

การศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภค



นายกังวาล เนิบมสุวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2527

ISBN 974-563-439-5

014614

I16516217

A STUDY ON MANAGEMENT OF THE OFFICE OF CONSUMER PROTECTION BOARD
ON
CONSUMER PROTECTION

Mr. Kungwal Niaumsuwan

A Thesis Submitted in Partial Fullfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Commerce
Department of Commerce
Graduate School
Chulalongkorn University

วิทยาลัยอาชีวศึกษา การศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
 ในการคุ้มครองผู้บริโภค
 โดย นาย กังวาล เนิยมสุวรรณ
 ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา นาย ธีรารัง คำเต็มเผด็จศึก
 อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล สมิติเนินทน



บัณฑิตวิทยาลัย สจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการ
 ศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... *ศาสตราจารย์ ดร. สุนทร บุญนาค* คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สุนทร บุญนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... *ศาสตราจารย์ ดร. สุธี เอกะจิตตานนท์* ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สุธี เอกะจิตตานนท์)

..... *พรหมพิไล คุณาพันธ์* กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณาพันธ์)

..... *นาย ธีรารัง คำเต็มเผด็จศึก* กรรมการ
 (นาย ธีรารัง คำเต็มเผด็จศึก)

..... *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล สมิติเนินทน* กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล สมิติเนินทน)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการคุ้มครองผู้บริโภค
ผลิต	นายกังวาล เนิยมสุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายธำรง คำเต็มเมธีจติก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล สมิตินันท์
ภาควิชา	พาณิชย์ศาสตร์
ปีการศึกษา	2526



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทำหน้าที่ประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะ เรื่องใด เรื่องหนึ่งของรัฐซึ่งรับผิดชอบต่อการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ปลอดภัย และประหยัด

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีต่าง ๆ คือ ศึกษาเอกสารต่าง ๆ สัมภาษณ์ผู้ดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งผู้บริหารงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการศึกษาแสดงว่า ในระยะแรกนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเน้นการเผยแพร่ความรู้ผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิ และการป้องกันการเกิดการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประสบปัญหาสำคัญหลายประการคือ

การดำเนินการล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประสานงานการปราบปราม ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อาจไม่ยอมให้ความร่วมมือ

ในด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีปัญหาเรื่องความไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เพราะพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจและผู้บริโภค จึงมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความความไม่เหมาะสมของสัญญาในการบริหารงาน

สำนักงาน มีปัญหาจากจำนวนบุคลากรจำกัดไม่เพียงพอต่อการดำเนินการทั่วประเทศ และมีปัญหา
อัตราเจ้าหน้าที่ลาออกสูงถึงประมาณ ร้อยละ 31

การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จของการคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่
แพร่ความรู้ไม่พอเพียงมีผลให้ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากผู้บริโภค และผู้ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอแนะโดยสรุปคือ

การเล่นอื้ออึงรบกวนตำรวจ เป็นกรรมการโดยตำแหน่งในคณะกรรมการคุ้มครองผู้-
บริโภค ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการด้านการปราบปราม

การเพิ่มคณะกรรมการเฉพาะเรื่องว่าด้วยการทำสัญญาให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ
การทำสัญญาต่าง ๆ ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

การขอเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติได้ทั่วถึง และรวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีอำนาจหน้าที่ระดับกรม ทั้งนี้เพื่อความ
คล่องตัวในการปฏิบัติงาน และการขยายการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

การคัดเลือกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ทำให้การติดต่อสื่อสาร
ระหว่างสำนักงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องสะดวกรวดเร็ว การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภครวดเร็วขึ้น
ซึ่งเป็นวิธีทางหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคร่วมมือมากขึ้น

THESIS TITLE A Study on Management of The Office of Consumer
Protection Board on Consumer Protection.

NAME Mr. Kungwal Niaumsuwan

THESIS ADVISOR Mr. Thamrong Chamdermpadejsuk

CO-ADVISOR Assistant Professor Narumol Samitinantana

DEPARTMENT Commerce

ACADEMIC YEAR 1983



ABSTRACT

The objective of this dissertation is to study the management of the Office of Consumer Protection Board (OCPB), a government organization function in the co-ordination the implementation of government agencies concerned with consumer protection.

