



รายงานการวิจัย

ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

**The problems of customers rights: A Case Study of the safety of
internet customers.**

มนัสนันท์ ปิ่นพิทักษ์

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2558

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

The protection of rights of consumers of the safety studies.

Consumers to shop on the internet.

มนัสนันท์ ปินพิทักษ์

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทุนอุดหนุนโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ งบประมาณแผ่นดิน โดยผ่านการพิจารณาจาก

คณะกรรมการบริหารงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2558

| | |
|--------------|---|
| ชื่องานวิจัย | ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต The protection of rights of consumers of the safety studies. Consumers to shop on the internet. |
| ผู้วิจัย | มนัสนันท์ ปินพิทักษ์ |
| สาขาวิชา | นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2558 |

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการได้แก่ 1) วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 2) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

วิธีการดำเนินการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 1) การวิจัยเอกสาร การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องและ 2) สัมภาษณ์ และให้ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ตอบแบบสอบถาม และประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินค่าความจริงประกอบด้วย ผู้บริโภคที่มรประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ในปี 2558 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตคือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อ และผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดซึ่งมีค่าความจริงอยู่ในระดับปานกลาง 3.08 ส่วนภาพรวมนั้นมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ผู้บริโภค

Miss Manasnun Pinpitak 2015. The problems of customers rights: A Case Study of the safety of internet customers

Abstract

This is a study of the problems of customers rights: A Case Study of the safety of internet customers. The 2 goals of the study are 1) to analyze the problems of customers rights in term of the safety of Internet customers. 2) To provide the solution of the problems of customers rights in term of the safety of Internet customers.

The metrology of this study is qualitative research which included 1) to study the document, theories and related researches and analyzed related documents 2) To interview the customers and use the questionnaire.

The samples are customers who have experiences used online shopping in 2015. For the statistic information is average and standard deviation.

The results show that the customers got the problems with the goods were not arrived on time and not look a like as they were advertising. The truth rate is around 3.08 which is medium range and also in total.

Keywords :customers

(ก)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริโกคที่ให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามทุกท่าน เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุน การวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

มนัสนันท์ ปินพิทักษ์

29 กุมภาพันธ์ 2559

()

สารบัญ

| | |
|-------|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| 1 |1 |
| 1.1 |1 |
| 1.2 |1 |
| 1.3 |1 |
| 1.4 |2 |
| 1.5 |2 |
| 1.6 |2 |
| 2 |3 |
| 2.1 |3 |
| 2.2 | การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will)4 |
| 2.3 |4 |
| 2.4 |5 |

()

สารบัญ (ต่อ)

| | | |
|-----|--|----|
| 2.5 | | 28 |
| 2.6 | การทบทวนวรรณกรรมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| 2.7 | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 30 |
| 3 | | 33 |
| 3.1 | | 33 |
| 3.2 | | 33 |
| 3.3 | | 34 |
| 3.4 | | 34 |
| 4 | | 35 |
| 4.1 | | 35 |
| 5 | | 40 |
| 5.1 | | 40 |
| 5.1 | | 41 |
| 5.2 | | 50 |
| | | 55 |

()

สารบัญ (ต่อ)

| | |
|-----------|----|
| | 57 |
| (.....) | 58 |
| | 59 |

()

สารบัญตาราง

| | | |
|-----|-------|----|
| 3.1 | | 35 |
| 3.2 | | 37 |
| 3.3 | | 38 |

()

ការប័ណ្ណ

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 5.1 | | 45 |
| 5.2 | | 46 |
| 5.3 | | 52 |
| 5.4 | Policy Standard and Procedure | 53 |

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) มีบทบาทต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งการสื่อสาร การทำงาน การอำนวยความสะดวกระหว่างวัน และความบันเทิง ทำให้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้คนเสมือนสิ่งที่ไม่ขาดไม่ได้ ทั้งนี้ การที่ไอซีทีเข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจ ทั้งในรูปแบบการค้าและการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจแบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่ เป็นแนวโน้มจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่สามารถครอบคลุมไปได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดเวลา สำหรับ ในประเทศไทย ธุรกิจ อี-คอมเมิร์ซ มีแนวโน้มเติบโตขึ้น แต่ยังมีอุปสรรค บางประการที่ทำให้การขยายตัวยังไม่เติบโตเท่าที่ควร เนื่องจากการทำ อี-คอมเมิร์ซ เป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่คู่สัญญาไม่มีโอกาสพบหน้ากัน และส่วนมากก็เป็นการทำธุรกิจข้ามชาติ จึงเกิดปัญหาต่างๆ ที่มักจะอยู่ในรูปการฉ้อฉลผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า บนอินเทอร์เน็ต

2.วัตถุประสงค์

1. วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
2. เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

3.กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

โครงการวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการรับภัย ของผู้บริโภค รวมถึงทฤษฎีความรับผิดชอบและทฤษฎีความรับผิดชอบเพื่อนำมาวิเคราะห์เข้ากับปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันว่าปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไรบ้าง

4. กำหนดระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยเอกสารเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค อาทิเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสิทธิผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำไปพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ รวมทั้งบุคคลผู้สนใจต่อไป

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัญหาของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิดทฤษฎีกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เอกสาร อินเทอร์เน็ต และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. หลักผู้ซื้อต้องระวัง
2. การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will)
3. ทฤษฎีรับภัย
4. ทฤษฎีความรับผิดชอบละเมิด
5. ทฤษฎีความรับผิดชอบเด็ดขาด
6. การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักผู้ซื้อต้องระวัง

สมัยเมื่อการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังอยู่ในลักษณะจำกัดเฉพาะวงแคบๆ ในท้องถิ่นหนึ่ง หรือในเมืองหนึ่งนั้น สภาพของสินค้าและบริการยังไม่มี ความสลับซับซ้อนมากนัก เพราะ กระบวนการผลิตยังเป็นแบบง่ายๆ ตลาดยังเป็นลักษณะแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter) ไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องจัดหาเครื่องมือหรือมาตรการทางกฎหมายเป็นพิเศษ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของแนวคิดในระบบการปกครองแบบ ประชาธิปไตยตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้เท่าเทียมกัน ความ เท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้น ยังผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez- Faire) เกิดขึ้นด้วย โดยสมมติฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน หลัก กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยการค้าหลักหนึ่งจึงเกิดขึ้น นั่นก็คือ ในการซื้อขายนั้น “ผู้ซื้อต้องระวัง” กล่าวคือ

หากมีความเสียหายใดๆในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง หลักนี้เรียกกันตามภาษาโรมันว่า Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware เป็นหลักกฎหมายโรมัน ผู้ขายอาจไม่ต้องรับผิดชอบในบางกรณี ถ้าผู้ซื้อได้ล่วงรู้ความชำรุดบกพร่องหรือควรจะรู้หากใช้ความระมัดระวังบ้างตามสมควร

ทฤษฎีกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

2. การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will)

หรือเสรีภาพในการทำสัญญา ด้วยเหตุที่แนวคิดทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมในสภาพสังคมที่เท่าเทียมกันในอำนาจต่อรองและมีระบบการค้าที่แข่งขันกันค่อนข้างสมบูรณ์ ทฤษฎีความรับผิดชอบคู่กรณีในสัญญา (Privity of Contract) ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้นก็เหมาะสมกับคู่กรณีที่มีความสามารถในการต่อรองเท่าๆกัน แต่ในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น โดยเหตุที่ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือบริการโดยอาศัยความสัมพันธ์ในทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากการบริโภคเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคม (Status Quo) ความสามารถของบุคคล (Capability) หรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา เพราะฉะนั้นหลักเกณฑ์หรือทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคใหญ่หลวงในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีในสัญญา ทฤษฎีกฎหมายที่ก่อตั้งสิทธิในการได้รับการเยียวยาฯใช้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคจึงไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity Rule) แต่อย่างใด

ดังนั้น การกำหนดว่าผู้บริโภคคือใคร จึงไม่กำหนดโดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงก่อให้เกิดการปฏิเสธทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญา และหลักความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีโดยสิ้นเชิง การกำหนดกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค จึงออกมาในรูปการขยายความรับผิดชอบของผู้ขายไปสู่บุคคลอื่นๆ ที่มีใช้ผู้ซื้อ เช่น ให้รับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่เกิดอันตรายต่อบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อ เป็นต้น

3. ทฤษฎีรับภัย (Theorie durisque)

เป็นทฤษฎีของฝรั่งเศสไม่มีอิทธิพลโดยตรงในกฎหมายไทยทฤษฎีรับภัย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีรับภัยที่สร้างขึ้น (Theorie du risqueree) คิดขึ้นโดยนักนิติศาสตร์ชาวฝรั่งเศส โดยถือว่า เมื่อมนุษย์ได้กระทำการใดๆ แล้วย่อมเป็นการเสี่ยงภัย คือ อาจมีผลดีหรือผลร้ายก็ได้ ผู้กระทำก็ต้องรับผลแห่งการเสี่ยงภัยนั้น ถ้ามีภัยหรือความเสียหายเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการนำเอาหลักความผิด (La Faute) ออกจากหลักเกณฑ์

ละเมิด กล่าวคือ นอกจากไม่ต้องด้วยวัตถุประสงค์แห่งการเยียวยาตามกฎหมายแพ่ง และไม่มีขอบเขตกำหนดโดยกฎหมายแล้วยังไม่เปิดโอกาสให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาความรับผิดด้วยความยุติธรรมอันเป็นเกณฑ์พื้นฐานของความรับผิดอีกด้วย ทฤษฎีนี้มีส่วนดีในเรื่องการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยมีเหตุผลทางทฤษฎีมาสนับสนุน ๒ ประการ คือ

ประการแรก เหตุผลทางกฎหมาย ผลแห่งความรับผิดทางละเมิดคือการบังคับให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายมิใช่เป็นการลงโทษ เช่นเดียวกับความรับผิดทางอาญา ดังนั้น กฎเกณฑ์เรื่องละเมิดไม่ควรคำนึงถึงความผิดเช่นเดียวกับกฎเกณฑ์ทางอาญา เพียงแต่เป็นผู้ก่อความเสียหายก็ควรถือเป็นการละเมิดแล้ว

ประการสอง เหตุผลทางพฤติการณ์ ความเสียหายที่เกิดขึ้นแม้จะหาผู้รับผิดชอบมิได้ก็ไม่ควรจะให้ผู้เสียหายเป็นผู้รับเคราะห์โดยที่ความเสียหายมิได้เกิดจากการกระทำของเขา เพียงแต่พิเคราะห์ว่าภัยนั้นเป็นผลเพราะเหตุใด และเหตุนั้นใครเป็นผู้ก่อผู้นั้นต้องเป็นผู้รับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

แม้ว่าทฤษฎีรับภัยจะมีมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาความรับผิดด้วยความยุติธรรมอันเป็นเกณฑ์พื้นฐานของความผิด แต่สำหรับในสังคมปัจจุบันซึ่งมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้กรรมวิธีการผลิตมีความซับซ้อนยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น หลักการของทฤษฎีนี้จึงเหมาะสมในการที่จะนำมาใช้เพื่อเยียวยาความรับผิดทางแพ่งในคดีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

4. ทฤษฎีความรับผิด Fault Theory (ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิดของระบบ Common Law) แนวคิดที่ 1 มีพื้นฐานจากหลักการคุ้มครองสิทธิของบุคคล ในอันที่จะไม่ถูกทำให้เสียหาย : กฎหมายละเมิดในยุคแรกก่อน ค.ศ.19 “เมื่อมีความเสียหายต้องมีการชดใช้เยียวยา” แนวคิดนี้ไม่พิจารณาถึงองค์ประกอบภายในจิตใจของผู้กระทำ พิจารณาแต่ว่าเมื่อมีการกระทำขึ้นและมีผลเสียหายตามมาจะต้องมีผู้ชดใช้โดยมุ่งชดเชยแก่ผู้ได้รับความเสียหายไม่สนใจผู้กระทำ (จงใจ/ประมาท) แต่ต่อมาบ้านเมืองได้รับอิทธิพลของศาสนามากขึ้น ถือว่าผู้ละเมิดประพฤติดิศลักษณ์ด้วย จึงมีการรับคุ้มครองประโยชน์ในการใช้เสรีภาพของบุคคล ตรงกับ ทฤษฎีรับภัยของฝรั่งเศส

แนวคิดที่ 2 มีพื้นฐานจากหลักการคุ้มครองเสรีภาพของผู้กระทำความเสียหายต้องเกิดจากการกระทำที่จงใจหรือขาดความระมัดระวังเท่านั้นแนวคิดนี้พิจารณาองค์ประกอบภายในจิตใจของผู้กระทำด้วย ปลายค.ศ. 19 ชัดเจนมากขึ้นว่าต้องมีความผิด จึงจะรับผิด (No Liability without Fault :Fault Theory) ทฤษฎีนี้ทำให้เกิดความกล้าเสี่ยงต่อการดำเนินกิจการมากขึ้น

หลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดของบุคคล โดยหลักการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐาน “ความผิด (Fault) ซึ่งเป็นไปตามหลัก “ไม่มีความรับผิด ถ้าปราศจากความผิด” (Liability as a result of fault) และความรับผิดที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความผิด (without fault) ซึ่งตามหลักกฎหมายแพ่งเรียกว่า ความรับผิดโดยเด็ดขาด (Strict liability) หรือในทางกฎหมายปกครองที่เรียกกันว่า ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิด (La responsabilité sana faute)

ความรับผิดโดยปราศจากความผิดหรือความรับผิดเด็ดขาด หมายความว่า ความรับผิดของบุคคลที่จะต้องชดใช้ความเสียหายในการกระทำของตนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น แม้ว่าการกระทำนั้นจะไม่ใช่ความผิดหรือไม่ได้เจตนาหรือประมาทเลินเล่อ กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าการกระทำนั้นจะเป็นความผิดหรือไม่ ถ้าได้การกระทำนั้นก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นก็ต้องรับผิด ฉะนั้นความรับผิดเด็ดขาดหรือความรับผิดโดยปราศจากความผิด โจทก์หรือผู้ฟ้องคดีเพียงแต่พิสูจน์ว่าตนได้รับความเสียหายตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด โดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดของบุคคลนั้น เมื่อพิสูจน์ความเสียหายตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดแล้ว จำเลยก็จะรับผิดชดใช้ความเสียหาย จะพิสูจน์ตนเองไม่ผิดไม่ได้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายจะกำหนดให้พิสูจน์ความผิดเฉพาะเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดกรณีเรียกว่า ข้อสันนิษฐานความผิดทางกฎหมาย (présomption légale de faute)

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทย บัญญัติความผิดเด็ดขาดหรือความรับผิดโดยปราศจากความผิด เช่น ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากทรัพย์หรือวัตถุสิ่งของ ได้แก่ ความรับผิดในการกระทำของสัตว์ (มาตรา 433) ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง (มาตรา 436) ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากสิ่งตกหล่นจาก (มาตรา 436) ความรับผิดอันเกิดจากยานพาหนะ (มาตรา 437) ความรับผิดอันเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่น (มาตรา 425/427)

ความรับผิดของรัฐที่อยู่บนพื้นฐานความผิดหรือความรับผิดของรัฐฐานละเมิด มีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับความรับผิดของบุคคลฐานละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่ง ส่วนหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิด จะตรงกันข้ามกับความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานความผิด ในบทความนี้จะไม่ถึงกล่าวหรืออธิบายความรับผิด

ความรับผิดชอบที่อยู่บนพื้นฐานความผิดหรือความรับผิดชอบ “ละเมิด” แต่กล่าวเฉพาะแต่ความรับผิดชอบปราศจากความผิด

ความรับผิดชอบเด็ดขาดของรัฐตามกฎหมายเยอรมัน

ความรับผิดชอบของรัฐในระบบกฎหมายเยอรมัน โดยทั่วไปแล้วตั้งอยู่บนรากฐานทางความคิดที่สำคัญสองฐานความคิด ประการแรกเป็นความรับผิดชอบของรัฐสำหรับการกระทำของข้าราชการในตำแหน่งซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น (ความรับผิดทางละเมิดของฝ่ายปกครอง) ประการที่สองเป็นความรับผิดชอบชดเชยค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ปัจเจกชนที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการที่จะต้องอุทิศประโยชน์ของตนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ความรับผิดที่กล่าวมานี้จะเป็นความรับผิดตามหลักกฎหมายมหาชนก็ต่อเมื่อรัฐได้กระทำการในแดนของกฎหมายมหาชนเท่านั้น หากรัฐกระทำการในระบบกฎหมายเอกชน รัฐย่อมต้องรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์เดียวกับเอกชนทั่วไป

ความรับผิดทางละเมิดของรัฐตามกฎหมายปกครองจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย และการกระทำนั้นเป็นการกระทำในแดนของกฎหมายมหาชน ทั้งนี้โดยข้าราชการได้ละเมิดหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับการกำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองบุคคลที่สาม และข้าราชการผู้นั้นกระทำละเมิดโดยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และการกระทำดังกล่าวเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น อย่างไรก็ดีตามรัฐจะเข้ามารับผิดชอบแทนข้าราชการของตนในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้นจากความประมาทเลินเล่อ ก็ต่อเมื่อบุคคลผู้ได้รับความเสียหายไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากบุคคลอื่นใดได้ทั้งนี้ตามมาตรา 839 (1) และ (2) แห่งประมวลกฎหมายแพ่ง

