขภาพ และปัญหาเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น การไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ได้คุณภาพหรือการโฆษณาเกินจริง (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, 2567) นอกจากนี้ ยังพบปัญหาด้านสินค้าอุปโภคบริโภคที่ไม่ได้มาตรฐาน การเอาเปรียบจากผู้ประกอบการและการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมในหลายมิติ จังหวัดปัตตานีมีลักษณะเฉพาะทางด้านสังคม วัฒนธรรม และความมั่นคง

ซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สิทธิของผู้บริโภค และกลไกการรับรู้หรือร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหา โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึง เช่น เยาวชน ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง ส่งผลให้ผู้บริโภคจำนวนมากยังไม่รู้เท่าทันสิทธิของตนเอง การคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นภารกิจที่สำคัญ โดยอิงตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ซึ่งกำหนดสิทธิของผู้บริโภคไว้ 5 ประการ ได้แก่ 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ 2) สิทธิในการเลือกซื้อสินค้าและบริการอย่างเสรี 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ 5) สิทธิที่จะได้รับการชดเชยเมื่อได้รับความเสียหาย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2566)

เทศบาลเมืองปัตตานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการดูแล และให้บริการประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้บริบทของจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความเปราะบางทางเศรษฐกิจ เทศบาลจึงต้องดำเนินการอย่างเข้มแข็งเพื่อสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมสุขภาพชุมชนอย่างรอบด้าน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังคงพบปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในพื้นที่ อาทิ การขายสินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การฉ้อโกงทางออนไลน์ และการขาดช่องทางร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สถานการณ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างระบบคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองปัตตานีได้ดำเนินนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้แนวคิด “การบริโภคอย่างปลอดภัย โปร่งใส และมีส่วนร่วม” (เทศบาลเมืองปัตตานี, 2567) โดยสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติและพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภค การเฝ้าระวังและควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ การควบคุมราคาสินค้าที่จำเป็น รวมถึงการส่งเสริมความรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรวจสอบและติดตามปัญหาผ่านช่องทางของเทศบาล จากสถานการณ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเทศบาลเมืองปัตตานีในการสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง "การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่แท้จริงเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ ความต้องการของประชาชน บทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การศึกษานี้มีเป้าหมายในการเสนอแนวทางพัฒนานโยบายที่ครอบคลุมทั้งด้านการป้องกัน การให้ความรู้แก่ประชาชน การตรวจสอบสินค้าและบริการ ตลอดจนการเยียวยาความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ทั้งนี้ก็เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง เป็นธรรม และตอบสนองต่อบริบทเฉพาะของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้มีการสังเคราะห์พอสรุปได้ว่า การพัฒนานโยบายของภาครัฐ เป็นกระบวนสร้างสรรค์นโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเริ่มต้นการวิเคราะห์ปัญหาและทำความเข้าใจบริบทที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังที่ กุลธน ธนาพงศธร (2522) กล่าวว่าในการพัฒนานโยบายหรือการกำหนดนโยบายสาธารณะมี 7 ขั้นตอนสำคัญคือ 1) ขั้นตอนการพิจารณาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการแก้ไข และจัดลำดับความสำคัญที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นแล้วตัดสินใจเลือกปัญหาที่มีความสำคัญด่วนที่สุดที่จะต้องแก้ไขโดยการกำหนดเป็นนโยบาย 2) ขั้นการเสนอความคิดริเริ่ม เป็นขั้นของการเสนอแนะ

