

# เอกสารผลงาน

ของ นายกิตติศักดิ์ ธีระวัฒนา

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ  
สังกัด สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

เพื่อขอรับการประเมินผลงานและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  
กลุ่มงาน.....  
สำนักงาน.....

ผลงานส่วนที่ 1. เรื่อง กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภคของ  
จังหวัดนครราชสีมาเพื่อประชาชน

ผลงานส่วนที่ 2. เรื่อง การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับผู้บริโภคด้วยการ  
เจรจาไกล่เกลี่ยโดยยึดจุดสนใจ

## ส่วนที่ 1. ผลงาน

1. **ชื่อผลงาน** กระบวนการยุติธรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค โภคของจังหวัดนครราชสีมาเพื่อประชาชน
2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ**  
กรกฎาคม 2552-กรกฎาคม 2553
3. **หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา**

### **ที่มาของผลงาน**

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2522 เป็นต้นมา ประกอบกับผู้เสนอผลงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค โภคของจังหวัดนครราชสีมา

### **เหตุผลความจำเป็น**

กระบวนการยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งมีผลถึงความผาสุกของประชาชนส่วนรวมด้วย กระบวนการยุติธรรมนับเป็นเครื่องมืออันสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะขาด เสียมิได้ในการปกครองในทุกระดับ การ อำนวยความเป็นธรรมให้กับผู้บริโภคจึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องช่วยเหลือผู้บริโภค วิธีหนึ่งก็คือการใช้วิธีไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทโดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม แต่โดยทั่วไปการเข้าถึงอำนาจรัฐและมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นไปไม่ได้ ยาก เป็นเหตุให้สูญเสียอิสรภาพ โดยไม่บังควรและยังเป็นการปิดกั้นโอกาสของผู้ยากจนไม่ให้เข้าถึงความยุติธรรม

### **ความสำคัญของผลงานที่นำเสนอ**

ปัจจุบันยังมีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคจึงเป็น หน้าที่ที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดนครราชสีมา ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น ตลอดจนการเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ ผู้บริโภคในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิ ของตนเองในฐานะเป็นผู้บริโภค เมื่อถูกละเมิดสิทธิต้องเรียกร้องสิทธิตลอดจนช่องทางการร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้ ถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ

4. **แนวคิด ทฤษฎี นโยบาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

### **แนวคิด/ทฤษฎี**

#### **ทฤษฎีระบบราชการ**

ระบบราชการเป็นลักษณะขององค์การในอุดมคติ เกิดจากแนวความคิดที่ต้องการจะปรับปรุง องค์การที่มีอยู่ให้ดีขึ้น เนื่องจากสมัยก่อนลักษณะการบริหารงานภายในองค์การจะดำเนินไปตามความต้องการ ของผู้บริหาร ความต้องการของเจ้าขององค์การขึ้นอยู่กับอารมณ์และความพอใจของผู้บริหารเป็นสำคัญ ซึ่ง เป็นผลทำให้ผู้รับบริการจากองค์การเกิดความไม่แน่นอน เกิดความเสียวว่าจะได้รับบริการจากองค์การหรือไม่ จะได้รับการบริการเมื่อไร

Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ซึ่งได้รับยกย่องว่าเป็นปรมาจารย์ของแนวความคิด เกี่ยวกับระบบราชการ(Bureaucracy) หรือองค์การที่มีแบบแผน จึงพยายามแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องที่ เกิดขึ้นจากการทำงานภายในองค์การดังกล่าวนี้

#### **รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน**

Cohen&Uphoff (1980) ได้แบ่งรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน ออกเป็น 4 ชนิด คือ

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ .การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

## นโยบาย

### แนวนโยบายภาครัฐกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ส่งเสริมบทบาทขององค์กรภาคเอกชนและภาคประชาชนให้มีบทบาทควบคู่กับองค์กรภาคราชการ ในการพัฒนาศักยภาพของประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่นเพื่อก่อให้เกิดการรวมกลุ่มที่มีความเข้มแข็ง สามารถพิทักษ์ปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ของตนเองและสังคม ระวังข้อพิพาทด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย (หลีกเลี่ยงการฟ้องคดีต่อศาล)

### ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไว้

## 5. ขั้นตอนการดำเนินการ

ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคในเรื่องต่างๆ ดังนี้

5.1พิจารณาถ้อยคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจในเรื่องการฉ้อโกงเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ยกตัวอย่างกรณีการร้องของนายวันชัย และนางสุวัจนี สุกิจโกวิท ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา ร้องเรียนว่าผู้ร้องได้ทำสัญญาจะซื้อจะขายบ้านพร้อมที่ดินกับโครงการหมู่บ้าน นิโอ พาร์ค ในราคา 2,029,000 บาท หรือกรณีนางชลลดา ราวีศรี ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา ร้องเรียนว่าผู้ร้องได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ TOYOTA รุ่น INNOVA หมายเลขทะเบียน สข 7958 กรุงเทพมหานคร กับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในราคา 766,820 บาท หลังจากนั้นผู้ร้องไม่สามารถชำระค่างวดได้ตามกำหนด ต่อมาธนาคารได้ทำการยึดรถและแจ้งให้ผู้ร้องชำระค่างวดคงค้างทั้งหมดผู้ร้องได้ไปติดต่อธนาคารเพื่อไปถอนรถยนต์คืน แต่ธนาคารปฏิเสธ

5.2การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้นโดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม กรณีร้องของนายวันชัย และนางสุวัจนี สุกิจโกวิท ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา และกรณีนางชลลดา ราวีศรี ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา ร้องเรียนนั้น จังหวัดนครราชสีมา ได้มีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาให้ถ้อยคำและเจรจาตกลงไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติในเรื่องดังกล่าว ซึ่งสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคได้

5.3การเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคและหน่วยงานในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

5.4การประสานการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมาเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการสินค้าและบริการ

## 6. บทวิเคราะห์

### 6.1 การวิเคราะห์ผลงาน

ได้นำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหยิบยกขึ้นมาเป็นกรณีศึกษา คือกรณีที่ นายวันชัย และนางสุวัจนี สุกิจโกวิท ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา และกรณีนางชลลดา ราวีศรี ราษฎรจังหวัดนครราชสีมา เข้าร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา ว่าได้รับความเสียหายและเดือดร้อนจากกรณีทำสัญญาจะซื้อ

จะขายบ้านพร้อมที่ดิน และกรณีทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งคนจนส่วนใหญ่ เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ยาก ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องตระหนักและร่วมมือในการให้ความรู้กับประชาชนอย่างแท้จริง

## 6.2 การวิเคราะห์ปัญหา

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- 1) มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำให้งานไม่ต่อเนื่อง
- 2) งบประมาณในการดำเนินการมีจำกัด
- 3) ประชาชนไม่มีความรู้ หรือมีความรู้แต่ไม่รู้เท่าทัน

## 6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

การจัดอบรมให้ความรู้กับประชาชนเรื่องการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และจัดห้องสมุดกฎหมาย ประชาชนในทุกอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นที่ศึกษากฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล ทั้งนี้เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับประชาชนเพื่อที่จะได้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการที่จะเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองให้ทันกับการพัฒนาของสังคมในยุคปัจจุบัน

## 7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ในไตรมาสที่ 1-3 รวม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 92 เรื่อง

-เจรจาไกล่เกลี่ยโดยเรียกเงินชดเชยให้ผู้ร้องได้ 15 ราย เป็นเงิน 985,996 บาท

-เจรจาไกล่เกลี่ย/ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและให้คำปรึกษาโดยยุติเรื่องได้ 77 เรื่อง

## 8. การนำไปใช้ประโยชน์

8.1 สามารถลดข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าและบริการ

8.2 ประชาชนผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจต้นตอและรู้จักปกป้องสิทธิของตนตามที่กฎหมายได้

8.3 ประชาชนผู้บริโภคเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

8.4 ผู้ประกอบการธุรกิจได้เกิดจิตสำนึกที่ดี ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นายกิตติศักดิ์ วีระวัฒนา)

ผู้เสนอผลงาน

14 กรกฎาคม 2553

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นายวิทยา กามนต์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ

14 กรกฎาคม 2553