สำหรับความรับผิดชอบของรัฐอันเนื่องมาจากการที่ปัจเจกชนได้รับความเสียหายเป็นพิเศษจากการที่ต้องสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การถูกเวนคืนนั้น จะเป็นกรณีที่รัฐรับผิดชอบสำหรับการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะกรณีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยทั่วไปแล้วเป็นเรื่องที่รัฐต้องรับผิดชอบตามหลักความรับผิดทางละเมิด อย่างไรก็ดีตามศาลเยอรมันได้ขยายหลักความรับผิดของรัฐในกรณีนี้ไปยังการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยนอกจากความรับผิดสำหรับการกระทำละเมิดและความรับผิดชดเชยค่าทดแทนความเสียหายแก่ปัจเจกชนที่ได้รับความเสียหายเป็นพิเศษจากการกระทำของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะแล้ว ระบบกฎหมายเยอรมันยังยอมรับให้ปัจเจกชนมีสิทธิเรียกร้องให้รับปฏิบัติการขจัดความเสียหายที่เกิดแก่ตนด้วย สิทธิเรียกร้องกรณีนี้ต่างจากความรับผิดที่ได้กล่าวมาตรงที่ปัจเจกชนไม่ได้มุ่งเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแทนหรือค่าทดแทนความเสียหาย แต่เรียกร้องให้รัฐกระทำการหรืองดเว้นการการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้สิทธิของตนซึ่งได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายกลับฟื้นคืนดี

ในระบบกฎหมายเยอรมันยังมีการอภิปรายกันถึงความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนอีกด้วยว่าจะมีได้หรือไม่ ความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนหมายถึง ความรับผิดชอบของรัฐในการชดเชยค่าเสียหายสำหรับความเสียหายซึ่งเกิดขึ้นจากสถานการณ์อันตรายเป็นพิเศษที่ฝ่ายปกครองได้ก่อให้เกิดขึ้น Ernst Forsthoff ซึ่งเป็นผู้เปิดประเด็นดังกล่าวขึ้นในช่วง ค.ศ. 1950 ถึง 1960 เห็นว่าความรับผิดชอบดังกล่าวมิได้ เช่น กรณีที่ตำรวจติดตามจับกุมคนร้ายและเกิดการยิงต่อสู้กัน กระสุนปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจพลาดไปถูกบุคคลที่สามซึ่งเข้ามาในบริเวณที่มีการยิงต่อสู้กัน โดยบังเอิญ เหตุผลที่ Forsthoff เรียกร้องให้ยอมรับข้อความคิดว่าด้วยความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนก็เนื่องจากสำหรับ Forsthoff กรณีที่กล่าวมานี้เป็นกรณีที่บุคคลที่สามผู้เสียหายไม่อาจเรียกร้องให้รัฐรับผิดชอบได้ไม่ว่าจะโดยอาศัยหลักเรื่องการเวนคืน หรือหลักการล่วงล้ำสิทธิอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายเป็นพิเศษ เนื่องจากการเวนคืนหรือการล่วงล้ำสิทธิอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายเป็นพิเศษจะต้องเป็นกรณีที่รัฐมุ่งประสงค์ตั้งใจเช่นนั้นซึ่งกรณีตามตัวอย่างนี้ไม่ใช่เป็นกรณีที่ตำรวจตั้งใจจะยิงบุคคลที่สามกรณีนี้เป็นกรณีที่ Forsthoff เห็นว่ามีช่องว่างเกิดขึ้นในระบบความรับผิดชอบของรัฐ และต้องการอุดช่องว่างดังกล่าวโดยอาศัยข้อความคิดว่าด้วยความรับผิดชอบโดยเด็ดขาด อย่างไรก็ตามหากพิจารณาแนวคำพิพากษาของศาลในช่วงเวลาต่อมาแล้วจะเห็นได้ว่าศาลเยอรมัน ไม่ได้ใช้หลักความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดของรัฐตามกฎหมายมหาชนตามที่ Forsthoff เสนอโดยพิพากษาให้รัฐรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์อันตรายเป็นพิเศษซึ่งเป็นผลมาจากการใช้อำนาจมหาชน แต่ได้สร้างข้อความคิดว่าด้วยความรับผิดชอบสำหรับการกระทำเสมือนการเวนคืนและขยายความรับผิดชอบของรัฐสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสิทธิอื่นใดที่ไม่ใช่สิทธิในทรัพย์สินเป็นพิเศษออกไปให้ครอบคลุมถึงการกระทำของรัฐที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยประสงค์ตั้งใจด้วย เช่น กรณีที่สัญญาไฟจราจรบริเวณสี่แยกซึ่งเป็นสัญญาไฟอัตโนมัติเกิดบกพร่องและแสดงสัญญาไฟเขียวทุกด้านทำให้รถยนต์ที่แล่นมาชนกันกลางสี่แยก เช่นนี้รัฐต้องรับผิดชอบชดเชยค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์นั้น เพราะกรณีนี้เป็นกรณีที่รัฐล่วงล้ำสิทธิในทรัพย์สินหรือสิทธิอื่นใด เช่น สิทธิในร่างกาย และทำให้เกิดความเสียหายขึ้นโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายแม้จะไม่ประสงค์ตั้งใจก็ตาม (รัฐไม่มีอำนาจให้สัญญาไฟเขียวทุกด้านพร้อมกัน) ทั้งนี้ตามหลักความรับผิดชอบสำหรับการกระทำเสมือนการเวนคืน และตามหลักความรับผิดชอบสำหรับการกระทำเสมือนการล่วงล้ำสิทธิอื่นใดที่ทำให้ผู้ทรงสิทธิเสียหายเป็นพิเศษ โดยการสร้างสถาบันความรับผิดชอบขึ้นมาจากหลักการเวนคืนและการล่วงล้ำสิทธิอื่นใดที่ทำให้ผู้ทรงสิทธิเสียหายเป็นพิเศษเช่นนี้ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างหลักความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนขึ้นอีกดังที่ Forsthoff เสนอ

ในปัจจุบันนี้เราอาจกล่าวได้ว่าความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนที่มีลักษณะทั่วไปยังไม่อยู่ในระบบกฎหมายเยอรมัน มีแต่ความรับผิดชอบโดยเด็ดขาดตามกฎหมายมหาชนเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นกรณีที่ฝ่ายนิติบัญญัติกำหนดให้รัฐต้องชดเชยค่าเสียหายสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการก่อสถานการณ์อันตรายพิเศษ

ขึ้น เช่น ความรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเครื่องบินทหาร ความรับผิดชอบบางส่วน
ของมลรัฐและสหพันธ์สำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากโรงงานปฏิกรณ์ปรมาณู รวมตลอดถึงความรับผิด
ชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการบังคับใช้มาตรการทางอาญาโดยไม่ถูกต้อง เช่น ความเสียหายที่เกิดจากการ
พิพากษาลงโทษหรือจับกุมคุมขังบุคคลที่ไม่มีความผิด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดของประเทศเยอรมันมีเพียงข้อเสนอของนัก
นิติศาสตร์เท่านั้น แต่ในระบบศาลปกครองเยอรมันยังไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งแตกต่างจากระบบกฎหมาย
ปกครองฝรั่งเศสที่สภาแห่งรัฐได้พัฒนาหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองมาช้านาน
ดังจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

ความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองตามกฎหมายฝรั่งเศส

สภาแห่งรัฐประเทศฝรั่งเศสได้พัฒนาหลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดของรัฐ โดยแบ่งออกเป็น “ความ
รับผิดของรัฐโดยมีการกระทำความผิด” (La responsabilité pour faute) อันเกิดจากการจัดทำบริการ
สาธารณะของรัฐให้แก่ประชาชนซึ่งมีหลักเกณฑ์ความรับผิดหลักการพิสูจน์ความผิดเช่นเดียวกับหลัก
กฎหมายแพ่งว่าความผิดรับผิดทางละเมิด และ “ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากการกระทำความผิด” (La
responsabilité sans faute) ซึ่งเป็นความรับผิดที่มีทฤษฎีความรับผิดโดยเฉพาะ แยกต่างหากจากความรับผิด
โดยเด็ดขาดตามหลักกฎหมายแพ่ง และมีขอบเขตเงื่อนไขความรับผิดที่ค่อนข้างเคร่งครัด

สภาแห่งรัฐได้ริเริ่มวางหลัก “ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากการกระทำความผิด” (La responsabilité
sans faute) ปี ค.ศ. 1895 ในคดี C.E, 21 juin 1895, CAMES เกี่ยวกับเรื่องความรับผิดของรัฐในกรณีที่ความ
เสียหายที่เกิดขึ้นมิได้เกิดจากความผิดของผู้ใดเลย กล่าวคือ ผู้เสียหายไม่ได้มีส่วนก่อให้เกิดความเสียหายนั้น
ขึ้น ขณะเดียวกันความเสียหายก็ไม่ได้เกิดจากความบกพร่องของหน่วยงาน ซึ่งตามหลักกฎหมายแพ่งนั้น
ผู้เสียหายไม่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนจากหน่วยงาน แต่ เมื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจาก
บริการสาธารณะ หลักกฎหมายที่นำมาปรับใช้นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นหลักกฎหมายแพ่ง ดังนั้น เมื่อความ
เสียหายดังกล่าวเกิดจากกิจกรรมหนึ่งในการป้องกันประเทศ ตุลาการผู้แถลงคดีโรมีเออ (Romieu) จึงเสนอ
ว่า “เป็นหน้าที่ของตุลาการศาลปกครองที่จะพิจารณาคดีโดยใช้จิตสำนึกของศาลที่สอดคล้องกับหลักความ
เป็นธรรมในการกำหนดสิทธิและหน้าที่ที่มีต่อกันระหว่างรัฐกับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินบริการสาธารณะ
โดยเฉพาะรัฐ จำต้องเป็นหลักประกันให้แก่เจ้าหน้าที่ของตนต่อความเสี่ยงภัยที่บุคคลนั้นอาจได้รับจากการ
ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น หากอุบัติเหตุเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความผิด หน่วยงานจำต้อง
รับผิดชอบและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ดังกล่าว”

ทฤษฎีพื้นฐานของความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีเสี่ยงภัยพิเศษและ
เพื่อสังคม (Théorie du risqué spécial et socialisé) และทฤษฎีความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาธารณะ

(Théorie de l'égalité des citoyens devant les charges publiques) แต่หลักความรับผิดชอบโดยปราศจากความผิด อ้าอิงอยู่กับทฤษฎีความเสี่ยงภัยเพียงอย่างเดียว ซึ่งทั้งสองทฤษฎีมีขอบเขตความรับผิดและเงื่อนไขของความรับผิดที่แตกต่างกัน ดังนี้

ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามฐานทฤษฎีความเสี่ยงภัยพิเศษและเพื่อสังคม 1) สถานะแห่งรัฐได้พัฒนาหลักกฎหมายความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามทฤษฎีความเสี่ยงภัยพิเศษ และเพื่อสังคม (Théorie du risque spécial et socialisé) ขึ้นเป็นลำดับแรก โดยตามทฤษฎีนี้ รัฐจะต้องรับผิดชอบต่อเอกชนในกรณีที่มีภาระหน้าที่บางลักษณะที่มีความเสี่ยงภัยหรืออันตรายโดยสภาพ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายเป็นกรณีพิเศษแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งตัวบุคคล ผู้กระทำการนั้นเองและตัวบุคคลภายนอก และเมื่อได้เกิดความเสียหายขึ้นแม้โดยที่รัฐมิได้กระทำความผิดใดๆ ก็ควรต้องให้ฝ่ายปกครองเป็นผู้รับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายนั้น กล่าวอีกนัยคือ กรณีที่ในการดำเนินกิจกรรมทางปกครอง ฝ่ายปกครองใช้วิธีการหรือเครื่องมือที่จะบรรลุดำเนินการประสงค์ของการดำเนินการนั้นอันเป็นวิธีการหรือเครื่องมือที่อาจก่อให้เกิดอันตรายโดยสภาพ หากราษฎรได้รับความเสียหายจากวิธีการหรือเครื่องมือที่ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้โดยที่ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่ ผู้เสียหายมีหน้าที่พิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผลหรือความเสียหายที่ได้รับเท่านั้น ฝ่ายปกครองจะอ้างเหตุเพื่อหลุดพ้นจากความรับผิดได้เพียงแต่ว่าความเสียหายนั้นผู้เสียหายก่อขึ้นเองหรือเป็นเหตุสุดวิสัย

ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามฐานทฤษฎีความเสี่ยงภัยพิเศษและเพื่อสังคม ได้แก่กรณีต่อไปนี้

- 1) ความเสี่ยงภัยเนื่องจากสภาพการทำงาน เช่น การทำงานหลอมเหล็กเพื่อการผลิตอาวุธ
- 2) ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการครอบครองและใช้วัตถุระเบิดหรือการดำเนินกิจกรรมที่เสี่ยงภัย เช่น การเก็บรักษาวัตถุระเบิดในคลังใกล้กับเขตที่อยู่อาศัยของประชาชน การให้บริการจำหน่ายก๊าซหุงต้มตามท่อเข้าไปในอาคารบ้านเรือนประชาชนแล้วเกิดระเบิดขึ้น เป็นต้น

คดี C.E., 28 mars.1919, Renault - Desroziers ข้อเท็จจริงในคดีนี้ คลังเก็บระเบิดและวัตถุอันตรายของทหารได้เกิดระเบิดขึ้น ทำให้มีผู้เสียชีวิตและผู้บาดเจ็บจำนวนมาก นอกจากนี้ ผลของการระเบิดยังทำให้ทรัพย์สินของเอกชนเสียหายเป็นจำนวนมากด้วย ปราบกฏว่า ราชการทหารได้เก็บวัตถุระเบิดในคลังดังกล่าว โดยมีได้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอเพื่อป้องกันอันตรายอันอาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้อาศัยข้างเคียง เมื่อเกิดอุบัติเหตุดังกล่าวขึ้น ผู้เสียหายทั้งหลายจึงฟ้องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่ตนได้รับจากราชการทหารต่อสภาแห่งรัฐ สภาแห่งรัฐได้วินิจฉัยว่า การเก็บวัตถุระเบิดและวัตถุอันตรายในคลังเก็บอาวุธดังกล่าวซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่อยู่อาศัยของประชาชน เป็นการกระทำเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการกระจายแจกจ่ายอาวุธไปยังท้องถิ่นห่างไกล การดำเนินการนี้เป็นความจำเป็นในทางการทหาร

ขณะเดียวกันการดำเนินการดังกล่าวทำให้เกิดอุบัติเหตุอันทำให้เกิดความเสียหายขึ้น โดยมีได้เกิดจากสงคราม รัฐต้องรับผิดชอบแม้ความเสียหายดังกล่าวจะเกิดขึ้น โดยรัฐไม่มีความผิดก็ตาม

สำหรับความรับผิดจากทรัพย์สินที่อันตรายโดยสภาพหรือวัตถุอันตราย แนวโน้มของสภาแห่งรัฐที่ตัดสินใจไปแนวเดียวกับศาลยุติธรรมคือ การนำหลักความรับผิดตามหลักข้อสันนิษฐานความผิดทางกฎหมาย (la présomption de responsabilité) เมื่อเป็นกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุของเครื่องจักรกล รวมถึงวัตถุอันตรายตามประมวลกฎหมายแพ่ง มาตรา 1384 (ซึ่งเป็นที่มาของมาตรา 437 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย) มาปรับใช้เป็นการสร้างหลักการขึ้นใหม่คือ หลักความรับผิดที่เกิดจากวัตถุ (une responsabilité du fait des choses)

3) ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการใช้อาวุธปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือใช้อาวุธอันตราย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

คดี C.E. Ass, 24 juin.1949, Consorts Lecomte ข้อเท็จจริงในคดีนี้ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 1945 เวลาประมาณ 5 ทุ่ม ที่มุมถนนระหว่างถนนแวร์ซายส์และถนนเอ็กเซลแมนส์ เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ล้อมจับกุมรถยนต์คันหนึ่งซึ่งฝ่าฝืนสัญญาณให้หยุดรถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพุ่งเข้าชนเพื่อฝาด้านตรวจ ตำรวจนายหนึ่งได้ยิงปืนเพื่อสกัดคนขับรถคันดังกล่าว กระสุนปืนกระเด็นถูกทางเท้าและแล่นไปถูกนายเลอคอนต์ (Leconte) ซึ่งยืนอยู่หน้าบาร์ เสียชีวิต สภาแห่งรัฐได้พิจารณาแล้วเห็นว่า สำหรับคำฟ้องโต้แย้งเมืองปารีสนั้น จากสถานการณ์และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เมืองปารีสไม่ต้องรับผิดชอบในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเพราะความรับผิดในการชดเชยค่าเสียหายเป็นหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น การที่ศาลชั้นต้นไม่รับคำฟ้องที่เมืองปารีสเป็นผู้ถูกฟ้องคดีจึงชอบแล้ว ส่วนคำฟ้องโต้แย้งรัฐนั้น สภาแห่งรัฐวินิจฉัยว่า แม้ว่าโดยหลัก บริการสาธารณะเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยจะต้องรับผิดชอบในความเสียหาย ก็ต่อเมื่อ ความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำผิดที่มีลักษณะร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ของตนในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบแม้จะไม่มี การกระทำผิดในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยได้ใช้อาวุธหรือเครื่องมือใดๆ ที่มีลักษณะก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยเป็นพิเศษต่อบุคคลหรือทรัพย์สินและความเสียหายที่เกิดขึ้นมีมากกว่าที่เอกชนจะรับไว้ได้เองเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ของบริการสาธารณะ นอกจากนี้ ยังปรากฏว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมิได้เกิดจากความประมาทของผู้ตาย แม้ความตายของนาย Lecomte จะมีได้เกิดจากความผิดร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ แต่รัฐก็ต้องรับผิดชอบ ในอุบัติเหตุดังกล่าว แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏในสำนวน ศาลยังไม่อาจกำหนดจำนวนความเสียหายให้ได้ จึงสั่งให้ส่งเรื่องไปยังกระทรวงมหาดไทยเพื่อพิจารณากำหนดจำนวนความเสียหาย

ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการใช้อาวุธปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือใช้อาวุธอันตราย นี้แม้จะมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมก็พิพากษาให้รัฐรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดตามหลักความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองตามที่สภาแห่งรัฐได้พิพากษา เช่น คำพิพากษา Civ. Ire 10 juin 1986, cons. Pourcel : ตำรวจใช้อาวุธปืนในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยอาศัยอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา จนเป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิต

4) ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการใช้วิธีการที่อันตราย เช่น การบังคับให้ประชาชนต้องรับวัคซีนตามที่กฎหมายบัญญัติบังคับและเกิดความเสียหายแก่บุคคลจากการได้รับวัคซีนนั้น เช่น ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบกรณีกับผู้เสียหายติดเชื้อ HIV จากการรับถ่ายเลือดจากโรงพยาบาลของรัฐ (คดี CE Ass 13 juillet 1967 Département de la Moselle) หรือ กรณีการให้การบำบัดอบรมศึกษาแก่เยาวชนที่ต้องโทษคดีอาญาในสถานที่ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นแก่ผู้อาศัยใกล้เคียงอันเป็นผลจากการหลบหนีโดยง่ายของเยาวชน (คดี C.E. 3 Février 1956, Thouzellier และคดี C.E. 19 Décembre 1969, Établissement) หรือ กรณีการทดลองให้ผู้ป่วยซึ่งอยู่ระหว่างการบำบัดในโรงพยาบาลโรคจิตออกไปใช้ชีวิตนอกโรงพยาบาลปะปนกับประชาชน (คดี C.E. 13 Juillet 1967, Département de la Moselle)

คดี C.E. Ass, 10 avr 1992, Epoux V, ในคดีนี้ นาง V. ผู้ฟ้องคดีได้เข้าไปคลอดบุตรในโรงพยาบาลของรัฐซึ่งเป็นผู้ถูกฟ้องคดี โดยคณะแพทย์ได้ใช้วิธีการทำคลอดโดยการผ่าตัดดมยาสลบ วิธีการดังกล่าวทำให้ผู้ฟ้องคดีต้องรับเคราะห์จากกระบวนการแพทย์หลายประการ เพียงการทำคลอดโดยวิธีผ่าตัดก็มีความเสี่ยงต่อความดันและระบบการเต้นของหัวใจของคนไข้แล้ว และการดมยาสลบก็มีผลต่อความดันของคนไข้เช่นเดียวกัน เมื่อมีการให้ยาแก่คนไข้เกินขนาดก่อนทำการผ่าตัด ทำให้ในครึ่งชั่วโมงต่อมา คนไข้เกิดอาการความดันต่ำ หัวใจเต้นผิดปกติ และมีอาการคลื่นไส้อาเจียน และต่อมายังคงมีการให้คนไข้ดมยาสลบ ทำให้ความดันของคนไข้ลดต่ำเป็นครั้งที่สอง เมื่อผ่าตัดทำคลอดเสร็จแล้ว ความดันของคนไข้ได้ลดต่ำลงอีก แพทย์ได้รักษาตามวิธีการทางการแพทย์แล้ว แต่ไม่ดีขึ้นกลับทรุดลงจนเป็นเหตุให้หัวใจหยุดเต้นไปชั่วขณะ จึงได้ทำการเคลื่อนย้ายคนไข้ไปยังอีกโรงพยาบาลหนึ่งเพื่อทำการรักษาและคนไข้ฟื้นจิตอันตราย แต่ผลจากการหยุดเต้นของหัวใจไปเป็นเวลาครึ่งชั่วโมงทำให้มีผลต่อการทำงานของสมอง และทำให้คนไข้มีอาการโคม่าหลายวัน จึงฟ้องเรียกค่าเสียหายจากโรงพยาบาลแรก

สภาแห่งรัฐได้วินิจฉัยกลับคำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น ซึ่งตัดสินโดยอ้างหลักเดิมเกี่ยวกับความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในกิจการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ว่า ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลเฉพาะความเสียหายที่เกิดจากความผิดร้ายแรงเท่านั้น ดังนั้น ศาลปกครองชั้นต้นจึง

พิพากษายกฟ้อง แต่สภาแห่งรัฐวินิจฉัยให้โรงพยาบาลต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล โดยความเสียหายไม่จำเป็นต้องเกิดจากความผิดร้ายแรงของโรงพยาบาล

คดี Bianchi ลงวันที่ 9 เมษายน 1993 ของสภาแห่งรัฐโดยที่ประชุมใหญ่ วินิจฉัยว่า แม้ฝ่ายปกครองจะไม่ได้กระทำความผิด แต่เมื่อปรากฏว่า การรักษาพยาบาลโดยวิธีนั้นมีความเสี่ยง และต่อมาได้ก่อให้เกิดความเสียหายที่มีลักษณะพิเศษ หากปรากฏว่าความเสียหายเป็นผลโดยตรงจากการรักษาพยาบาลดังกล่าว โดยคนไข้มิได้มีส่วนก่อให้เกิดความเสียหายนั้น และความเสียหายนั้นเกิดขึ้นตามความคาดหมาย และมีลักษณะที่รุนแรง โรงพยาบาลต้องรับผิดชอบในผลของความเสียหายที่เกิดแก่คนไข้ของตน

5) ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือ อุบัติเหตุจากการทำงานที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครอง เช่น ครูที่กำลังตั้งครุภัณฑ์ได้รับมอบหมายให้สอนหนังสือในโรงเรียนที่กำลังมีโรคหัดระบาด เป็นเหตุให้ทารกเกิดมาพิการ (คดี C.E. 6 Novembre 1968, Dame Saulze) เป็นต้น

ความเสี่ยงภัยอันเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่นี้แม้จะมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมก็พิพากษาให้รัฐรับผิดชอบโดยปราศจากความผิดตามหลักความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองเช่นกัน คดีสำคัญที่เป็นรากฐานอ้างอิงคือ คดี Dr. Giry (Civ. 2e 23 novembre 1956) คดีนี้มีข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า นายแพทย์ Giry ได้เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และได้รับบาดเจ็บจากการระเบิด ศาลฎีกา (la Cour de cassation) พิพากษาวางหลักว่า ในกรณีนอกเหนือจากที่มีกฎหมายลายลักษณ์อักษรบัญญัติไว้ ศาลยุติธรรมย่อมมีอำนาจในการพิจารณาคดีที่เรียกร้องความรับผิดชอบของรัฐได้ ทั้งนี้ โดยการนำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรฝ่ายปกครอง (les règles de la responsabilité de la puissance publique) มาใช้ในการพิจารณาคดีโดยเทียบเคียง โดยใช้หลักความรับผิดชอบโดยไม่จำเป็นต้องมีความผิดเกิดขึ้นที่ถูกสร้างขึ้นตามคำพิพากษาบรรทัดฐานของสภาแห่งรัฐเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เข้าร่วมปฏิบัติการดำเนินบริการสาธารณะกับองค์กรฝ่ายปกครอง [16]

อย่างไรก็ตาม ต่อมาได้มีการตราบัญญัติเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการทำงาน ลงวันที่ 1898 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหลักประกันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบำนาญในเหตุทดแทนเพราะความพิการ หรือหลักประกันอื่นตามกฎหมายทั่วไปว่าด้วยอุบัติเหตุจากการทำงาน อันเป็นการยกเลิกหลักการความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในเสี่ยงภัยจากการทำงาน แต่หลักความรับผิดชอบนี้ยังขึ้นอยู่กับกรณีอาสามัคร โดยเฉพาะกับพลเมืองผู้ที่เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุที่กระทำการช่วยเหลือผู้ที่ตกอยู่ในระหว่างอันตรายด้วย (คดี C.E. 16 Novembre 1946, Commune de St - Priest - la - Plaine)

6) ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเป็นการชั่วคราวและเป็นอาสามัคร

ในการจัดทำบริการสาธารณะ หากเจ้าหน้าที่ประจำได้รับบาดเจ็บหรือได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติ

หน้าที่ตามปกติ สภาแห่งรัฐได้วางหลักไว้ว่า หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น แม้ว่าความเสียหายนั้นเกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ประเภทชั่วคราวหรือกับอาสาสมัคร อันเนื่องมาจากการทำงานปกติในกิจการที่เสวยงภัยให้แก่หน่วยงานของรัฐกลับมิได้รับความคุ้มครองหรือสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับอาสาสมัครที่ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงานที่ตนรับอาสา แม้ว่าฝ่ายปกครองจะไม่ได้กระทำความผิด

คดี C.E. Ass, 22 nor.1946, Commune de St - Priest - la - Plaine, ในคดีนี้ เทศบาลเมือง St.-Priest-la-Plaine ได้จัดงานขึ้นและรับสมัครอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่จุดดอกไม้ไฟ ต่อมาอาสาสมัครสองคนได้รับบาดเจ็บในขณะที่ทำงานดังกล่าว เพราะดอกไม้ไฟระเบิดก่อนเวลา โดยอาสาสมัครดังกล่าวมิได้ประมาณ ดังนั้น ความเสียหายที่ได้รับเกิดจากการที่อาสาสมัครเข้าร่วมจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นงานที่เขาได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรีให้จัดทำ เทศบาลจึงต้องรับผิดชอบสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นและเทศบาลมิได้โต้แย้งคำสั่งของสภาจังหวัดที่ตนต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย สภาแห่งรัฐได้วินิจฉัยว่า เทศบาลต้องรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมด ดังนั้น คำสั่งของจังหวัดที่ให้เทศบาลรับผิดชอบเพียงสองในสามของความเสียหายจึงไม่ชอบ เมื่อเทศบาลมิได้โต้แย้งจำนวนค่าเสียหายที่กำหนดโดยสภาจังหวัด ดังนั้น จึงให้คงจำนวนค่าเสียหายดังกล่าวไว้ และให้เทศบาลชดใช้ให้แก่ผู้เสียหายทั้งจำนวน รวมดอกเบี้ยนับแต่วันที่ผู้เสียหายได้นำคดีไปฟ้องร้องยังสภาจังหวัด และให้เทศบาลรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการดำเนินคดีทั้งหมด

ความรับผิดชอบของรัฐกรณีอาสาสมัครที่ช่วยรัฐในการดำเนินการบริการสาธารณะจะต้องมีเงื่อนไข 5 ประการ แยกเป็นเงื่อนไขเชิงบวก 3 ประการ และเงื่อนไขเชิงลบ 2 ประการ ดังนี้

เงื่อนไขเชิงบวก 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครผู้เสียหายต้องอยู่ในฐานะผู้ปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ มิใช่เป็นเพียงผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรมของรัฐ เช่น ผู้สมัครเข้าแข่งขันเกมส์กีฬาของเทศบาล หรือคนที่มาดูแลจุดพลุและดอกไม้ไฟ

ประการที่สอง งานในหน้าที่ที่อาสาสมัครผู้เสียหายปฏิบัติดังกล่าวต้องเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของรัฐ

ประการที่สาม การปฏิบัติงานของอาสาสมัครผู้เสียหายต้องเป็นงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

มอบหมายให้ปฏิบัติทั้งโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยายหรือเป็นงานป้องกันภัยสาธารณะที่มีมาจุกเงินที่เจ้าหน้าที่ของรัฐสั่งให้ปฏิบัติ

เงื่อนไขเชิงลบ 2 ประการ ได้แก่

ประการแรก บุคคลผู้เสียหายนั้นต้องไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทใดๆ

ประการที่สอง ความเสียหายที่บุคคลดังกล่าวได้รับต้องมีได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือเจตนาของตนเอง ทั้งนี้ต้องมีไม่ใช่เป็นเรื่องเหตุสุดวิสัย

ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามฐานทฤษฎีความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาธารณะ

ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามทฤษฎีความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาธารณะ (Théorie de l'égalité des citoyens devant les charges publiques) สภาแห่งรัฐได้พัฒนาขึ้นภายหลังทฤษฎีทฤษฎีเสียงภัยพิเศษและเพื่อสังคม โดยทฤษฎีความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาธารณะมีรากฐานจากหลักความเสมอภาคซึ่งเป็นหลักกฎหมายทั่วไป มีสาระสำคัญว่า ในกรณีที่การให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป ได้ก่อให้เกิดภาระหนักหน่วงหรือเกิดความเสียหายพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจำนวนหนึ่ง และการให้บริการสาธารณะนั้นเป็นหน้าที่ที่รัฐต้องปฏิบัติและการปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ปรากฏความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ทว่าได้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับบริการสาธารณะระหว่างประชาชนด้วยกัน ดังนั้น ผู้ที่ได้รับภาระเกินสมควรกว่าบุคคลทั่วไปจะต้องได้รับการเยียวยาแก้ไขจากรัฐ

ความรับผิดของรัฐโดยปราศจากความผิดตามทฤษฎีความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาธารณะนี้โดยมากจะเป็นความรับผิดในกรณีที่รัฐมีอำนาจกระทำการได้โดยชอบด้วยกฎหมาย แต่ผลของการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดภาระสาธารณะที่ไม่เสมอภาคต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำให้ได้รับความเสียหายพิเศษซึ่งสภาแห่งรัฐได้วางหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิดตามทฤษฎีนี้ไว้ 6 กรณี ได้แก่

1) ความรับผิดอันเกิดจากการตรากฎหมาย (Responsabilité du fait des lois)

ตามปกติการตรากฎหมายถือเป็นการประกาศเจตจำนงขององค์กรอำนาจอธิปไตยซึ่งสามารถทำได้โดยอิสระและไม่อาจสร้างความรับผิดด้วยประการใดๆ ให้แก่รัฐได้ แต่ทว่าเมื่อกฎหมายมีผลบังคับใช้ ผลของกฎหมายอาจก่อให้เกิดความเสียหายเป็นการเฉพาะต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดได้ ซึ่งฝ่ายนิติบัญญัติไม่ได้รับทราบ

ล่วงหน้า ในกรณีนี้สภาแห่งรัฐมีความเห็นว่าผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการบังคับใช้รัฐบัญญัติโดยฝ่ายปกครองนั้น สมควรที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายตามหลักความเสมอภาคเบื้องต้นภาระสาธารณะของประชาชน อย่างไรก็ตาม สภาแห่งรัฐวินิจฉัยว่าเฉพาะแต่ความเสียหายที่มีลักษณะผิดปกติเท่านั้นที่ศาลจะรับพิจารณาให้ และจะต้องปรากฏด้วยว่ารัฐบัญญัติฉบับนั้น ไม่มีบทบัญญัติห้ามความรับผิดชอบของรัฐไว้ล่วงหน้า

คดี C.E. Ass, 14 jan.1938, Société anonyme des produits laitiers “La Fleurette” คดีนี้ ฝ่ายนิติบัญญัติได้ออกรัฐบัญญัติ ลงวันที่ 29 มิถุนายน 1934 เกี่ยวกับการปกป้องผลิตภัณฑ์นม โดยห้ามมิให้ผลิต นำ เสนอ ขาย หรือจำหน่าย ส่งออกหรือนำ เข้า ซึ่งผลิตภัณฑ์ “ครีมเทียม” ที่มีได้ทำจากนม โดยมีผู้บริโภคร่วมเดียวกับผู้บริโภคนม ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมนม แต่ทำให้บริษัทของผู้ฟ้องคดีไม่อาจผลิตสินค้าที่มีชื่อว่า “การ์ดิน” ต่อไปได้ เพราะสินค้าดังกล่าวเข้าลักษณะตามนิยามที่กฎหมายฉบับนี้กำหนดไว้ แต่ไม่ปรากฏว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน เมื่อพิจารณาเนื้อหาของกฎหมายหรือในกระบวนการบัญญัติกฎหมาย และสถานการณ์อื่นๆ ของเรื่องนี้ ไม่ปรากฏว่า ฝ่ายนิติบัญญัติจะต้องการให้ผู้เสียหายต้องรับภาระ ที่โดยปกติเขาไม่จำเป็นต้องรับ และภาระนี้ถูกสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องรับภาระนี้ จากเหตุผลดังกล่าว บริษัท La Fleurette จึงมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากรัฐเพื่อความเสียหายที่ตนได้รับจากผลของกฎหมายฉบับข้างต้น แต่จากสำนวนการสอบสวนศาลไม่สามารถกำหนดจำนวนความเสียหายให้ได้ จึงให้ผู้ฟ้องคดีไปยังกระทรวงเกษตรเพื่อให้กระทรวงเกษตรเป็นผู้กำหนดจำนวนความเสียหายที่ผู้ฟ้องคดีได้รับ