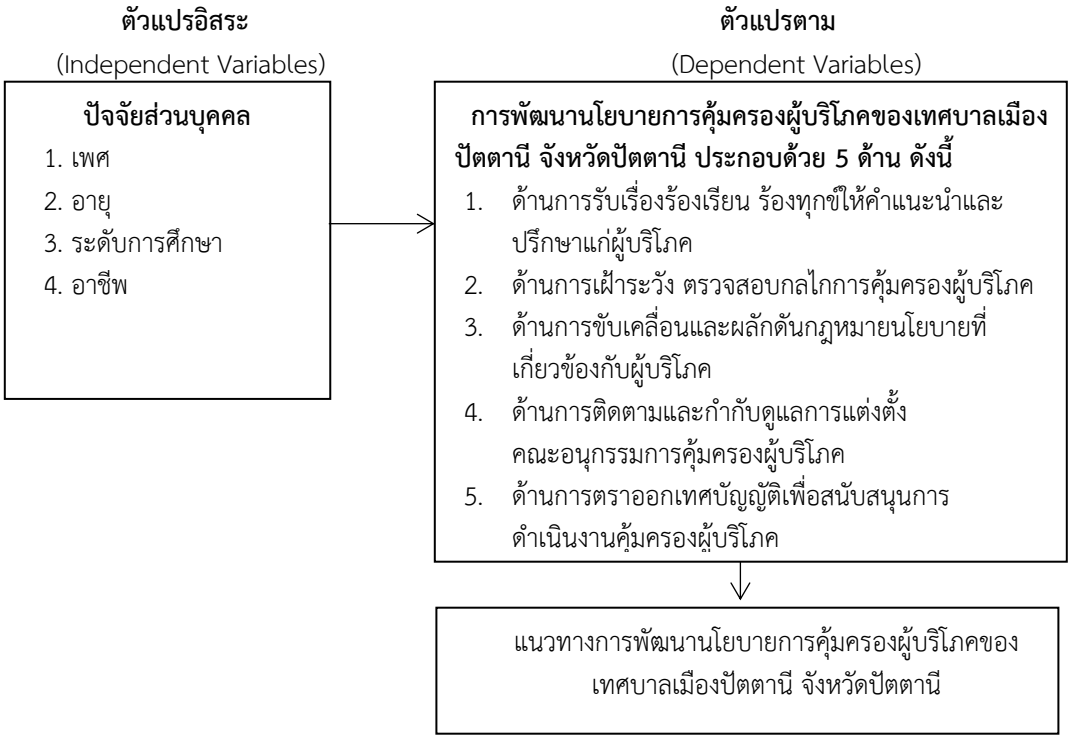
ความคิดริเริ่มต่าง ๆ ที่หาทางในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเลือกว่ามีความสำคัญที่สุด ในการเสนอแนะความคิดริเริ่มนี้ผู้เสนออาจเสนอวิธีแก้ไขได้หลายวิธีผู้เสนอแนะความคิดอาจเป็นบุคคลในฝ่ายการเมือง ข้าราชการประจำหรือบุคคลใดก็ได้ 3) ขั้นการค้นหา รวบรวมข่าวสารข้อมูลและปัจจัยต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันไว้ว่าความคิดที่มีผู้เสนอขึ้นเป็นความคิดที่สามารถนำมาปฏิบัติได้และสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จตามเป้าหมายจึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลและปัจจัยต่าง ๆ ที่สังคมมีอยู่หรือเป็นอยู่ในขณะนั้นให้มากที่สุดและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด 4) ขั้นการยกร่างนโยบายเบื้องต้น เมื่อได้ประมวลและรวบรวมปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินใจได้ว่าความริเริ่มใดที่สามารถนำมากำหนดเป็นนโยบายและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงแล้วก็ยกร่างเป็นนโยบาย ขั้นแรกเอาไว้โดยอาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง 5) ขั้นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงร่างนโยบาย เมื่อดำเนินการยกร่างนโยบายข้างต้นแล้ว ก่อนที่จะกำหนดเป็นนโยบายออกไป ผู้กำหนดนโยบายควรรับฟังความคิดเห็น ทัศนคติและปฏิกิริยาจากประชาชน กลุ่มชนและองค์กรต่าง ๆ 6) ขั้นการกำหนดหรือวางนโยบาย หลังจากที่ได้มีการแก้ไขร่านโยบายแล้ว ผู้กำหนดนโยบายก็ดำเนินการกำหนดนโยบายเป็นขั้นสุดท้าย เท่ากับว่าภารกิจในการกำหนดนโยบายใกล้สิ้นสุด และ 7) ขั้นประกาศใช้นโยบาย ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายและเป็นขั้นตอนของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการพัฒนานโยบายโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นอิสระจากรัฐส่วนกลาง เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อใช้บังคับภายในเขตของตนเองตามกฎหมาย โดยต้องมีกฎหมายให้อำนาจไว้ ต้องไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่น และต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเฉพาะเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคคือประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และครบถ้วนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่จะซื้อ หรือบริการที่จะรับ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้ออย่างมีเหตุผล 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้โดยเสรี โดยไม่มีการบังคับจากผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจ 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย: ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยสินค้าหรือบริการจะต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานและไม่เป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สิน 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา: ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะทำสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ เช่น สัญญาที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่สมเหตุสมผล และ 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย: หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการ หรือถูกละเมิดสิทธิ ผู้บริโภคย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและได้รับการชดเชยค่าเสียหายตามกฎหมาย

โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค คือ 1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่ และดำเนินการเพื่อหาข้อยุติ หรือเสนอเรื่องต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเพื่อพิจารณา 2) ให้ความรู้และสร้างความตระหนัก โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิของตนเอง 3) สอดส่องและตรวจสอบ โดยการติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่อาจมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจมีการทดสอบสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้อง 4) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค 5) ดำเนินการตามกฎหมาย ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น การควบคุม กำกับ ดูแล หรือดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค และ 6) สนับสนุนนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ซึ่งจากการศึกษาของ วาที ดิเรกศรี (2565) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคสาธารณสุข ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลคอนสาร อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค คือ การได้รับความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ นอกจากนี้การศึกษาของ สายชล บุญคงมาก และภูมิ โชคเหมาะ (2566) ได้ศึกษา ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคกับความรับผิด พบว่า ผู้บริโภคขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานระดับพื้นที่จะต้องมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในขณะเดียวกัน พัชรวรรณ นุชประยูร (2563) ได้ศึกษาแนวทาง

การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยที่มีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันแม้จะมีอยู่หลายฉบับแต่ก็ขาดความเหมาะสม เนื่องจากไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อนำมาใช้บังคับแก่กรณีผู้บริโภคจึงอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค ดังนั้น การพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม

ดังนั้นองค์กรปกรองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและต้องดูแลความเป็นอยู่ คุ้มครองให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภค จึงจำเป็นอย่างยิ่ง โดยสามารถ ออกเทศบัญญัติเพราะการออกเทศบัญญัติการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกลไกสำคัญของเทศบาลที่ช่วยสร้างกรอบกฎหมายท้องถิ่นให้มีผลบังคับใช้และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่า การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานีตามความคิดเห็นของประชาชน ต้องมีการพัฒนานโยบาย 5 ด้านคือ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ด้านการเฝ้าระวัง ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย ด้านการติดตามและกำกับดูและ และ ด้านการตราออกเทศบัญญัติ เพื่อจะนำไปสู่การหาแนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานีต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี นี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mix Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์เขตเทศบาลเมืองปัตตานี จำนวน 44,353 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน รองปลัดเทศบาลเมืองปัตตานี 1 คน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 1 คน นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน และประชาชนที่เคยมาใช้บริการ 6 คน รวมทั้งหมด 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะขั้นตอนการสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามรายละเอียดต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค 2) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค 3) ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมายนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค 4) ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ 5) ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสำหรับการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยคำถามสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึกถูกพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ตอนที่ 3 แนวการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2) ศึกษาระดับการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์แนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยนำเสนอด้วยการบรรยาย

การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะทำการจัดข้อมูล (Data grouping) ตามสาระสำคัญของประเด็นการสนทนาที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.59 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.77 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 และมีอาชีพอาชีพเกษตรกร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ผลการสรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ได้แก่

1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค ได้แก่ ควรมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เช่น สายด่วน เว็บไซต์ Line การรับเรื่องควรมีกระบวนการรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถติดตามผลได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้คำแนะนำ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และควรมีการสร้างความรู้และความเข้าใจกับผู้บริโภค เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของตนเอง และช่องทางการร้องเรียน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสามารถใช้สิทธิได้จริง

2) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ควรมีมาตรการติดตามและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานและคณะอนุกรรมการ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากลไกคุ้มครองผู้บริโภคทำงานสอดคล้องกับนโยบาย ควรสร้าง ความรู้และความเข้าใจให้กับผู้บริโภคในเรื่องสิทธิหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถสังเกต ป้องกัน และเสนอแนะต่อการทำงานของหน่วยงานได้ และควรเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถ เข้าร่วมเสนอแนะและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานหรือคณะอนุกรรมการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่น

3) ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ได้แก่ ควรมีการพัฒนานโยบาย และแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และสภาพสังคมปัจจุบัน การขับเคลื่อนนโยบายควรมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชนในพื้นที่ และภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกภาคส่วน และการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิของตนได้จริง และสามารถมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบาย

4) ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ควรกำหนดคุณวุฒิและการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการให้มีความชัดเจนและโปร่งใส และควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะอนุกรรมการต่อเนื่อง

5) ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตั้งแต่ขั้นตอนการรับร้องเรียนจนถึงการแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้บริโภคภายใน 30 วัน ควรเพิ่มทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนถึงสิทธิตามกฎหมายของตนในฐานะผู้บริโภค และควรออกเทศบัญญัติให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เรื่อง การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี สรุปได้ดังนี้

1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค ควรการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านรับเรื่องร้องเรียนควรเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร พัฒนาช่องทางสื่อสารที่ทันสมัยและหลากหลาย ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ และสร้างการรับรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ควรการดำเนินงานเชิงรุกตรวจสอบร่วมกับ อสม. และเครือข่ายผู้บริโภค เพื่อสร้างระบบแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ การจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นช่องทางสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานงานระหว่างหน่วยงานและประชาชน พร้อมส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค มีความต่อเนื่อง และยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ควรเน้นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาคเครือข่ายผู้บริโภค ท้องถิ่น และสาธารณสุข เพื่อรวบรวมและผลักดันข้อมูลร้องเรียนเป็นนโยบาย พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ ขณะเดียวกันต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง พร้อมสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านความร่วมมือจากทุกหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างจริงจัง

4) ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ กำหนดบทบาทหน้าที่ ภารกิจ และคุณสมบัติของคณะอนุกรรมการให้มีความชัดเจน การแต่งตั้งให้ครอบคลุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน มีความต่อเนื่อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างรอบด้านในระดับท้องถิ่น

5) ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค สรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคในการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นสิ่งจำเป็นและควรเร่งดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ประชาชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ เพื่อให้เทศบัญญัติมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ กำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายภารกิจอย่างชัดเจน พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความยั่งยืนในการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่

6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์

1.ควรจัดเวทีสาธารณะและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน รวมถึงเครือข่ายภาคประชาสังคม เพื่อให้เทศบัญญัติตรงกับความต้องการและสภาพปัญหาของพื้นที่อย่างแท้จริง

2. ควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เทศบาลและผู้เกี่ยวข้องในการร่างและบังคับใช้เทศบัญญัติ เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจนและถูกต้องตามกรอบกฎหมาย

3. เสริมสร้างความร่วมมือและประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้การบังคับใช้เทศบัญญัติมีผลอย่างแท้จริง

4. จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับการร่างเทศบัญญัติและการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพ

5. แนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี ประกอบด้วย

1) การยกระดับคุณภาพชีวิตและสิทธิผู้บริโภคจัดทำฐานข้อมูลผู้บริโภค โดยการเก็บข้อมูลผู้บริโภคในพื้นที่ เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาและพัฒนาบริการที่ตรงกับความต้องการ รวมถึงการให้ความรู้และอบรม เน้นการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และช่องทางการร้องเรียนแก่ประชาชน รวมถึงการส่งเสริมการดูแลสุขภาพ ดำเนินการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่ปลอดภัยแก่ประชาชนในพื้นที่

2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงบริการเน้นการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนสร้างช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เช่น ระบบแอปพลิเคชัน หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนแจ้งปัญหาและร้องเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการสร้างกลไกการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค

3) การบริหารจัดการและบูรณาการนำเทคโนโลยีมาช่วยมีการใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นัดหมาย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะเวลาในการเข้ามาติดต่อราชการ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อบูรณาการการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค และจะต้องมีการติดตามและประเมินผล มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1) การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลของการศึกษาสามารถนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

(1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค พบว่าการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลมีนโยบายในการใช้สื่อในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและการปรึกษาแก่ผู้บริโภค เทศบาลมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำ และปรึกษาแก่ผู้บริโภคมีความหลากหลาย (เช่น โทรศัพท์, ออนไลน์, เดินทางด้วยตนเอง) และเทศบาลมีการส่งเสริมให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิของตนในการคุ้มครองผู้บริโภค อภิปรายได้ว่า ประชาชนเห็นว่าเทศบาลเมืองปัตตานีให้ความสำคัญกับการรับเรื่องร้องเรียนและการให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยเทศบาลใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลาย ทั้งโทรศัพท์ ออนไลน์ และการเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว แสดงถึงความพยายามในการสร้างการมีส่วนร่วมและ ความโปร่งใสในการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภคยังมีข้อจำกัด ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มยังไม่รับรู้สิทธิของตนอย่าง

เต็มที่ ดังนั้นเทศบาลควรเพิ่มมาตรการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมให้ความรู้ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงสิทธิและบริการได้อย่างครบถ้วน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนากร โพธิ์ไพจิตร (2564) ระบุว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่วยลดขั้นตอนทางราชการ เพิ่มความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หลายหน่วยงานได้พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียน เช่น แอปพลิเคชันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่อนุญาตให้ผู้บริโภคร้องเรียนได้ผ่านระบบออนไลน์ พร้อมติดตามผลได้อย่างเป็นระบบ

(2) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลมีฝ่ายที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เทศบาลมีการเฝ้าระวังและตรวจสอบของเทศบาลทำให้ผู้บริโภครู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย และเทศบาลมีการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภครับทราบ อภิปรายได้ว่า ประชาชนเห็นว่า เทศบาลเมืองปัตตานี มีความพยายามในการสร้างระบบการป้องกันและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง โดยเทศบาลได้จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การติดตามผลและการบริหารจัดการปัญหามีความเป็นระบบ ทำให้ผู้บริโภครู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของสินค้าและบริการที่ใช้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในบริการของเทศบาล ในส่วนของการแจ้งเตือนภัยให้ผู้บริโภครับทราบ แม้ว่าจะเป็นมาตรการที่มีอยู่ แต่ผลการวิจัยชี้ว่าการสื่อสารเกี่ยวกับการแจ้งเตือนภัยให้แก่ผู้บริโภครับทราบควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทันท่วงทีและสามารถปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันได้ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ ประภาส ปิ่นตบแต่ง (2558) เสนอว่า การคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการในลักษณะบูรณาการ โดยให้หน่วยงานรัฐหน่วยงานท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาชน ร่วมกันกำหนดมาตรการและกลไกควบคุม เพื่อสร้างระบบเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งและตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค พบว่าการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลมีการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย/นโยบายของเทศบาลทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในสิทธิและความปลอดภัย มีการจัดทำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ และเทศบาลมีการจัดกิจกรรมรณรงค์หรือโครงการส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค อภิปรายได้ว่า ประชาชนเห็นว่า เทศบาลเมืองปัตตานีให้ความสำคัญในการสร้างกลไกเชิงนโยบายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การจัดทำนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ เพราะทำให้การดำเนินงานมีความเหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนว่ามีสิทธิและความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าและบริการ แม้การขับเคลื่อนเชิงนโยบายจะมีประสิทธิภาพสูง แต่การจัดกิจกรรมรณรงค์หรือโครงการส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคกลับอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนถึงข้อจำกัดในการสร้างความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัย เช่น งบประมาณ บุคลากรที่จำกัด หรือช่องทางการสื่อสารที่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มประชาชนทุกกลุ่ม ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเองในฐานะผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย ปัญญะวิวัฒน์ (2562) ชี้ให้เห็นว่า การคุ้มครองผู้บริโภคควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายที่มีความชัดเจนทันสมัย และสามารถบังคับใช้ได้จริงในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะในยุคของเศรษฐกิจดิจิทัลที่รูปแบบการบริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กลไกทางกฎหมายจึงต้องสามารถรองรับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ การให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(4) ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลมีการติดตามการทำงาน และกำกับดูแลคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทศบาลมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีขั้นตอนชัดเจนและโปร่งใส และเทศบาลให้การสนับสนุนด้านข้อมูล งบประมาณ หรือทรัพยากรแก่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อภิปรายได้ว่า ประชาชนเห็นว่า