This study collected data from literature review, interviewing of OCPB staff members and executive of agencies concerned and observation of their operation.

The results indicate that 1st step of management, OCPB used much effort on public relation, scrutiny legal offending cases and defendant the illegal cases. There were some crucial management constraints such as the delay in legal enforcement co-ordination because of the unclear understanding of the consumers on the responsibility and authority of the officers which resulted in inadequate cooperation.

In The Consumer Protection Act 1979, there is no code on contract between the corporate and the consumers which is undirectly revealed from the renumous complaint on legal justice.

In OCPB operation, the limitation in manpower is obvious. The rate of staff turnover is high, approximate 31%.

The public relation appear to have some in adequacy in coverage which resulted in insufficient co-operating from consumers.

The suggested ameliorating in brief are as follows :-

- To appoint the chief of police as The Consumer Committee member in OCPB to strengthening its legal control implementation.

- Establishment of a Committee of Contracting with authority and responsibility in supervision and preparation of contract between the corporate and the consumer.

- Increase the manpower of the OCPB.

- Upgrading the OCPB to the level of department for the flexibility in operation and facilitate the extension of its work into the provincial area.

- Establishment of provincial office of the OCPB to obviate the efficiency of the public relation with related bodies which is expected to increase the collaboration from the consumers.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วย的帮助เหลืออย่างดีจาก คุณชัยวิทย์ อมรพันธุ์ หัวหน้าฝ่าย
รับคำร้องตรวจสอบและติดตามผล คุณเทวี โพธิ์ผละ หัวหน้าฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
คุณวีระะ เพ็งผล หัวหน้าฝ่ายนิติการ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภค ซึ่งผู้เขียนขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ นายธำรงค์ จำเริญเมธีกสิกร ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤมล สมิติโกวิท ที่ให้คำแนะนำอย่างมากใน
การเขียนวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุริ เอกะพิตานนท์ รอง
ศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณาพันธ์ ที่ช่วยแนะนำการแก้ไขการเขียนวิทยานิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัยยาเสพติด สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การ
แพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้อื่นที่ไม่ได้ระบุนามที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้เขียนอย่าง
มาก

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบคุณดีทั้งหมดให้แก่ คุณพ่อและคุณแม่ของผู้เขียน ซึ่งเป็นผู้ให้และ
เป็นกำลังใจในการเรียนของผู้เขียนตลอดมา

กัจวาล เนิยมสุวรรณ



สารบัญ

ณ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
รายการตารางประกอบ	ญ
รายการแผนภูมิประกอบ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
2. ประวัติและความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	12
3. การบริหารงานและผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	30
4. วิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินการ	80
5. สรุปและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	89
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
ประวัติการศึกษา	121

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
1. แสดงถึงกิจกรรมที่จะทำในแต่ละปี	40
2. การแจกแจงการใช้ค่าจ้างเงินงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	44
3. แสดงวิธีการร้องเรียนของผู้บริโภค	47
4. เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายรับคำร้องตรวจสอบและติดตามผลพิจารณา ดำเนินการปีงบประมาณ 2523-2525	52
5. ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติการและการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	57
6. แหล่งที่มาของข้อร้องเรียนของผู้บริโภค	62
7. แสดง ความรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกาศใช้พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522	64
8. แสดง ความรู้ที่เคยได้รับ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค	65
9. แสดงแหล่งความรู้ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บริโภคเคยได้รับ	66
10. แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหา เมื่อได้รับ ความไม่เป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการ	67
11. แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหา เมื่อได้รับ อันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการ	68
12. แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องที่ควรได้รับการคุ้มครอง	69
13. แสดงผลการดำเนินการของฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	70
14. แสดงผลการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และการประสานงานกับหน่วยราชการอื่น ๆ จำแนกตามเวลาที่ดำเนินการ	74
15. แสดงสาเหตุของการดำเนินการไม่สำเร็จของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	75

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
16.	สำเหตุที่หน่วยราชการที่ทำงานประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค ไม่สามารถดำเนินการสำเร็จ	76
17.	แสดงผลการดำเนินการของฝ่ายประสานงานการปราบปราม	79

รายการแผนภูมิประกอบ

แผนภูมิที่	หน้า
1. โครงสร้างการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค	20
2. แสดงโครงสร้างการคัดเลือกของสำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค	22