ก่อนคดีนี้ สภาแห่งรัฐเคยวางหลักว่ารัฐ ไม่ต้องรับผิดชอบโดยสิ้นเชิงจากการกระทำทางนิติบัญญัติ ซึ่งคดีที่วางหลัก คือ คดี ดูชาเรอเล็ต (C.E. 11 มกราคม 1838, Duchâtelet) ซึ่งมีกฎหมายออกมาห้ามการผลิตยาสูบปลอม วัตถุประสงค์เพื่อประกันการผูกขาดการเก็บภาษีสรรพสามิต แต่มีได้เพื่อพิทักษ์สุขภาพอนามัยของประชาชนจากยาสูบปลอมแต่อย่างใด และต่อมาได้มีคดีโมรอก (C.E. 5 กุมภาพันธ์ 1875, Moroge) เดินตามแนวนี้ โดยคดีนี้เป็นกรณีมีกฎหมายออกมาเพื่อประโยชน์ของรัฐในการผูกขาดการเก็บภาษีไม่จัดไฟ สภาแห่งรัฐได้วินิจฉัยไว้ชัดเจนว่ารัฐไม่อาจรับผิดชอบในผลของกฎหมายที่ออกมาเพื่อประโยชน์สาธารณะด้วยการห้ามดำเนินการในอุตสาหกรรมบางประเภท เว้นแต่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดให้รัฐต้องรับผิดชอบ สำหรับฝ่ายวิชาการ ก็ได้สนับสนุนแนวคำวินิจฉัยเดิมดังกล่าว โดยอ้างเหตุผลความมีลักษณะทั่วไปของการกระทำทางนิติบัญญัติและอำนาจอธิปไตยของฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น ลาแฟร์รีแอร์ (Laferrière) ได้กล่าวว่า “กฎหมาย (รัฐบัญญัติ) เป็นการกระทำของอำนาจอธิปไตยและลักษณะของอำนาจอธิปไตย คือ การบังคับได้กับทุกคนโดยไม่มีผู้ใดสามารถร้องขอค่าชดเชยจากการนั้น เป็นหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติแต่เพียงผู้เดียวที่สามารถจะกำหนดให้จ่ายค่าเสียหายได้เมื่อได้พิจารณาจากลักษณะและความหนักเบาของความเสียหาย รวมทั้งความจำเป็นและฐานะทางการคลังของรัฐ” เหตุการณ์ข้างต้นเกิดขึ้นในขณะที่ประเทศฝรั่งเศสยังอยู่ในระบบรัฐไม่

ต้องรับผิดชอบ (irresponsabilité de l'Etat) แต่หลักรัฐไม่ต้องรับผิดชอบค่อยๆ ลดบทบาทลงเรื่อยๆ คดี La Fleurette เป็นคดีกลับหลักเดิมและวางหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบของรัฐเสียใหม่ โดยสภาแห่งรัฐพิพากษาให้รัฐรับผิดชอบสำหรับความเสียหายที่เกิดจากบทบัญญัติของกฎหมาย โดยไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายกำหนดให้รัฐรับผิดชอบอีกต่อไป

2) ความรับผิดชอบอันเกิดจากการทำสนธิสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ (Responsabilité du fait des conventions internationales)

สภาแห่งรัฐได้ปรับใช้หลักความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดจากการทำสนธิสัญญาระหว่างรัฐฝรั่งเศสกับรัฐต่างประเทศอื่นๆ ภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ต้องไม่ปรากฏว่าสนธิสัญญานั้นเองหรือรัฐบัญญัติซึ่งอนุวัติการตามสนธิสัญญานั้น มีข้อความบัญญัติห้ามไม่ให้มีการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และประการที่สอง ความเสียหายที่เอกชนได้รับนั้นจะต้องมีความรุนแรงและมีลักษณะพิเศษ

นอกจากนี้ ความรับผิดชอบดังกล่าวจะต้องไม่เข้าข่ายข้อจำกัดอีก 2 ประการ คือ ประการแรก สนธิสัญญานั้นต้องมีการลงนามผูกพันตามสนธิสัญญาและมีการดำเนินการให้สนธิสัญญามีสภาพบังคับเป็นกฎหมายภายในของรัฐเรียบร้อยสมบูรณ์แล้ว และ ประการที่สอง ความรับผิดชอบของรัฐจะต้องเกิดจากความเสียหายอันเป็นผลโดยตรงจากกฎหมายซึ่งรองรับบังคับการให้เป็นไปตามสนธิสัญญาโดยเฉพาะเท่านั้น มิใช่เกิดจากตัวสนธิสัญญาเอง

คดี C.E. Ass, 30 mars 1966, Cie.Gén.d'énergie radio - électrique, ในคดีนี้ บริษัท Compagnie générale d'énergie radioélectrique เป็นเจ้าของสถานีวิทยุกระจายเสียง "Poste parisien" ซึ่งถูกเยอรมันเข้ายึดครองในช่วงสงครามโลกครั้งที่สองภายหลังสงคราม บริษัทฯ จึงฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายจากรัฐฝรั่งเศส ในความเสียหายที่เขาได้รับเพราะไม่สามารถเข้าครอบครองและดำเนินกิจการวิทยุกระจายเสียงได้ ซึ่งเหตุที่ผู้ฟ้องคดีอ้างนั้นมีสองประการ

ประการแรก ผู้ฟ้องคดีอ้างรัฐบัญญัติ ลงวันที่ 30 เมษายน 1946 ที่กำหนดให้รัฐฝรั่งเศสต้องรับผิดชอบในค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดจากการเข้ายึดและครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเพื่อนำมาใช้เป็นที่อยู่หรือที่ตั้งค่ายของทหารเยอรมัน ซึ่งประเด็นนี้ศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นไม่เข้าองค์ประกอบที่กฎหมายฉบับนี้กำหนดไว้

ประการที่สอง ผู้ฟ้องคดีอ้าง อนุสัญญาระหว่างประเทศ (Convention de La Haye) ลงวันที่ 18 ตุลาคม 1907 เกี่ยวกับกฎหมายและจารีตประเพณีในการสงคราม ซึ่งกำหนดว่า กิจการต่างๆ ในพื้นที่ที่มีสงคราม

(.....) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การส่งข้อมูล ข่าวสาร(.....) แม้จะเป็นของเอกชนก็อาจถูกยึดได้ แต่เอกชนจะต้องได้รับการชดใช้ตามอนุสัญญาฉบับนี้ ผู้ฟ้องคดีจึงอยู่ในสถานะเจ้าหน้าที่ของเยอรมัน แต่รัฐบาลฝรั่งเศสได้ลงนามในข้อตกลงสองฉบับซึ่งมีเนื้อหาทำให้สิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายต้องล่าช้าออกไป ผู้ฟ้องคดีจึงฟ้องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากรัฐบาลฝรั่งเศส เพื่อความเสียหายที่ตนต้องรับภาระสาหัสมากกว่าพลเมืองคนอื่น

สภาแห่งรัฐวางหลักว่า ความรับผิดชอบของรัฐอาจมีขึ้นบนฐานพิจารณาของความรับผิดชอบในภาระสาหัสที่พลเมืองต้องมีย่างเท่าเทียมกัน โดยรัฐจะต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากอนุสัญญาที่ทำระหว่างฝรั่งเศสกับรัฐต่างประเทศและได้มีการให้สัตยาบันซึ่งทำให้อนุสัญญาเข้ามาในระบบกฎหมายภายในแล้ว ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขสองประการ ประการแรก ต้องไม่ปรากฏว่าอนุสัญญานั้นเองหรือกฎหมายฉบับใดๆ ได้กำหนดไม่ให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและ ประการที่สอง ความเสียหายที่ได้รับนั้นจะต้องรุนแรงและมีลักษณะพิเศษ ซึ่งข้อเท็จจริงที่ปรากฏในคดีนี้ ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟ้องคดีมีลักษณะทั่วไป คือ ผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศฝรั่งเศสทุกคนล้วนได้รับความเสียหายในลักษณะเดียวกับผู้ฟ้องคดี ความเสียหายที่ได้รับจึงไม่มีลักษณะเฉพาะและพิเศษที่รัฐจะต้องรับผิดชอบ จึงพิพากษายกฟ้อง

3) ความรับผิดชอบอันเกิดจากการออก “กฎ” ที่ชอบด้วยกฎหมาย (Responsabilité du fait des réglements légaux) เช่น เทศบาลมีประกาศเทศบัญญัติห้ามขายของและห้ามคนเดินเท้าในบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและค้าขาย เพื่อสงวนทางเดินให้แก่คนชิว่ล่อเดินล่อเท่านั้น เป็นเหตุให้พ่อค้าขายของที่ระลึกซึ่งตามปกติขายสินค้าอยู่ในเส้นทางเดินเท้าหมดโอกาสค้าขาย สภาแห่งรัฐพิพากษาให้ฝ่ายปกครองต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่พ่อค้า

4) ความรับผิดชอบอันเกิดจากการที่ฝ่ายปกครองใช้ดุลพินิจไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล (Responsabilité du fait des l'inexécution des décisions de justice)

ในบางกรณีและบางสถานการณ์ รัฐบาลปฏิเสธไม่บังคับการให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลได้ หากการใช้ดุลพินิจนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม การใช้ดุลพินิจเช่นนี้เป็นการกระทำที่ปราศจากความผิด แต่การกระทำดังกล่าวทำให้สิทธิในทรัพย์สินของเอกชนเสียหาย เอกชนจึงมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากฝ่ายปกครองตามทฤษฎีว่าด้วยความเสมอภาคของบุคคลต่อภาระสาหัส สภาแห่งรัฐมีอำนาจสั่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ผู้ฟ้องคดีในจำนวนที่เหมาะสมได้เช่น ฝ่ายปกครองปฏิเสธไม่ยอมปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล

ทำให้ขับไล่กลุ่มผู้ประท้วงที่ยึดโรงงานออกจากโรงงาน ด้วยเหตุเพื่อป้องกันความวุ่นวายและรักษาความสงบเรียบร้อย (คดี C.E. 21 Juillet 1989, Consorts Hautbuis)

คดี C.E., 30 nov.1923, Couitéas, ในคดีนี้ ผู้ฟ้องคดีเป็นเจ้าของที่ดินในตุนีเซียที่ถูกประชาชนในพื้นที่จำนวนหนึ่งบุกกรุกและเข้าครอบครองที่ดินของตน และศาลยุติธรรมได้มีคำพิพากษาแล้วว่าที่ดินเป็นผู้ฟ้องคดีและให้ขับไล่ผู้บุกรุกออกจากพื้นที่ แต่รัฐบาลฝรั่งเศสซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการตามคำพิพากษาปฏิเสธไม่บังคับตามคำพิพากษาให้ ด้วยเหตุผลที่ว่า การบังคับตามคำพิพากษาต้องใช้กำลังเข้าดำเนินการ ซึ่งการใช้กำลังอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมืองเพราะผู้ครอบครองที่ดินเข้าใจว่าตนมีความชอบธรรมในการครอบครองที่ดินดังกล่าวเพราะได้ครอบครองที่ดินนั้นมาเป็นเวลาช้านานแล้ว ผู้ฟ้องคดีจึงฟ้องคดีต่อสภาแห่งรัฐสภาแห่งรัฐได้พิจารณาแล้วเห็นว่า จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การที่รัฐบาลฝรั่งเศสปฏิเสธไม่บังคับตามคำพิพากษาให้ นั้น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและเพื่อความปลอดภัยสาธารณะที่รัฐบาลฝรั่งเศสมีหน้าที่ต่อประเทศที่อยู่ในความคุ้มครอง อย่างไรก็ตาม ประชาชนก็มีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะได้รับความคุ้มครองจากรัฐ หากหากตนเป็นผู้ชนะคดี ก็มีสิทธิที่จะเชื่อถือว่ารัฐจะบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษา ตามข้อเท็จจริงในคดีนี้ รัฐบาลมีหน้าที่กำหนดเงื่อนไขการบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษาและปฏิเสธที่จะใช้กำลังบังคับ หากเห็นว่าการใช้กำลังบังคับจะทำให้เกิดอันตรายต่อความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม ซึ่งความเสียหายที่เกิดจากการปฏิเสธดังกล่าวไม่อาจผลักให้เป็นภาระของผู้ฟ้องคดี แต่เป็นหน้าที่ของศาลที่จะกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบหากพ้นขอบเขตนี้ไป ผู้ต้องรับผิดชอบคือฝ่ายปกครอง

สภาแห่งรัฐจึงวินิจฉัยว่า การปฏิเสธใช้กำลังเข้าบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษาของฝ่ายปกครอง เป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม แต่การกระทำดังกล่าวทำให้สิทธิในทรัพย์สินของเอกชนเสียหาย เอกชนจึงมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากฝ่ายปกครอง การที่ฝ่ายปกครองปฏิเสธไม่ชดเชยค่าเสียหาย จึงเป็นการปฏิเสธโดยไม่ชอบ สภาแห่งรัฐจึงสั่งให้ส่งเรื่องดังกล่าวกลับไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ฟ้องคดีในจำนวนที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงสถานการณ์ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

ความรับผิดชอบอันเกิดจากการที่ฝ่ายปกครองใช้ดุลพินิจไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล นำมาปรับใช้แก่กรณีฝ่ายปกครองปฏิเสธการดำเนินการตามกฎหมายต่อผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย (คือ กรณีการทะเลาะต่อหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย) เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยด้วย เช่น การที่ฝ่ายปกครองปฏิเสธที่จะดำเนินการฟ้องร้องคดีให้หรือถอนอาคารที่ก่อสร้างโดยขัดต่อกฎหมายว่าด้วยผังเมือง สภาแห่งรัฐวินิจฉัยว่า แม้การปฏิเสธจะชอบด้วยกฎหมาย แต่ก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายเป็นพิเศษและไม่ปกติแก่

เจ้าของอาคารข้างเคียงได้ จึงให้ฝ่ายปกครองจ่ายค่าเสียหาย (คดี C.E. 20 Mars 1974, Navarra)

5) ความรับผิดชอบในกรณีมีความเสียหายอันเกิดจากงานโยธาสาธารณะ (La responsabilité poue dommages permants de travaux publics)

กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นจากการจัดการงานโยธาสาธารณะต่างๆ เช่น การก่อสร้างถนน หรือก่อสร้างอาคารสาธารณะของรัฐ ความเสียหายนั้นมิได้เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของฝ่ายปกครอง หากแต่การกระทำตามปกติของฝ่ายปกครองอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น มีมลพิษทางเสียงหรือทุกภาวะทางทัศนียภาพต่อบริเวณใกล้เคียงกับการก่อสร้าง กรณีเช่นนี้ฝ่ายผู้เสียหายอาจเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองรับผิดชอบได้ และสภาแห่งรัฐจะใช้ทฤษฎีเรื่องความรับผิดชอบในกรณีเกิดความไม่เสมอภาคเพื่อภาระสาธารณะระหว่างประชาชนมาปรับแก้คดี

6) ความรับผิดชอบในมาตรการทางเศรษฐกิจหรือสังคมที่ใช้บังคับกับกิจการเอกชน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น กรณีที่ผู้ตรวจแรงงานได้ปฏิเสธที่จะอนุญาตให้บริษัทหนึ่งเลิกจ้างลูกจ้างส่วนหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดปัญหาทางสังคมตามมา รัฐจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่บริษัทเอกชนจากการไม่เลิกจ้างดังกล่าว แม้คำสั่งปฏิเสธไม่เลิกจ้างจะชอบด้วยกฎหมายก็ตาม (คดี C.E. 27 Nov 1947, Société Boulenger)

เงื่อนไขการเยียวยาผู้ใช้ความเสียหาย

การชดเชยใช้ค่าเสียหาย (La réparation du dommeage) ในคดีความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในกฎหมายปกครองจะมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป ๒ ประการ คือ มีการแบ่งแยกระหว่างการเยียวยาความเสียหายตามความเป็นจริง (La réparation en nature) ซึ่งได้แก่การทำให้สิ่งดังกล่าวกลับคืนสู่สภาพเดิมก่อนที่จะได้รับความเสียหาย กับ การชดเชยใช้ค่าสินไหมทดแทน (l'indemnisation) ซึ่งได้แก่ การจ่ายเงินให้แก่ผู้เสียหายตามจำนวนความเสียหายที่ได้รับ

สำหรับเงื่อนไขการเยียวยาผู้ใช้ความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายในความรับผิดโดยปราศจากความผิด มีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับความรับผิดที่อยู่บนฐานความผิดหรือความผิดฐานละเมิด ซึ่งมีเงื่อนไขของความเสียหาย 3 ประการ คือ

ประการแรก ลักษณะของความเสียหาย ความเสียหายที่จะได้รับการเยียวยาทางแพ่งต้องเป็นความเสียหายที่แน่นอน (être certain) เป็นปัจจุบัน (être actuel) และเป็นความเสียหายโดยตรง (direct)

1) ความเสียหายที่แน่นอนต้องเป็นรูปธรรมและคำนวณเป็นเงินได้ เช่น ความเสียหายทางวัตถุ ได้แก่ ความเสียหายแก่เงิน ทรัพย์สินถูกทำลาย รายได้ลดลง หรือคุณค่าของสิ่งของหรือวัตถุลดลง หรือเกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ได้แก่ การได้รับอันตรายแก่กายหรือชีวิต แต่นับแต่ปี ค.ศ. 1961 เป็นต้นมา สภาแห่งรัฐได้

ยอมรับว่าความเสียหายทางจิตใจ อันได้แก่ ความโศกเศร้าเสียใจเพราะสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเสียหายอันเกิดจากการสูญเสียความงามหรือเสียโฉมอัปลักษณ์ และการเสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียง สามารถเยียวยาให้ชดใช้เป็นเงินได้เสมือนความเสียหายที่เป็นรูปธรรม

2) ความเสียหายที่รัฐต้องรับผิดชอบมีเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว (être actuel) แต่สภาพแห่งรัฐเห็นว่าความเสียหายอาจเกิดจากการสูญเสียความเป็นไปได้บางอย่างที่อาจมีขึ้นในอนาคตก็ได้ เช่น สูญเสียโอกาสสำคัญที่จะได้รับคัดเลือกในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุเข้าทำงานหรือสูญเสียโอกาสที่จะได้รับประโยชน์ทางการบางอย่าง เป็นต้น

3) ความเสียหายต้องเป็นความเสียหายแก่ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความเสียหายแก่ทารกอันเกิดจากการทำแท้งโดยสมัครใจของมารดาไม่อาจเรียกร้องเอาจากรัฐได้ และความเสียหายต้องเกิดแก่บุคคลหรือผู้ที่กฎหมายรับรองคุ้มครองให้ ตัวอย่างเช่น สามีหรือภรรยาซึ่งมิได้สมรสตามกฎหมายหรือบุตรนอกสมรสของผู้เสียหาย ศาลถือว่าได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