เทศบาลเมืองปัตตานี ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการคณะอนุกรรมการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการติดตามการทำงานและกำกับดูแลคณะอนุกรรมการอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากขึ้น การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีขั้นตอนชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการสนับสนุนข้อมูล งบประมาณ และทรัพยากรแก่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดบางประการในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือขาดเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการไม่สามารถทำได้เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรพร วิทยศักดิ์ (2560) ชี้ให้เห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นจะมีความยั่งยืนได้ ต้องอาศัยกลไกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เช่น การตั้งคณะกรรมการผู้บริโภคในระดับเทศบาลหรือชุมชน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าระวัง พิจารณาเรื่องร้องเรียน และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิด

(5) ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องเทศบาลมีการแต่งตั้งที่ปรึกษาด้านคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี เทศบาลมีการจัดทำร่างเทศบัญญัติเป็นไปตามหลักกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และเทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนออกเทศบัญญัติ อภิปรายได้ว่า ประชาชนเห็นถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลเมืองปัตตานี ในการสร้างกรอบกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่สนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ เทศบาลเมืองปัตตานีมีความเข้มแข็งในการออกเทศบัญญัติที่สนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการแต่งตั้งที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญและการจัดทำร่างเทศบัญญัติให้สอดคล้องกับกฎหมายเพื่อช่วยเพิ่มความชอบธรรมและความมั่นใจแก่ผู้บริโภค การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนออกเทศบัญญัติยังมีพื้นที่ให้เทศบาลพัฒนาเพิ่มเติมในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เทศบัญญัติสะท้อนความต้องการและปัญหาจริงของชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาส ปิ่นตบแต่ง (2558) ชี้ว่า การทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหัวใจหลักในการสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยการเปิดโอกาสให้หน่วยงานเหล่านี้ได้ร่วมกันกำหนดนโยบายและดำเนินมาตรการที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน

2) แนวทางการพัฒนานโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี ประกอบด้วย (1) การยกระดับคุณภาพชีวิตและสิทธิผู้บริโภคจัดทำฐานข้อมูลผู้บริโภค (2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงบริการเน้นการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนสร้างช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย และ (3) การบริหารจัดการและบูรณาการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นัดหมาย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะเวลาในการเข้ามาติดต่อราชการ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงนโยบายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 -2579) ที่ได้กำหนดให้มีการพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และให้มีการสร้างเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสำคัญคือ การบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยัง ณพล เลิศสุมิตรกุล และ จุฬารัตน์ กีรติภูมิธรรม (2567) ที่ได้ศึกษา การพัฒนากฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักการมีส่วนร่วมขององค์กรของผู้บริโภค พบว่า องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการภายใต้ 5 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) การสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค 2) การพัฒนาเสนอแนะและผลักดันนโยบาย 3) การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งผู้บริโภคและองค์กรของผู้บริโภค 4) การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และ 5) การพัฒนากลไกสภาองค์กรของผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้บริโภค

เทศบาลเมืองปัตตานี ควรมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายในช่อง ทางออนไลน์ ได้แก่ จัดตั้งไลน์กลุ่ม จัดทำช่อง TikTok Facebook ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้คำ แนะนำ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ควรมีการสร้างความรู้และความเข้าใจกับผู้บริโภค เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของตนเอง และช่องทางการร้องเรียน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสามารถใช้สิทธิได้จริง