ประการที่สอง ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นต้องมีกฎหมายรับรองคุ้มครองให้

หากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายของผู้เสียหาย หรือเป็นกรณีที่มีกฎหมายรองรับ สภาพแห่งรัฐไม่วินิจฉัยให้ฝ่ายปกครองต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหาย เช่น การเข้าใช้พื้นที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายแล้วเกิดความเสียหายจากการใช้พื้นที่ หรือการเข้าไปในสถานที่ที่ไฟไหม้ซึ่งมีป้ายสัญญาณเตือนห้ามเข้า แต่ผู้เสียหายฝ่าฝืนป้ายสัญญาณเพื่อความปลอดภัยแล้วเกิดอันตรายได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น

ประการที่สาม มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและความเสียหาย

ความเสียหายนั้นต้องเป็นความเสียหายโดยตรง (être direct) จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยตรง หรือการกระทำของฝ่ายปกครองก่อให้เกิดความเสียหายนั้นโดยตรง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำของรัฐกับความเสียหาย (La lien de causalité) และความสัมพันธ์ต้องเป็นความสัมพันธ์อย่างแคบและชัดเจนแน่นอน

ในบางกรณีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับความเสียหายอาจไม่แน่นอนชัดเจน แต่สภาพแห่งรัฐอาจพิพากษาให้รัฐยังคงต้องรับผิดชอบในความเสียหายได้ โดยอาศัยทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผลอย่างใดอย่างหนึ่งใน 2 ทฤษฎี คือ

1) ทฤษฎีความเท่ากันแห่งเหตุหรือทฤษฎีเงื่อนไข (Théorie de l'équivalence des conditions) ตามทฤษฎีนี้ถือว่า หากการกระทำนั้นเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย ผู้กระทำต้องรับผิดชอบในความเสียหาย

นั้น เพราะหากมีการกระทำนั้น ความเสียหายจะไม่เกิดขึ้น แม้จะมีเหตุอื่นที่มีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วยก็ตาม ต้องถือว่าทุกๆ เหตุมีความสำคัญเท่าเทียมกัน

ในการพิจารณาของสภาแห่งรัฐตามทฤษฎีนี้ จะพิจารณาซึ่งน้ำหนักสาเหตุทุกสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหาย แล้วเลือกสาเหตุที่มีน้ำหนักมากที่สุดที่เป็นเงื่อนไขของความเสียหาย ในกรณีเช่นนี้ หากการกระทำอันเป็นเงื่อนไขที่มีน้ำหนักมากที่สุดนั้นเป็นของรัฐ ศาลจะพิพากษาให้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหาย

2) ทฤษฎีเหมาะสม (Théorie de la causalité adéquate) ตามทฤษฎีนี้ถือว่า ในบรรดาเหตุทั้งหลายที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น ในแง่ความรับผิดชอบของผู้กระทำใดๆ แล้ว เฉพาะแต่เหตุที่ตามปกติย่อมก่อให้เกิดผลเช่นนั้นเท่านั้นที่ผู้กระทำจะต้องรับผิดชอบ

ในการพิจารณาของสภาแห่งรัฐตามทฤษฎีนี้ ศาลจะพิพากษาว่าการกระทำใดในบรรดาการกระทำทั้งหมดที่ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นการกระทำที่ใกล้ชิดกับผลมากที่สุด ในกรณีการกระทำของรัฐใกล้ชิดกับผล คือความเสียหายที่เกิดขึ้นมากที่สุด สภาแห่งรัฐจะพิพากษาให้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายนั้น

แต่เงื่อนไขความเสียหาย กรณีความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดเนื่องจากเสียงภัยพิเศษและเพื่อสังคมหรือเนื่องจากความเสมอภาคของบุคคลต่ออาระสาธารณะ จะต้องมีความเสียหายลักษณะพิเศษหรือความเสียหายอันเป็นผิดปกติทั่วไป ที่แตกต่างจากความเสียหายทั่วไปที่บุคคลทั่วไปได้รับด้วย

ข้อยกเว้นความรับผิดชอบรัฐตามทฤษฎีสถานการณ์พิเศษ (La théorie des circonstance exceptionnelles)

ในเหตุการณ์บางอย่างที่มีความสำคัญและกระทบต่อประโยชน์สาธารณะอย่างมาก หากฝ่ายปกครองซึ่งจะเข้ามาแก้ไขปัญหาต้องปฏิบัติตามตัวบทกฎหมายอย่างเคร่งครัดก็จะทำให้ฝ่ายปกครองไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้การทำหน้าที่ฝ่ายปกครองมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ฝ่ายปกครองจึงต้องเลือกตัดสินใจที่จะดำเนินการบางอย่างที่มีผลเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ทฤษฎีว่าด้วยสถานการณ์พิเศษ (la théorie des circonstances exceptionnelles) จึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อรองรับการดำเนินการของฝ่ายปกครองที่ฝ่าฝืนกฎหมาย จุดเริ่มต้นของทฤษฎีมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 1 ที่ฝ่ายปกครองต้องกำหนดมาตรการบางอย่างเกินไปจากอำนาจตามปกติของตนเพื่อต่อสู้และรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ทฤษฎีว่าด้วยสถานการณ์ฉุกเฉินจึงเป็นข้อยกเว้นของหลักว่าด้วยความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง

ทฤษฎีว่าด้วยสถานการณ์ฉุกเฉินนี้เกิดจากการ “ยอมรับ” ของสภาแห่งรัฐ ในการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองที่เกินกรอบที่กฎหมายกำหนด คือคำพิพากษา ลงวันที่ 28 มิถุนายน ค.ศ. 1918 คดี Heyriès ที่

เกี่ยวข้องกับการที่ฝ่ายปกครองออกรัฐกฤษฎีกาเพื่อระงับการบังคับใช้หลักเกณฑ์ทางกฎหมายบางประการที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการเนื่องจากอยู่ในสถานการณ์สงคราม และคำพิพากษา ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1919 คดี Doles et Laurent ที่ฝ่ายปกครองออกกฎหมายห้ามผู้หญิงเข้าไปในสถานบริการบางแห่ง ซึ่งในคดีหลังนี้ศาลปกครองสูงสุดก็ได้ให้เหตุผลไว้อย่างชัดเจนในคำพิพากษาว่า อำนาจของตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อยสาธารณะและความปลอดภัยจะแตกต่างกันระหว่างในยามสงบกับในยามสงคราม ซึ่งในยามสงครามจะต้องมีมาตรการที่เข้มงวดกว่าเพื่อให้การรักษาความสงบเรียบร้อยสาธารณะและความปลอดภัยได้ผลเต็มที่

พื้นฐานความคิดของทฤษฎีสถานการณ์พิเศษ มาจากหลักการที่สำคัญประการหนึ่งที่กำหนดหน้าที่ของฝ่ายปกครองให้ต้องดูแลรักษาให้เกิดความสงบเรียบร้อยขึ้นภายในรัฐและให้บริการสาธารณะต่างๆ ดำเนินไปตามปกติ ซึ่งภารกิจรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นภารกิจพื้นฐานของรัฐที่ละเว้นไม่ได้ (Negative function of state) ภายใต้สถานการณ์ร้ายแรงเช่นนั้น การที่จะให้ฝ่ายปกครองเคารพกฎเกณฑ์แห่งกฎหมายเคร่งครัดเหมือนภาวะปกติก็คงจะไม่ได้ เพราะในสถานการณ์เหล่านั้นความจำเป็นย่อมเป็นกฎหมาย (Nécessité fait loi) ดังนั้น หากการปรับใช้บทบัญญัติของกฎหมายอาจจะมีผลทำให้ฝ่ายปกครองไม่อาจรักษาความสงบเรียบร้อยของส่วนรวมได้ ฝ่ายปกครองอาจระงับการปฏิบัติตามกฎหมายไว้ได้ชั่วคราว ผลก็คือ ยกเว้นอำนาจบังคับใช้ของกฎเกณฑ์ทางกฎหมายปกติ และเริ่มการบังคับใช้ของหลักเกณฑ์ทางกฎหมายพิเศษกับการกระทำทางปกครองนั้น การกระทำของฝ่ายปกครองภายใต้สถานการณ์พิเศษ การกระทำนั้นอาจถูกถือว่าเป็นชอบด้วยกฎหมาย (คือเป็น Légalité d'exception) ก็ได้

การกระทำของฝ่ายปกครองในสถานการณ์พิเศษที่จะถูกถือว่าเป็นชอบด้วยกฎหมาย จึงต้องมีองค์ประกอบสามประการ กล่าวคือ

1) จะต้องมีข้อเท็จจริงอันจัดว่าเป็นสถานการณ์พิเศษเกิดขึ้นจริง เช่น ภาวะสงคราม ภัยพิบัติธรรมชาติ โรคระบาด จลาจลวุ่นวาย ในอาณาบริเวณกว้างและเป็นเวลานานจนทำให้การบริการสาธารณะสะดุดลง เป็นต้น

2) สถานการณ์เช่นว่านั้น เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ฝ่ายปกครองไม่อาจปฏิบัติตามหลักความชอบด้วยกฎหมายได้ดังเช่นสถานการณ์ปกติ

3) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้มาตรการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายในสถานการณ์ยกเว้นดังกล่าวนี้ ต้องคุ้มค่าเพียงพอ เช่น ทำไปเพื่อความมั่นคงของชาติหรือเพื่อความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ทฤษฎีสถานการณ์พิเศษที่ให้อำนาจฝ่ายปกครองกระทำกรนอกเหนือกรอบความชอบด้วยกฎหมายนี้เป็นกรณีที่ยืนยันอันเป็นสถานการณ์พิเศษทำให้ถือว่าการกระทำของฝ่ายปกครองชอบด้วยกฎหมายโดยไม่ต้องมีบทบัญญัติแห่งกฎหมายลายลักษณ์อักษรใดรองรับ ซึ่งต่างจากกรณีการประกาศกฎอัยการศึกและการบริหารประเทศในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเป็นกรณีที่มีกฎหมายลายลักษณ์อักษรกำหนดอำนาจหน้าที่และรายละเอียดการใช้อำนาจเอาไว้

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์พิเศษนั้นมีผลเพียงทำให้การกระทำที่ในสถานการณ์ปกติอาจไม่ชอบด้วยกฎหมายถูกถือว่าชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น แต่มิได้หมายความว่าความกระทำของฝ่ายปกครองในสถานการณ์พิเศษจะไม่ถูกตรวจสอบโดยศาล โดยปกติศาลจะตรวจสอบว่ามีข้อเท็จจริงอันถือว่าเป็นสถานการณ์พิเศษตามที่กล่าวอ้างหรือไม่ สถานการณ์พิเศษนั้นยังคงดำรงอยู่ในขณะที่มีการกระทำทางปกครองที่ถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาปัญหาความชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ และที่สำคัญคือศาลจะตรวจสอบว่ามาตรการที่ฝ่ายปกครองกระทำลงไปนั้นพอสมควรแก่เหตุในสถานการณ์พิเศษนั้นหรือไม่

สำหรับในกรณีสถานการณ์พิเศษในเรื่อง “วิกฤติการณ์” เช่น การจลาจล การจัดการภัยพิบัติธรรมชาติ ศาลจะตรวจสอบการกระทำทางปกครองภายใต้หลักพื้นฐานสำคัญสองประการคือ ประการแรก เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ กล่าวคือ การกระทำในขณะที่มีวิกฤติการณ์นั้นต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองวิกฤติการณ์คือการระงับหรือทำให้วิกฤติการณ์นั้นสิ้นสุดลง และประการที่สอง วิธีการที่นำมาใช้ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ในเรื่องความรับผิดชอบของรัฐทางปกครอง ทฤษฎีสถานการณ์พิเศษมีผลต่อความรับผิดชอบของรัฐ กล่าวคือ การกระทำบางอย่างถ้ากระทำในสถานการณ์ปกติอาจจะเป็นความผิดได้ แต่ถ้าเป็นกรณีสถานการณ์พิเศษอาจทำให้การกระทำที่เป็นความผิดถูกถือว่าไม่ผิด ทำให้ฝ่ายปกครองหลุดพ้นจากความรับผิดชอบได้ กล่าวคือกรณีการฟ้องร้องให้รัฐรับผิดชอบเนื่องจากการกระทำความคิดในสถานการณ์พิเศษ รัฐอาจหลุดพ้นความรับผิดชอบเพราะการกระทำของรัฐดังกล่าวถูกถือว่าชอบด้วยกฎหมายก็ไม่ใช่เป็นความผิดนั่นเอง แต่บางกรณีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายที่ได้กระทำในสถานการณ์พิเศษ แม้จะไม่ใช่เป็นความผิดแต่ก็ก่อให้เกิดความรับผิดชอบทางปกครองโดยที่มหาหลักความเสียหายได้ สำหรับเรื่องเขตอำนาจศาล ตามกฎหมายฝรั่งเศส กรณีการกระทำที่กระทบต่อทรัพย์สินหรือเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน คดีอยู่ในเขตอำนาจศาลยุติธรรม หากเป็นการกระทำในสถานการณ์พิเศษถือว่าเป็นเพียงความผิดธรรมดา คดีอยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง (สภาแห่งรัฐ) (คำพิพากษาศาลซัดกัน คดี 27 Mars 1952, Dame de la Murette)

ความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดตามกฎหมายไทย

ตามระบบกฎหมายปกครองไทยซึ่งส่วนมากได้รับอิทธิพลมาจากหลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศส รวมทั้งหลักกฎหมายความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติคดีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครองในกรณีความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองไว้ในมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ กรณีความรับผิดฐานละเมิดอันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมายหรือการละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า กับกรณีความรับผิดอย่างอื่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) บัญญัติเพียงว่าคดีละเมิดและคดีความรับผิดอย่างอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง มิได้บัญญัติถึงเนื้อสาระของหลักเกณฑ์ความรับผิด การชดใช้ความเสียหาย จึงพบว่าศาลปกครองไทยได้ใช้บัญญัติความรับผิดทางละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาเป็นหลักเกณฑ์การพิจารณา สำหรับความรับผิดอย่างอื่นนั้นเท่าที่ปรากฏเป็นคดีที่คำพิพากษาศาลปกครองเผยแพร่จะมีแต่คดีความรับผิดในกรณีการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์เท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดโดยปราศจากความผิดเช่นกัน เนื่องจากการเวนคืนเป็นการกระทำโดยชอบด้วยกฎหมาย แต่รัฐต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าทดแทนแก่ผู้ถูกเวนคืน ดังเช่น คดี

- การปรับลดเงินค่าทดแทนการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.168/2549)
- การเริ่มนับระยะเวลาใช้สิทธิอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.194/2549)
- การกำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายเงินค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินที่ถูกเวนคืน (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.198-อ.200/2549)
- การพิจารณากำหนดจำนวนเงินค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืน (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.29/2549, อ.269/2549)
- การกำหนดเงินค่าทดแทนในกรณีที่ผู้ถูกเวนคืนได้รับความเสียหายจากการที่ต้องออกจากอสังหาริมทรัพย์ที่ถูกเวนคืนตามบทบัญญัติมาตรา 21 วรรคห้าแห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.49/2550)
- การกำหนดเงินค่าทดแทนในกรณีที่มีการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์บางส่วน และส่วนที่เหลือมีราคาลดลง (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.155/2550)
- การนำราคาซื้อขายกันตามปกติในท้องตลาดของอสังหาริมทรัพย์ที่จะต้องเวนคืนตามนัยมาตรา 21

วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 มาพิจารณากำหนดเงินค่าทดแทนการเวนคืน (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.171/2550)

- การพิจารณากำหนดเงินค่าทดแทนการใช้ที่ดินให้กับเจ้าของหรือผู้ครอบครองทรัพย์สินหรือผู้ทรงสิทธิอื่นตามมาตรา 30 วรรคหนึ่ง 114 แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.290/2550)

- การพิจารณาคำอุทธรณ์ขอเพิ่มเงินค่าทดแทนที่ดินที่ถูกเวนคืนสำหรับที่ดินซึ่งมีสภาพและทำเลที่ตั้งใกล้เคียงกัน เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจวินิจฉัยอุทธรณ์ต้องใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาอุทธรณ์อย่างเท่าเทียมกัน (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.307/2550)

- การพิจารณาหลักเกณฑ์ค่าทดแทนตามที่ มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 กำหนดไว้ มีราคาแตกต่างกัน หน่วยงานทางปกครองต้องพิจารณาใช้ราคาที่สูงกว่าเป็นเกณฑ์ (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.352/2551)

- การกำหนดค่าทดแทนที่ดินส่วนที่เหลืออันมีราคาตกลง เมื่อมีการเวนคืนที่ดินเพียงบางส่วนและที่ดินส่วนที่เหลือใช้ประโยชน์ได้จำกัด อันทำให้ที่ดินส่วนที่เหลือมีมูลค่าลดลง (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดที่ อ.430/2551)

ส่วนความรับผิดชอบอื่น ในกรณีความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิด ยังไม่มีปรากฏคำพิพากษาศาลปกครองที่เผยแพร่แต่อย่างใด จึงไม่อาจจะยืนยันได้ว่า ศาลปกครองจะพิจารณาพิพากษาในกรณีความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดตามแนวหลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศสหรือไม่ แต่ผู้เขียนเห็นว่า หากมีการพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิด แนวโน้มที่ศาลปกครองไทยจะเดินตามหลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศสว่าด้วย หลักความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดมีอยู่มาก เพราะหลักความรับผิดชอบของรัฐโดยปราศจากความผิดตามหลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศสเป็นหลักกฎหมายทั่วไป แม้จะมีได้มีบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ศาลปกครองไทยสามารถนำมาปรับใช้ในคดีได้ อีกทั้งในการร่างกฎหมายนี้ผู้ร่างได้กำหนดความรับผิดชอบอื่นตามแนวคิดของระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส โดยปล่อยให้ศาลปกครองเป็นผู้พิจารณาว่ากรณีอื่นใดบ้างที่จะเป็นกรณีความรับผิดชอบอื่นนอกจากความรับผิดทางละเมิด ดังนั้น การที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 9 วรรคหนึ่ง (3) บัญญัติให้ความรับผิดชอบอื่น เป็นคดีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลปกครอง จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ศาลปกครองพัฒนาหลักกฎหมาย ความรับผิดโดยปราศจากความผิดของฝ่ายปกครองนั่นเอง