2) ด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค

เทศบาลเมืองปัตตานี ควรมีการปฏิรูปหน่วยงานและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การมีหน่วยให้การช่วยเหลือแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการฟ้องร้องแบบรวมกลุ่ม (Class Action) ประกอบกับการตั้งกองทุนในลักษณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการชดเชยเยียวยาโดยทันที หรือกองทุนยุติธรรม ก็เป็นมาตรการคู่ขนานที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย และควรสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับผู้บริโภคในเรื่องสิทธิของตน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริโภคสามา รถสังเกต ป้องกัน และเสนอแนะต่อการทำงานของหน่วยงานได้

3) ด้านการขับเคลื่อนและผลักดันกฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค

เทศบาลเมืองปัตตานี ควรพัฒนากลไกด้านกฎหมายด้วยการออกเทศบัญญัติหรือข้อกำหนดเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นเครื่องมือทางกฎหมายที่ชัดเจนในการกำกับดูแลสินค้าและบริการ รวมทั้งกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบการที่ทำผิดกฎหมาย ควรมีการขับ เคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคด้วยร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชนในพื้นที่ และภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกภาคส่วน

4) ด้านการติดตามและกำกับดูแลการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เทศบาลเมืองปัตตานี ควรมีการกำหนดคุณวุฒิของคณะอนุกรรมการให้มีความชัดเจนและเหมาะสม และควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะอนุกรรมการต่อเนื่อง

5) ด้านการตราออกเทศบัญญัติเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

เทศบาลเมืองปัตตานี ควรกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตั้งแต่ขั้นตอนการรับร้องเรียนจนถึงการแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้บริโภคภายใน 30 วัน ควรเพิ่มทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนถึงสิทธิตามกฎหมายของตนในฐานะผู้บริโภค และควรออกเทศบัญญัติให้สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2) ควรศึกษา บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อออนไลน์ในการสนับสนุนการให้บริการการคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี

3) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของงานคุ้มครองผู้บริโภคของเทศบาลเมืองปัตตานี

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศธร. (2522). *การบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

จิรพร วิทยศักดิ์. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคระดับท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณพล เลิศสุมิตรกุล และ จุฬารัตน์ กีรติภูมิธรรม. (2567). การพัฒนากฎหมายและนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักการมีส่วนร่วมขององค์กรของผู้บริโภค. *วารสารสมาคมนักวิจัย, 29*(4), 136-147.

เทศบาลเมืองปัตตานี. (2567). *รายงานผลการดาเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจาปี พ.ศ. 2567*. ปัตตานี: เทศบาลเมืองปัตตานี.

ไทยพีบีเอส. (2568). *ภารกิจสภาองค์กรของผู้บริโภค ปี 2567*. https://www.thaipbs.or.th/program/People/episodes/105979

ธนากร โพธิ์ไพจิตร. (2564). บทบาทของเทคโนโลยีและโซเชียลมีเดียในการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารวิจัยสังคมศาสตร์*, 12(1), 105–120.

ประภาส ปิ่นตบแต่ง. (2558). *การบริหารราชการแนวใหม่: ภาครัฐกับการจัดการเชิงบูรณาการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทีพีเอ็น.

พัชรวรรณ นุชประยูร. (2563). *แนวทางการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับเนื้อหาดิจิทัล.* (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2567). *รายงานสถานการณ์ผู้บริโภคไทย พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค.

วาที ดิเรกศรี. (2565). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคสาธารณสุขของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ต.คอนสาร อ.คอนสาร จ.ชัยภูมิ. *ชัยภูมิเวชสาร, 42*(1), 26-34

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). *รายงานวิจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.

สมชาย ปัญญะวิวัฒน์. (2562). *แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล*. ในเอกสารการสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายชล บุญคงมาก และภูมิ โชคเหมาะ. (2566). ปัญหากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องของสินค้า ศึกษากรณีสินค้าเป็นรถยนต์ใหม่. *วารสารปรีดีพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 12*(1), 17–32.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2566). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper. & Row.