การฟ้องรัฐให้รับผิด ทั้งความรับผิดในกรณีกระทำความผิด และความรับผิดโดยปราศจากความผิด จะต้องพิจารณาเงื่อนไขของความรับผิดทั้งสองกรณีให้รอบครอบ ทำการรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดที่พอเพียงจะให้เห็นว่ารัฐได้กระทำความผิด หรือ ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายเป็นพิเศษจากการกระทำของรัฐ แม้รัฐจะไม่ได้กระทำความผิด คังนั้น กรณีภัยพิบัติธรรมชาติ น้ำท่วมช่วงเดือนกันยายน ตุลาคม และ พฤศจิกายน (มิใช่เดือน พฤศจิกายน) พ.ศ. 2554 หากจะฟ้องให้รัฐรับผิดในกรณีที่เห็นว่าการบริหารจัดการน้ำของรัฐได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ฟ้องคดี จะต้องต้องมีข้อเท็จจริงที่รับว่า ถ้าฟ้องฐานละเมิด จะต้องได้ความจริงว่ารัฐได้กระทำความผิดอย่างไร ได้แก่ การคาดการณ์ปริมาณน้ำผิดพลาด การให้ข้อมูลเกี่ยวกับทางไหล ทิศทางของน้ำ ปริมาณน้ำ การให้คำมั่นที่ไม่ถูกต้อง เช่น ผู้เสียหายที่นำรถไปจอดที่สนามบินดอนเมือง ที่รัฐมนตรีให้คำมั่นว่าน้ำไม่ท่วมแน่นอน หรือการแจ้งไม่เตือนให้ป้องกันล่วงหน้าพอสมควร หรือ การให้คำมั่นสัญญาจนประชาชนหลงเชื่อ แต่ผลไม่เป็นไปตามคำให้มั่นๆ เช่น การป้องกันน้ำท่วมในเขตนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ หรือปกปิดข้อมูลความจริงที่ควรแจ้ง หรือผันน้ำไม่เป็นไปตามระบบที่ควรจะเป็นหรือปล่อยปะละเลยให้ประชาชนทำลายระบบการจัดการน้ำประจวบรายน้ำหรือแนวกันกั้นน้ำ หรือผู้ที่บริหารจัดการน้ำไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบน้ำและระบบชลประทาน เป็นต้น ถึงแม้จะพิสูจน์ความผิดของรัฐได้ แต่ถ้ารัฐสามารถพิสูจน์ได้ว่า ภัยพิบัติธรรมชาติที่ประสบนี้เป็นภัยร้ายแรงเกินกว่าคาดหมาย โดยที่รัฐได้ใช้กำลังเจ้าหน้าที่และเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถป้องกัน ก็อาจจะเข้าทฤษฎีสถานการณ์พิเศษ ซึ่งมีผลทำให้รัฐมีอำนาจพิเศษและอาจทำให้การกระทำบางอย่างซึ่งปกติถือว่าผิดกฎหมายหลายเป็นชอบด้วยกฎหมาย และหากเป็นเหตุสุดวิสัยที่ทำให้รัฐพ้นผิดไปได้ แต่ถ้าฟ้องให้รัฐรับผิดอย่างอื่นหรือความรับผิดโดยปราศจากความผิด ก็ต้องพิสูจน์ว่า การที่ผู้ฟ้องคดีได้รับความเสียหายนั้นเป็นการกระทำของรัฐที่ทำให้ตนต้องรับภาระสาธารณะ(รองรับน้ำท่วม)เกินกว่าปกติของบุคคลทั่วไปหรือรับภาระแทนประชาชนอื่นเพื่อให้ประชาชนหรือท้องถิ่นมีความปลอดภัยไม่กระทบต่อเศรษฐกิจอันก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมในภาระสาธารณะ ซึ่งรัฐต้องรับผิดแม้จะพิสูจน์ว่าตนไม่ได้กระทำความผิดก็ตาม แต่รัฐอาจจะหลุดความรับผิดก็ได้ ถ้าพิสูจน์ได้ว่าเป็นเหตุวิสัย เกินกว่ากำลังความสามารถของรัฐที่จะรับได้ อาจทำให้รัฐหลุดพ้นความรับผิดหรือรับผิดชดใช้ค่าเสียหายในสัดส่วนที่น้อยลงก็ได้ รวมทั้งจะต้องพิสูจน์ความเสียหายที่รับว่าเกิดจากผลการกระทำของรัฐ ซึ่งตามแนวคำพิพากษาศาลฎีกาที่ตัดสินในคดีละเมิดจะพิจารณาว่า ผลเสียหายเช่นนั้นเป็นผลโดยตรงจากการกระทำนั้นหรือไม่ กล่าวอีกนัยคือ ถ้าผู้กระทำพิจารณาว่าผลเสียหายนั้นเป็นผลธรรมดาซึ่งย่อมเกิดขึ้นได้โดยไม่ไกลกว่าเหตุ ไม่ไกลกว่าความรู้สึกร่วมของคนธรรมดาสามัญทั่วไป จะคาดเห็นได้หรือไม่ กล่าวโดยสรุปศาลไทยถือหลักความเสียหายต้องเป็นผลโดยตรงของการกระทำและไม่ไกลกว่าเหตุ หมายความว่า “ผลโดยตรง” คือ ผลที่เกิดจากการกระทำของจำเลยโดยตรง และคำว่า “ไม่ไกลกว่าเหตุ” คือ ไม่มีเหตุใดมาสอดแทรกทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลขาดตอนลง ซึ่งในกรณีเหตุภัยพิบัติธรรมชาติน้ำท่วมครั้งนี้ อาจมีปัญหาน้ำที่ท่วมนั้นเป็นผลจากการกระทำของรัฐโดยตรงหรือไม่ เพราะโดยหลักน้ำท่วมเป็นภัยธรรมชาติ มิใช่เกิดจากการกระทำของรัฐ แต่ถ้าการกระทำของรัฐมีผลทำให้น้ำ

ทว่านานกว่าเดิมหรือการผันน้ำจากการกระทำของรัฐเข้าในเขตบางพื้นน้ำท่วมจากที่คาดหมายว่าจะไม่ท่วม ดังนี้พอที่จะรับฟังได้ว่าเป็นผลโดยตรงจากการกระทำของรัฐ ซึ่งจะต้องรอการพิสูจน์และการตัดสินของศาลต่อไป

แต่ในการฟ้องคดีก็จะต้องได้ความว่าการบริหารจัดการน้ำดังกล่าวฝ่ายปกครองใช้อำนาจตามกฎหมายใดในดำเนินการ ซึ่งถ้าใช้อำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติการชลประทานหลวง พ.ศ. 2485 พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ก็ถือว่าเป็นการใช้อำนาจปกครอง แต่การฟ้องจะเข้ากรณีใช้อำนาจกฎหมายหรือละเลยหน้าที่ไม่ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการชลประทานหลวง พ.ศ. 2485 พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 เพื่อป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติตามสมควรหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง ซึ่งถ้ามีการฟ้องกรณีนี้ก็จะเปิดโอกาสให้ศาลปกครองไทยได้พัฒนาหลักกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของรัฐต่อไปด้วย

ปัจจุบัน โลกเจริญรุดหน้าขึ้นความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไปความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าและบริการหากให้ผู้เสียหายพิสูจน์ความผิด (Fault) ของผู้กระทำเป็นการยากจึงเกิดทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) ขึ้น

5. ทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาด (strict liability)

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ความรับผิดโดยไม่มี ความผิด (Liability without fault) ความรับผิดโดยผลแห่งกฎหมาย (liability a imposed by the law) ความรับผิดโดยสมบูรณ์ (absolute liability) ซึ่ง หมายถึง ความรับผิดที่ผู้กระทำจะต้องรับผิดทั้งที่ไม่มี ความผิด กรณีที่จะถือเป็นความรับผิดเด็ดขาดต่อเมื่อมิใช่กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ การกระทำโดยมีเจตนาดี หรือเจตนาร้าย และไม่ว่าผู้กระทำจะรู้หรือไม่รู้ถึงการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม ผู้กระทำก็ไม่พ้นความรับผิดรากฐานแห่งแนวคิดเริ่มมาจาก การที่จำเลยก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อสมาชิกในสังคม

6. การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง

สังคมที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) มีบทบาทต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งการสื่อสาร การทำงาน การอำนวยความสะดวกระหว่างวัน และความบันเทิง ทำให้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้คนเสมือนสิ่ง ที่ขาดไม่ได้ ทั้งนี้ การที่ไอซีทีเข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจ ทั้งในรูปแบบการค้าและการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจแบบ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่ เป็นแนวโน้มจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่สามารถครอบคลุมไปได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดเวลา สำหรับ ในประเทศไทย ธุรกิจ อี-คอมเมิร์ซ มีแนวโน้มเติบโตขึ้น แต่ยัง

มีอุปสรรค บางประการที่ทำให้การขยายตัวยังไม่เติบโตเท่าที่ควร เนื่องจากการทำ อี-คอมเมิร์ซ เป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่คู่สัญญาไม่มีโอกาสพบหน้ากัน และส่วนมากก็เป็นการทำธุรกิจข้ามชาติ จึงเกิดปัญหาต่างๆ ที่มักจะอยู่ในรูปการฉ้อฉลผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า บนอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยในการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การส่งสแปมเมลล์ การส่งสไปยาแวร์มาเก็บข้อมูลของผู้บริโภคโดยไม่ได้รับการยินยอม ปัญหาความรับผิดชอบเมื่อสินค้าที่ส่งชำรุด และการเรียกร้องสิทธิต่างๆจากผู้ประกอบการ และปัญหาการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น จากการสำรวจของมูลนิธิเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการการซื้อขายแบบอี-คอมเมิร์ซ พบว่าราคาเป็นตัวดึงดูดใจในการซื้อสินค้า และจะนิยมซื้อสินค้าที่ราคาไม่เกิน 1,000 บาทมากที่สุด ช่องทางการชำระเงินใช้การชำระผ่านทางธนาคารมากที่สุด 48% สำหรับปัญหาที่ผู้บริโภคกลัวมากที่สุด คือ กลัวโดนขโมยเลขบัตรเครดิตและเบอร์โทรศัพท์ 73.5% และผู้บริโภคออนไลน์เรียกร้องสิทธิให้กับตัวเองถึง 56.4% มากกว่าผู้บริโภคทั่วไป

และในปัจจุบันยุควิกฤติน้ำมันแพง ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อที่ชอบเดินทางจับจ่ายใช้สอยคงต้องคิดหนักกันหน่อย การซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต คงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อหันมานิยมใช้บริการ แม้วิธีซื้อของแบบนี้ไม่ได้เป็นวิธีการซื้อแบบใหม่ แต่นักธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ ยืนยันว่าด้วยวิกฤติการเดินทางที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นแบบนี้การซื้อขายในอินเทอร์เน็ตจะได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะไม่เพียงแค่ประหยัดเวลาในการเดินทางไปเลือกซื้อแล้ว สินค้ามากมายทั่วโลกมีให้เลือกสรรตามความต้องการเพียงแค่มีอินเทอร์เน็ต แม้ว่าธุรกิจการซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ไม่ได้เป็นสิ่งแปลกใหม่ในปัจจุบัน แต่ในเมืองไทยยังได้รับความนิยมน้อย อาจเนื่องมาจากระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังเข้าไม่ถึงประชาชนหมู่มาก

ซูเปอร์มาร์เก็ตของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแห่งแรกในโลกอินเทอร์เน็ต ยืนยันว่าการค้าขายแบบอี-คอมเมิร์ซจะได้รับความนิยมในเมืองไทยมากขึ้น เนื่องจากเดิมน้ำมันแพงขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้คนเริ่มหันมาให้ความสำคัญในการช้อปปิ้งออนไลน์มากขึ้น คาดว่าใน 5 ปีข้างหน้าธุรกิจอี-คอมเมิร์ซในเมืองไทยจะปรากฏชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม ความได้เปรียบของธุรกิจออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นั้น เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้ไม่ต้องเสียค่าพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในการจัดวางสินค้านำร้าน ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้มาก ทำให้ใช้ต้นทุนน้อย อีกทั้งยังประหยัดขั้นตอนในการขนส่ง โดยสามารถจัดส่งของได้โดยตรงจากผู้ผลิต โดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อสินค้าออนไลน์นิยมซื้อของวิธีนี้กันมากขึ้น อีกเหตุผลหนึ่งของการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ยกตัวอย่าง เช่น Amazon.com การซื้อหนังสือทางเว็บไซต์ก็ไม่ได้แตกต่างจากข้อดีของการซื้อสินค้าทั่วไปที่มีความสะดวกสบาย มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ประหยัดเวลาเดินทาง และที่สำคัญการซื้อหนังสือแบบออนไลน์นั้น ยังมีบริการให้ทดลองอ่านเนื้อหาได้ในหนังสือเล่มนั้นก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งไม่มีความแตกต่างระหว่างการไปเลือกซื้อหนังสือที่ร้าน

แม้จะเกิดปัญหาอยู่บ้างกับการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตในเมืองไทย แต่ด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจแบบนี้ กับการที่รัฐบาลหันมาใส่ใจให้ความรู้ในด้านเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยเฉพาะการเปิดระบบอินเทอร์เน็ตแบบอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ หรือ WI-FI เหมือนกับในต่างประเทศ แม้ว่าการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตจะสะดวกสบาย แต่ก็มีความเสี่ยงจากการถูกโจรผู้ร้ายชิงทรัพย์ไปไม่ต่างจากเลือกซื้อสินค้าอยู่ในห้างสรรพสินค้า โดยเฉพาะผู้ร้ายในโลกของไซเบอร์ที่เรียกว่า “แฮกเกอร์” “สแปมเมอร์” หรือ “ไวรัส” นั้นมีมากมายอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ต

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐศักดิ์ วรวิทยานนท์ (2556) ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ ก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านข้อมูลส่วนตัว และด้านสินค้า มีทศนคติอยู่ในระดับมาก และในส่วนของ ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านการให้บริการ มีทศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ หลังการตัดสินใจซื้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านข้อมูลส่วนตัว ด้านสินค้า และด้านช่องทางการชำระเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และในส่วนของด้านการให้บริการ มีทศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

โดยภาพรวม ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นลินี ต้นจิตติวัฒน์ (2540) ศึกษาถึงความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตนเอง จากข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม วิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 วิธี วิธีแรก คือ การวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และอีกวิธีการหนึ่งคือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่เคยผ่านการร้องเรียน ต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคมาแล้ว จำนวน 10 คน การวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการปกป้องสิทธิของตนเอง จากข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม อีกทั้งมีทศนคติต่อการปกป้องสิทธิของตนเอง จากข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม อีกทั้งมีทศนคติต่อการปกป้องสิทธิของตนเองไปในทางบวก สำหรับพฤติกรรมในการปกป้องสิทธิจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ เลิกใช้สินค้านั้นหรือบอกให้คนอื่นทราบ และร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความตื่นตัว ในการปกป้องสิทธิของตนเองด้วย

การร้องเรียน ไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเหตุผลหลัก 3 ประการคือ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ ของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน 2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ค่อนข้างไปในทางลบ 3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะร้องเรียนไปยัง หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อเมื่อพวกเขาได้รับอันตราย หรือความเสียหายในทรัพย์สินจำนวนมากจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ

พิชญา สันติธรรักษ์ (2554) การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำพรรณนา โดยศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ปัจจุบันแม้จะมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาและฉลากสินค้าทั่วไปไว้ก็ตาม แต่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นเพียงมาตรการกำกับดูแลการโฆษณาสินค้าทั่วไป โดยไม่มีมาตรการควบคุมการโฆษณา ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากการโฆษณามีอิทธิพลต่อผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลข่าวสารซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อความโฆษณาได้ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าว่าข้อความนั้นมีความเชื่อถือได้เพียงใด เนื่องจากการโฆษณาสินค้าทั่วไปตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ผู้โฆษณาไม่ต้องยื่นคำขออนุญาตก่อนโฆษณา ทำให้สามารถโฆษณาไปได้เลยต่อมาเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ก็จะใช้มาตรการทางปกครอง โดยออกคำสั่งคณะกรรมการฯ ให้ผู้กระทำการโฆษณาแก้ไขข้อความโฆษณาหรือห้ามโฆษณาข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง ทั้งนี้ตามมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ นอกจากนั้นคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะทำความเข้าใจกับผู้กระทำการโฆษณาที่มีความผิดฐานโฆษณาเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา 47 และนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 62 เพื่อเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดต่อไป อันเป็นเพียงมาตรการแก้ไขเยียวยาปัญหาที่ปลายเหตุดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมีบทบัญญัติที่เป็นมาตรการควบคุมการโฆษณาโดยให้ผู้กระทำการโฆษณายื่นคำขออนุญาตและต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะทำการโฆษณาได้ อันเป็นมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้นเหตุ และควรมีมาตรการตรวจสอบการใช้ข้อความฉลากสินค้าทั่วไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ก่อนนำสินค้าออกขายว่าสินค้านั้นมีการแสดงฉลากครบถ้วนและมีการใช้ข้อความที่ตรงต่อความเป็นจริงก่อนนำสินค้านั้นออกขาย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการใช้สินค้าเพราะหลงเชื่อตามคนพรรณนาที่เป็นเท็จหรือเกินจริงนั้นสำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายเพื่อหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำพรรณนา โดยมุ่งเน้นถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา และในด้านฉลากสินค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ

คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 โดยศึกษาเทียบเคียงกฎหมายต่างประเทศได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษและประเทศญี่ปุ่น มาปรับใช้กับกฎหมายของประเทศไทยเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำพรรณนา ให้ได้รับความเป็นธรรมและนำมาปฏิบัติได้จริง

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่า การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหรือทางออนไลน์เป็นที่นิยมกันค่อนข้างแพร่หลาย เนื่องจากมีการเข้าถึงสินค้าได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและทันสมัย ง่ายสำหรับทุกเพศทุกวัย มีการโฆษณาและบอกต่อกันอย่างรวดเร็วเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีข้อมูลจากมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับการแก้ไขปัญหาการซื้อ-ขาย พบว่า จากการสำรวจของมูลนิธิเกี่ยวกับพฤติกรรมการการซื้อ-ขายแบบอี-คอมเมิร์ซ พบว่า ราคาเป็นตัวดึงดูดใจในการซื้อสินค้า และจะนิยมซื้อสินค้าที่ราคาไม่เกิน 1,000 บาทมากที่สุด ช่องทางการชำระเงินใช้การชำระผ่านทางธนาคารมากที่สุด 48% สำหรับปัญหาที่ผู้บริโภคกล่าวมากที่สุด คือ กลัวโดนขโมยเลขบัตรเครดิตและเบอร์โทรศัพท์ 73.5% และผู้บริโภคออนไลน์เรียกร้องสิทธิให้กับตัวเองถึง 56.4% มากกว่าผู้บริโภคทั่วไป ผู้ขายแก้ปัญหาให้ 35% ไม่ทำอะไรให้ 22% ตอบรับแล้วตรวจสอบคำสั่งซื้อ 11.32% โดยลูกค้าพอใจกับการแก้ปัญหา 60% ส่วนมาตรการของผู้บริโภคในการตอบโต้เว็บอี-คอมเมิร์ซ พบว่า มีการบอยคอตเว็บที่ถูกร้องเรียน 85.1% ร้องเรียนรัฐ 8.4% แจ้งดำเนินคดี 6.5%

นอกจากนี้ ในประเทศไทยพบว่าผู้บริโภคไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง เช่น ตัวเครื่องบิน แสดงให้เห็นว่ากลไกการทำงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่ดี บางครั้งการคืนสินค้าคืนได้แต่ไม่ได้เงินคืน ซื้อแล้วเว็บหายไป อาทิเช่น เว็บไซค์ขายยา อาหารเสริมที่หมดอายุ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะทำงานวิจัยนี้ขึ้นเพื่อทราบถึงปัญหาของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการเลือกซื้อสินค้านี้มากที่สุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยเอกสารเป็นหลัก ซึ่งให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย คือ วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตและเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัย ผลงานการค้นคว้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ศึกษารูปแบบของการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ และจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้ววิเคราะห์เพื่อทราบปัญหาของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นประโยชน์ที่จะได้รับต่อไป

1. การกำหนดประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึงการปรับตัวระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงการปรับตัวระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึงการปรับตัวระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงการปรับตัวระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึงการปรับตัวระดับน้อยที่สุด

และแบบปลายเปิด (Opened Form) จำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ

ตอนที่ 2 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 เก็บข้อมูลทางด้านเอกสาร ดำเนินการ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้ที่มีประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ระหว่างวันที่ 10 ถึง 25 มกราคม 2559 โดยแจกแบบสอบถาม และขอรับแบบสอบถามคืน โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 50 ฉบับ

3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและแปลผล

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบตรวจรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละของผู้ตอบ

4.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตาราง สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์จุดกลางของช่วงระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับการปรับตัวอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับการปรับตัวอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับการปรับตัวอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับการปรับตัวอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิดเก็บรวบรวมเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ดังนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ต่อไปนี้

วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐาน

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของบุคคล

| สถานะของบุคคล | | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-----------------------|-------|--------|
| 1.เพศ | ชาย | 9 | 18.0 |
| | หญิง | 41 | 82.0 |
| | รวม | 50 | 100 |
| 2.อายุ | 15-20 ปี | 6 | 12.0 |
| | 21-30 ปี | 17 | 34.0 |
| | 31-40 ปี | 26 | 52.0 |
| | มากกว่า 40 ปี | 1 | 2.0 |
| | รวม | 50 | 100 |
| 3.การศึกษา | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 6 | 12.0 |
| | ปริญญาตรี | 19 | 38.0 |
| | ปริญญาโท | 25 | 50.0 |

| | | ตารางที่ 3.1 (ต่อ) | |
|------------------|--------------------------|--------------------|--------|
| สถานะของบุคคล | | จำนวน | ร้อยละ |
| สูงกว่าปริญญาโท | | - | - |
| รวม | | 50 | 100 |
| 4.อาชีพ | นักเรียน/นักศึกษา | 6 | 12.0 |
| | ข้าราชการ | 2 | 4.0 |
| | ธุรกิจส่วนตัว | - | - |
| | พนักงานของรัฐ | 39 | 78.0 |
| | ค้าขาย | - | - |
| | บริษัทเอกชน | - | - |
| | อื่นๆ | 3 | 6.0 |
| | รวม | 50 | 100 |
| 5.รายได้ต่อเดือน | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 6 | 12.0 |
| | 10,001 – 20,000 บาท | 16 | 32.0 |
| | 20,001 – 40,000 บาท | 27 | 54.0 |
| | มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป | 1 | 2.0 |
| | รวม | 50 | 100 |

จากตารางที่ 3.1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 82.0 เพศชายจำนวนร้อยละ 18.0 และซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 52.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ 21-30 ปี ร้อยละ 34.0 15-20 ปี ร้อยละ 12.0 และ มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 2.0 การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 50.0 ปริญญาตรี ร้อยละ 38.0 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 12.0 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด คือพนักงานของรัฐ ร้อยละ 78.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.0 ข้าราชการ ร้อยละ 4.0 และอื่นๆ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 6.0 ส่วนรายได้อยู่ในระดับ 20,001 – 40,000 บาท มากที่สุดคือร้อยละ 54.0 ระดับ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.0 ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 12.0 และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 3.2 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

| ข้อ | การเลือกซื้อ | ค่าเฉลี่ย | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับค่าความจริง |
|-----|---|-----------|-------------------------|------------------|
| 1 | การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีความสะดวกรวดเร็ว | 4.06 | 0.71 | มาก |
| 2 | การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยมาก | 4.18 | 0.56 | มาก |
| 3 | ในอินเทอร์เน็ตมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย | 4.24 | 0.59 | มาก |
| 4 | การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีช่องทางการชำระเงินให้เลือกมากมาย | 4.14 | 0.70 | มาก |
| 5 | สินค้าที่ได้มีคุณภาพ ตรงตามแบบที่ชอบ | 3.78 | 0.78 | มาก |
| 6 | ผู้บริโภคไม่มีเวลาในการเลือกซื้อจึงใช้บริการสินค้าทางอินเทอร์เน็ต | 3.90 | 0.73 | มาก |
| 7 | มีบุคคลอื่นแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต | 3.48 | 1.14 | ปานกลาง |
| 8 | มีส่วนลดในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต | 3.58 | 1.07 | มาก |
| | รวม | 3.92 | 0.78 | มาก |

จากตารางที่ 3.2 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยพบว่าในอินเทอร์เน็ตมีสินค้าให้เลือกหลากหลายมากที่สุด มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือ 4.24 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยมาก 4.18 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีช่องทางการชำระเงินให้เลือกมากมาย 4.14 ตามลำดับ ส่วนในค่าความจริงระดับปานกลาง คือมีบุคคลอื่นแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 3.48 จะเห็นได้ว่าการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีการเข้าถึงได้ง่ายจึงไม่จำเป็นต้องให้มีบุคคลอื่นแนะนำแต่อย่างใด ในภาพรวมของการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือ 3.92

ตารางที่ 3.3 ปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

| ข้อ | ปัญหา | ค่าเฉลี่ย | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับค่าความจริง |
|-----|--|-----------|-------------------------|------------------|
| 1 | ผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อ | 3.08 | 0.11 | ปานกลาง |
| 2 | ผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด | 3.08 | 0.11 | ปานกลาง |
| 3 | ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวกในการรับสินค้า | 2.90 | 0.12 | ปานกลาง |
| 4 | ผู้บริโภคมีปัญหาเลือกช่องทางการชำระเงิน | 2.78 | 0.12 | ปานกลาง |
| | รวม | 2.96 | 0.11 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 3.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อ และผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดซึ่งมีค่าความจริงอยู่ในระดับปานกลาง 3.08 ส่วนภาพรวมนั้นมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ขายให้รอบคอบ ควรเลือกซื้อกับเว็บไซต์ที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย ดูจากข้อมูลผู้ที่เข้ามาใช้บริการประกอบ เช่น ได้รับสินค้าตรงตามเวลาหรือไม่ สินค้ามีคุณภาพหรือไม่ มีบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไรก็ตาม

จากแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคนั้นยังนิยมที่จะเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย แม้จะพบว่ามีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ก็ไม่ทำให้ผู้บริโภคลดลงเลย ในทางกลับกันกลับมีการบริโภคสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี

เพราะความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยี ความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าที่ง่าย รวดเร็ว ตัดปัญหาเรื่องของการเดินทาง บางครั้งยังได้สินค้าที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด เนื่องจากร้านค้าออนไลน์ไม่มีต้นทุนในการเปิดร้าน นอกจากนี้ การซื้อของผ่านระบบออนไลน์ในสินค้าบางประเภท เช่น กระเป๋า นาฬิกา เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ยังอาจทำให้ได้ของที่ทันสมัย โดยเฉพาะของที่ไม่มีร้านจำหน่ายในประเทศไทย

ด้วยปัจจัยที่เข้าถึงง่ายสะดวกนี้เอง ทำให้ การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ในอีกด้านหนึ่ง การเติบโตของธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์ ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ

หรือไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค จนกลายเป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนเข้ามายัง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไม่ต่ำกว่า 200-300 ราย

จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 จนถึงปัจจุบัน พบว่าการซื้อสินค้าและบริการแบบออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต มีปัญหาในหลายประเด็น เช่น ผู้บริโภคชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อ หรือบางครั้ง ถูกยกเลิกบริการและไม่สามารถติดตามขอเงินคืนได้ เนื่องจากไม่ทราบชื่อที่แท้จริงและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ ยังประสบปัญหา การโฆษณาทางสื่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ข้อความและรูปภาพในลักษณะโฆษณาชวนเชื่อที่เกินความจริง ใช้ข้อความที่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดีของชาติ และบางครั้ง มีการใช้รูปภาพประกอบที่ไม่เหมาะสม

สินค้าที่มีการขายผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนจะถูกหลอกลวงส่วนใหญ่ คือ สินค้าแบรนด์เนมที่มีราคาแพง เช่น กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ส่วนบริการออนไลน์ที่มักจะโดนหลอกลวง ได้แก่ การจองตั๋วเครื่องบิน และการจองทัวร์ ฯลฯ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กรณีศึกษา ความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการค้นคว้าเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องประกอบกับการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรตัวอย่างรวมทั้งการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรตัวอย่างด้วย

สรุปผลการวิจัย มีดังนี้

วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

1. ข้อมูลสถานะทั่วไปของบุคคล

แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 82.0 เพศชายจำนวนร้อยละ 18.0 และซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 52.0 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ 21-30 ปี ร้อยละ 34.0 15-20 ปี ร้อยละ 12.0 และ มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 2.0 การศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 50.0 ปริญญาตรี ร้อยละ 38.0 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 12.0 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด คือ พนักงานของรัฐ ร้อยละ 78.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.0 ข้าราชการ ร้อยละ 4.0 และอื่นๆ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 6.0 ส่วนรายได้อยู่ในระดับ 20,001 – 40,000 บาท มากที่สุดคือ ร้อยละ 54.0 ระดับ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.0 ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 12.0 และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.0

2. การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยพบว่าในอินเทอร์เน็ตมีสินค้าให้เลือกหลากหลายมากที่สุด มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือ 4.24 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความ

ทันสมัยมาก 4.18 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีช่องทางการชำระเงินให้เลือกมากมาย 4.14 ตามลำดับ ส่วนในค่าความจริงระดับปานกลาง คือมีบุคคลอื่นแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 3.48 จะเห็นได้ว่าการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีการเข้าถึงได้ง่ายจึงไม่จำเป็นต้องให้มีบุคคลอื่นแนะนำแต่อย่างใด ในภาพรวมของการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือ 3.92 3. การปรับตัวด้านสังคม

3. ปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อ และผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดซึ่งมีค่าความจริงอยู่ในระดับปานกลาง 3.08 ส่วนภาพรวมนั้นมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ขายให้รอบคอบ ควรเลือกซื้อกับเว็บไซต์ที่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย ดูจากข้อมูลผู้ที่เข้ามาใช้บริการประกอบ เช่น ได้รับสินค้าตรงตามเวลาหรือไม่ สินค้ามีคุณภาพหรือไม่ มีบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร

อภิปรายผลการวิจัย

จากแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคนั้นยังนิยมที่จะเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย แม้จะพบว่ามีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ก็ไม่ทำให้ผู้บริโภคลดลงเลย ในทางกลับกันกลับมีการบริโภคสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี

เพราะความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยี ความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าที่ง่าย รวดเร็ว ตัดปัญหาเรื่องของการเดินทาง บางครั้งยังได้สินค้าที่มีราคาถูกกว่าท้องตลาด เนื่องจากร้านค้าออนไลน์ไม่มีต้นทุนในการเปิดร้าน นอกจากนี้ การซื้อของผ่านระบบออนไลน์ในสินค้าบางประเภท เช่น กระเป๋า นาฬิกา เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ยังอาจทำให้ได้ของที่ทันสมัย โดยเฉพาะของที่ไม่มีร้านจำหน่ายในประเทศไทย

ด้วยปัจจัยที่เข้าถึงง่ายสะดวกนี้เอง ทำให้ การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ในอีกด้านหนึ่ง การเติบโตของธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่าง

ตามมา เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์ ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค จนกลายเป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนเข้ามายัง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไม่ต่ำกว่า 200-300 ราย

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของการซื้อขายสินค้าในรูปแบบใหม่นี้ สคบ. จะตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดูแลการดำเนินธุรกิจออนไลน์ขึ้นมาโดยเฉพาะ โดยจะร่วมกับกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาคเอกชน ช่วยกันสอดส่องดูแลการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และยังเป็น การรวมศูนย์กลางในการบูรณาการหน่วยงานที่ดูแลสินค้าด้านออนไลน์ไว้ทีเดียว ช่วยให้การคุ้มครองและการช่วยเหลือผู้บริโภคมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หากพบเว็บไซต์ที่หลอกลวงผู้บริโภคก็จะส่งเจ้าหน้าที่ตามไปถึงแหล่งผลิตเพื่อดำเนินคดีทางกฎหมายทันที

และเมื่อพิจารณาประเด็นในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคแล้ว จะประกอบไปด้วยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับการชดเชยความเสียหาย กรณีได้สินค้าไม่ตรงตามคำโฆษณา ตามกฎหมายมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ซึ่งวางหลักการสำคัญเรื่องคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค 5 ประการ ได้แก่

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้อง
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการ
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
5. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย

ซึ่งหลักการทั้ง 5 ประการนี้ แม้จะไม่มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ แต่เจตนารมณ์ของกฎหมายได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทุกกรณี แม้ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าออนไลน์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 3 ได้บัญญัติไว้ดังนี้

“ซื้อ” หมายความว่ารวมถึง เช่า เช่าซื้อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น

“ขาย” หมายความว่ารวมถึง ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย

“สินค้า” หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย

“บริการ” หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน

“ผลิต” หมายความว่า ทำ ผสม ปูรง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและหมายความรวมถึงการเปลี่ยนแปลง การตัดแปลง การคัดลอก หรือการแบ่งบรรจุ

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการโฆษณาด้วย

“ข้อความ” หมายความว่า การกระทำที่ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมายหรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

“โฆษณา” หมายความว่า การกระทำไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า

“สื่อโฆษณา” หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หรือป้าย

“ฉลาก” หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระดาษหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้าซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

“สัญญา” หมายความว่า ความตกลงกันระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อซื้อและขายสินค้าหรือให้และรับบริการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นี้

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ฉะนั้น เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตก็ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายได้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคเมื่อมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแล้วผู้บริโภคมีวิธีการจัดการอย่างไร ส่วนใหญ่ให้คำตอบว่าหากมีจำนวนเงินไม่มากเท่าไรก็ยอมรับปัญหาไป คราวหน้าก็จะไม่สั่งซื้ออีก ถ้ามุ่งถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านนี้ผู้บริโภค รู้จักหรือไม่ ส่วนใหญ่ผู้บริโภคไม่รู้จักหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ก็มีบางส่วนที่รู้จักแต่ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานว่าจะจัดการปัญหาได้จริง ซึ่งก็จะเป็นไปได้ตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นลินี ดันจิตติวัฒน์ (2540) คือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความตื่นตัว ในการปกป้องสิทธิของตนเองด้วยการร้องเรียน ไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเหตุผลหลัก 3 ประการคือ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ ของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน 2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ค่อนข้างไปในทางลบ 3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะร้องเรียนไปยัง หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อเมื่อพวกเขาได้รับอันตราย หรือความเสียหายในทรัพย์สินจำนวนมากจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ

และปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอีกนั้น คือ ประเทศไทยมีกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เราเรารู้จักกันดีและ ถูกบังคับใช้แล้วอยู่ 3 ฉบับ ได้แก่ พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ฉบับที่ 1 พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2 และพรบ.ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ในที่นี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ฉบับที่ 1และ พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ฉบับที่ 2

กฎหมายไทยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



รูปที่ 5.1

สำหรับพรบ.การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังอยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานร่าง กฎหมายอยู่ (ดูรูปที่ 1) ดังนั้นทุกคนจึงให้ความสำคัญกับ พรบ. (พระราชบัญญัติ) หรือ กฎหมายหลักที่ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้แล้ว โดยรายละเอียดของกฎหมายลูกหรือพระราชกฤษฎีกาที่ถูกประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาเพื่อช่วยเสริมเพิ่มเติมรายละเอียดการบังคับใช้กฎหมายหลัก หรือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และ พ.ศ.2551 นั้นสรุปได้ดังนี้ (ดูรูปที่2)



รูปที่ 5.2

1.1 พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกระทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ.2549 (10 มกราคม 2550) อ้างอิงมาตรา 35 ของพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544

1.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551 (16 กันยายน 2551) อ้างอิงมาตรา 32 มาตรา 33 มาตรา 34 ของพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และร่างพระราชกฤษฎีกาอีกสองฉบับที่กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำเพื่อจะนำมาใช้ในอนาคตอันใกล้ คือ 2.1 ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ... อ้างอิงมาตรา 32 มาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 35 ของพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 2.2 ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดวิธีการแบบ(มันลง) ปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ... อ้างอิงมาตรา 25 ของพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 และมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001

บทวิเคราะห์พบว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภค จะเห็นได้ว่าพรบ.ว่าด้วยธุรกรรมฯ นั้นได้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2544 จากนั้นอีก 7 ปีจึงได้ออก พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมฯ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 ซึ่งในฉบับที่ 2 นั้น เนื้อหาสาระที่สำคัญคือการโอนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไปอยู่ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยสมบูรณ์ โดยต่อจากนี้ไป สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ จะเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ICT และ เรื่องที่สำคัญรองลงไป คือ เรื่องเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใน พรบ.ฉบับที่ 2 นี้ กำหนดไว้ว่าเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสิ่งพิมพ์ออก สามารถใช้เป็นต้นฉบับได้ กล่าวคือเอกสารที่ได้มาจากการ Scan เก็บในรูปแบบ Digital Format สามารถนำมาใช้เป็นต้นฉบับได้

ในขณะเดียวกันทางภาครัฐก็ได้ออก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment (ตามมาตรา 32 มาตรา 33 และ มาตรา 34) ที่มีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแลในเรื่องนี้ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวเพียงจะมีผลบังคับใช้ เมื่อต้นปีที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดในการบังคับใช้ที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้เป็น 3 ประเภท บัญชี ดังนี้

บัญชี ก : ธุรกิจบริการที่ต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ

การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือรับบริการเฉพาะอย่างตาม รายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ทั้งนี้ เว้นแต่การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้จำกัดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้บริโภคโดยมิได้แสวงหากำไรจากการออกบัตร ตามที่ ธปท. ประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

บัญชี ข: ธุรกิจบริการที่ต้องขอขึ้นทะเบียนก่อนให้บริการ

- (1) การให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต
- (2) การให้บริการเครือข่ายอีดีซี
- (3) การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงินระบบหนึ่งระบบใด
- (4) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้า และหรือรับบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ให้บริการหลายราย ณ สถานที่ที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกัน

บัญชี ค : ธุรกิจบริการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ

- (1) การให้บริการหักบัญชี
- (2) การให้บริการชำระดุล

- (3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือผ่านทางเครือข่าย
- (4) การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงินหลายระบบ
- (5) การให้บริการรับชำระเงินแทน
- (6) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้า และหรือรับบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ให้บริการหลายราย โดยไม่จำกัดสถานที่และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่าย และให้บริการเดียวกัน

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มีความก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งธุรกิจบริการเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความซับซ้อนและหลากหลาย และเป็นธุรกิจที่มีมูลค่าโดยรวมทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง และมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการในธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในขณะนี้มิได้มีเพียง สถาบันการเงินเท่านั้นแต่ยังรวมถึงผู้ให้บริการที่มีได้มีกฎหมายใดควบคุมดูแล จึงอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์ ความน่าเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสาธารณชน ประกอบกับเพื่อบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นฉบับเดียวกัน อันจะช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมดูแลและเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและเป็น การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจหรือการให้บริการภาครัฐ จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

ซึ่งผู้ให้บริการเหล่านี้ต้องขึ้น ทะเบียนกับทางภาครัฐ โดยถ้าไม่ขึ้นทะเบียนก็จะถือว่ามีความผิดตามกฎหมาย และผู้ให้บริการต้องถูกควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งยังมีร่างพระราชกฤษฎีกาอีกหนึ่งฉบับคือ ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับบริการการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “Digital Certificate” ซึ่งหมายความถึงผู้ให้บริการทำตัวเป็น “CA” หรือ “Certificate Authority” ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ลักษณะของธุรกิจที่จำเป็นต้องกำกับดูแล

- ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์
- ธุรกิจบริการที่เสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็น 2 ประเภท คือ

- ธุรกิจบริการที่ต้องขึ้นทะเบียน

– ธุรกิจบริการที่ต้องได้รับใบอนุญาต

สำหรับ องค์กรที่ต้องการมี CA เป็นของตนเอง ซึ่งในปัจจุบันก็สามารถทำได้ง่ายและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงมาก ดังนั้นในอนาคตหลายบริษัท โดยเฉพาะบริษัทใหญ่ๆ หรือ "Enterprise" ก็จะนิยมตั้ง CA เองภายในบริษัท แต่ถ้า องค์กรใดประสงค์จะประกอบธุรกิจการให้บริการออกใบรับรองให้แก่บุคคลเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กรเดียวกัน หรือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรในกลุ่มหรือเครือข่ายกัน ต้องได้รับการขึ้นทะเบียนเสียก่อนและ องค์กรใดประสงค์จะประกอบธุรกิจการให้บริการออกใบรับรองให้แก่บุคคล เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างบุคคลอื่นโดยทั่วไป ต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ

เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ในลำดับแรกนั้น ควรใช้หลักผู้ซื้อต้องระวัง ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าหลักหนึ่งจึงเกิดขึ้น นั่นก็คือ ในการซื้อขายนั้น "ผู้ซื้อต้องระวัง" กล่าวคือ หากมีความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ซื้อขายกันนั้นความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ซื้อเอง หลักนี้เรียกกันตามภาษาโรมันว่า Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware เป็นหลักกฎหมายโรมัน ผู้ขายอาจไม่ต้องรับผิดชอบในบางกรณี ถ้าผู้ซื้อได้ล่วงรู้ความชำรุดบกพร่องหรือควรระวังหากใช้ความระมัดระวังบ้างตามสมควร ในการนี้ ผู้บริโภคควรปกป้องตนเองเป็นลำดับแรกก่อน เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภคเอง

ปัจจุบันภาครัฐได้มีมาตรการเพื่อส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นสำหรับผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต หนึ่งในการส่งเสริมการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและเป็น การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจหรือการให้บริการภาครัฐ ซึ่งผู้ให้บริการเหล่านี้ต้องขึ้นทะเบียนกับทางภาครัฐ โดยถ้าไม่ขึ้นทะเบียนก็จะถือว่ามีความผิดตามกฎหมาย และผู้ให้บริการต้องถูกควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งยังมีร่างพระราชกฤษฎีกาอีกหนึ่งฉบับ คือ ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับบริการการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ หรือ "Digital Certificate" ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการทำตัวเป็น "CA" หรือ "Certificate Authority" ซึ่งสรุปได้ดังนี้ ลักษณะของธุรกิจที่จำเป็นต้องกำกับดูแล

- ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางการเงินและการพาณิชย์
- ธุรกิจบริการที่เสริมสร้างความเชื่อถือและยอมรับในระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็น 2 ประเภท คือ

- ธุรกิจบริการที่ต้องขึ้นทะเบียน
- ธุรกิจบริการที่ต้องได้รับใบอนุญาต

ซึ่งการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ก็ถือว่าเป็นรูปแบบของการกำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ขายต้องขึ้นทะเบียนพาณิชย์เสียก่อน และใจได้รับเลขที่ประจำตัวเพื่อตรวจสอบข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วและง่ายในการค้นหา และเพื่อเป็นความน่าเชื่อถือของผู้ขายเอง สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ด้านการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคเอง

เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตยังพบอยู่ในปัจจุบันและที่ได้จากการวิจัยการระวังตนเองของผู้บริโภคจึงเป็นวิถีทางที่สามารถจะปกป้องสิทธิของผู้บริโภคได้เป็นลำดับแรกและอาจทำให้ปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตบรรเทาลงได้ คือ

- ตรวจสอบเว็บไซต์ของร้านค้าว่ามีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับกระทรวงพาณิชย์หรือไม่ การตรวจสอบนี้จะทำให้ผู้บริโภคสบายใจได้ในระดับหนึ่ง เพราะการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้จดทะเบียนต้องเป็นเจ้าของร้านค้าออนไลน์ ต้องมีการระบุข้อมูลส่วนตัวต่างๆ เพื่อขอขึ้นจดทะเบียน ซึ่งถ้าหากเป็นมิถุนาชีพคงจะไม่อยากแสดงตัวตน ให้ผู้อื่นรู้ สังเกตได้จากหน้า Contact Us ในการจดทะเบียนผู้ขายจะได้รับเลขรหัสทะเบียน และจะมีการแสดงสัญลักษณ์ทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- เลือกร้านค้าที่มีเสียงตอบรับในทางที่ดี วิธีสังเกตง่ายๆคือร้านค้าที่มีเสียงตอบรับที่ดี ให้ดูจากหน้ากระดาน (Webboard) หรือจำนวนการส่งสินค้า การรีวิว (Review) จากลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าจากทางร้านว่าเป็นอย่างไร
- เลือกซื้อสินค้าในเว็บไซต์ที่มีอายุการขายอย่างน้อย 1 ปี โดยผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ง่ายๆผ่านทาง <http://www.seologs.com/dns/domain-check.html> โดยการใส่ชื่อเว็บไซต์นั้นๆลงไป
- ตรวจสอบการตอบคำถามของผู้ขายสามารถตรวจสอบได้จากการตอบคำถามในกระดาน (Webboard) ว่าผู้ขายหมั่นตอบคำถามของลูกค้าหรือไม่ มีการตอบคำถามอย่างไร และเอาใจใส่ลูกค้าหรือไม่ หากในกระดานมีลูกค้าเข้ามาคุยเป็นจำนวนมาก แล้วผู้ขายมีการให้ความสนใจการตอบคำถามของลูกค้าที่ดี ผู้บริโภคก็สามารถมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่าปลอดภัย

- คู่มือในการรับประกันสินค้าหรือบริการหลังการขายเนื่องจากการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ หากสินค้ามีปัญหาไม่ว่าจะเป็นการส่งที่ผิดพลาดหรือสินค้าไม่ได้มาตรฐาน ทางร้านจะมีการรับประกันหรือสามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้หรือไม่ ระยะเวลาในการรับประกันมีมากน้อยเพียงใด หากทางผู้ขายไม่ได้ระบุไว้ ผู้บริโภคก็ควรถามให้เข้าใจ และชัดเจนก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในทางที่ดีควรสอบถามผ่านทาง เว็บบอร์ดหรืออีเมล เพื่อจะได้มีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่ควรตกลงซื้อขายกันทางโทรศัพท์
- สินค้าที่สนใจจะซื้อไม่ควรเป็นสินค้าที่ผิดกฎหมาย เช่น ซีดเถื่อน สินค้าปลอม สินค้าผิดกฎหมาย หรือสินค้าที่มีราคาสูงมากๆ ถ้าไม่ใช่สินค้าพวกนี้ก็ไม่ต้องกังวลใจมากมาย เพราะปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดกับสินค้าประเภทนี้

2. ด้านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องของภาครัฐแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ภาครัฐควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกาศใช้พรบ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภค ดังนี้

- ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เนื้อหาภายในพรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในวงกว้างให้มากกว่าในปัจจุบัน รวมทั้งให้ความรู้ถึงที่มาที่ไปของพรบ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามหลัง พรบ. ว่าด้วยธุรกรรมฯ ว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร และมีผลบังคับใช้หลังจากที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อใด ตลอดจนจะมีบทลงโทษอย่างไรในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติตามพรบ. ว่าด้วยธุรกรรมฯ และ พระราชกฤษฎีกาดังกล่าว;

- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หรือ “Digital Signature” และ “ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์” หรือ “Digital Certificate” ตลอดจนองค์ความรู้เรื่อง “PKI” หรือ “Public Key Infrastructure” สำหรับบุคคลทั่วไปยังมีน้อยมาก นอกจากนี้ในส่วนของ Law Enforcement เอง เช่น ตำรวจ ผู้พิพากษา หรือ อัยการ ก็ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมความรู้ทางด้านนี้เพียงพอและจริงจังโดยทั่วถึง จึงควรเป็นหน้าที่ของภาครัฐอีกเช่นกันที่จะให้การสนับสนุนและการให้ความรู้ ความเข้าใจควบคู่กันไป เช่น จัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานทางด้าน PKI, Digital Certificate และ Digital Signature โดยเริ่มจากการอบรมความรู้พื้นฐานด้านการเข้ารหัสข้อมูลและการถอดรหัสข้อมูล ได้แก่เรื่อง “Cryptography” ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานในการศึกษาเรื่อง PKI และ CA ต่อไป เป็นต้น

- การดำเนินคดีเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการเก็บสถิติและมีการเปิดเผยเป็นกรณีศึกษาให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าใจมากขึ้น

- ปัญหาทางด้านความพร้อมของหน่วยงานที่ต้องมีหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบ ซึ่งได้แก่ สำนักงานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งยังไม่ได้ถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นทางการ ดังนั้น จากข้อกำหนดใน

ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดเตรียมนโยบาย(Policy) , มาตรฐาน (Standard) และ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) (รูปที่ 5.4)

Policy, Standard, Procedure (SOP) & Work Instruction (WIN)



รูปที่ 5.4

- ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการจัดทำเอกสารในปัญหาข้อที่ 8 และการจัดเตรียมกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติจริงภายในองค์กร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง การฝึกอบรม “Security Awareness Training” เพื่อให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์และผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามพรบ. ว่าด้วยธุรกรรมฯ และ และพรฎ. ดังกล่าว

และภาครัฐควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 4 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ดังต่อไปนี้

- (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัติฉบับบัญญัติไว้

ซึ่งสิทธิบริโภคดีดังกล่าวมานี้เป็นบริบทสำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงสิทธิของผู้บริโภค และสามารถ

ปกป้องผลประโยชน์ของตนเองได้ตามหลักกฎหมาย

- ภาครัฐควรแนะนำกระบวนการเข้าถึงสิทธิของผู้บริโภคให้ผู้บริโภคได้เข้าใจ เช่น กระบวนการดำเนินคดีแทนของภาครัฐตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 39 ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการมอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง

ซึ่งจะเห็นได้ว่ากระบวนการดำเนินคดีนั้นผู้บริโภคสามารถยื่นคำร้องให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนได้ เป็นช่องทางให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายในการดำเนินคดี และเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งจะเห็นว่าการดำเนินคดีนั้นไม่ได้มีความยุ่งยากเลย อีกประเด็นหนึ่งคือการดำเนินคดีผู้บริโภคนี้ได้รับการยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมอีกด้วย เป็นการไม่เพิ่มภาระให้ผู้บริโภค

บรรณานุกรม

หนังสือ

สุขุม ศุภนิศย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.

สุขุม ศุภนิศย์. คำอธิบายพัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.

ไพจิตร ปุญญพันธ์. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด, พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ: นิติธรรม, 2538. หน้า 3.

งานวิจัย/วิทยานิพนธ์

วรเจตน์ ภาคีรัตน์, “รายงานการวิจัย เรื่อง ความรับผิดชอบของรัฐในระบบกฎหมายเยอรมัน” เสนอ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พฤษภาคม 2547, หน้า VII, 91-93.

สุรพล นิติไกรพจน์ และคณะ, “รายงานวิจัยเรื่อง หลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศส”, สถาบันวิจัยและให้

คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เสนอต่อ สำนักงานศาลปกครอง, ตุลาคม 2545.

หน้า 272.

นลินี ตันจิตติวัฒน์. ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตนเอง จาก

ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม. วิทยานิพนธ์ (นศ.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

พิชญภา สันติธรรักษ์, ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าตามคำโฆษณา: ศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 . [online]. 2554. แหล่งที่เข้าถึง :

<http://www.research.rmutt.ac.th/?p=5569>. [20 กุมภาพันธ์ 2559]

ณัฐศักดิ์ วรวิทยานนท์, ทักษะคดีของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์

[online]. 2554. แหล่งที่เข้าถึง : www.spu.ac.th/commarts/files/2013/09/บทความ.doc.

[20 กุมภาพันธ์ 2559]

แหล่งที่เข้าถึง : www.krisdika.go.th/[online] . [20 กุมภาพันธ์ 2559]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

