



รายงานสืบเนื่อง

การประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ

เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 16

และ

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครั้งที่ 3

“งานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ร่วมกับเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ

22 กรกฎาคม 2559

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กรณีศึกษา ความปลอดภัย
ของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

The Protection of Consumer Rights: A Case Study on Safety
in Internet Shopping

มนัสนันท์ ปิ่นพิทักษ์¹

Manasnun Pinpitak¹

¹อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เสนอปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคกรณีศึกษาความปลอดภัยของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการได้แก่ 1) วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต 2) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

วิธีการดำเนินการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย 1) การวิจัยเอกสารการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องและ 2) สัมภาษณ์และให้ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ตอบแบบสอบถามและประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินค่าความจริงประกอบด้วยผู้บริโภคที่มีประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตในปี 2558 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตคือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อและผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดซึ่งมีค่าความจริงอยู่ในระดับปานกลาง 3.08 ส่วนภาพรวมนั้นมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ผู้บริโภค

Abstract

This study has two goals, being 1) to analyze the problems facing consumer's rights in term of the safety of Internet customers and 2) to provide the solution of the problems of consumer's rights in term of the safety of Internet customers.

The tools used in this research were 1) the study of documents, theories and related researches and analyze related documents 2) interviews and questionnaires.

The samples are customers who have used online shopping in 2015. Methods used in statistical analysis were averages and standard deviation.

Results showed that goods did not arrive at promised time and differed to advertised appearance. The honesty rating is approximately 3.08, at the moderate rating threshold, which was the same rating as the overall rating.

Keywords : consumers

บทนำ

สังคมที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) มีบทบาทต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งการสื่อสาร การทำงาน การอำนวยความสะดวกระหว่างวัน และความบันเทิง ทำให้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้คนเสมือนสิ่งที่ไม่ขาดไม่ได้ ทั้งนี้ การที่ไอซีทีเข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจ ทั้งในรูปแบบการค้าและการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจแบบ พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่เป็นแนวโน้มจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่สามารถครอบคลุมไปได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดเวลา สำหรับ ในประเทศไทย ธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ มีแนวโน้มเติบโตขึ้น แต่ยังมีอุปสรรค บางประการที่ทำให้การขยายตัวยังไม่เติบโตเท่าที่ควร เนื่องจากการทำอี-คอมเมิร์ซ เป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่คู่สัญญาไม่มีโอกาสพบหน้ากัน และส่วนมากก็เป็นการทำธุรกิจข้ามชาติ จึงเกิดปัญหาต่างๆ ที่มักจะอยู่ในรูปการฉ้อฉลผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้า บนอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต
๒. เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักผู้ซื้อต้องระวัง

สมัยเมื่อการค้าและเศรษฐกิจของโลกยังอยู่ในลักษณะจำกัดเฉพาะวงแคบๆ ในท้องถิ่นหนึ่งหรือในเมืองหนึ่งนั้น สภาพของสินค้าและบริการยังไม่มี ความสลับซับซ้อนมากนัก เพราะกระบวนการผลิตยังเป็นแบบง่ายๆ ตลาดยังเป็นลักษณะแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter) ไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องจัดหาเครื่องมือหรือมาตรการทางกฎหมายเป็นพิเศษ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรม ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของแนวคิดในระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยตั้งอยู่บนความมีอิสระและเสรีภาพของบุคคลในการดำรงชีวิตได้เท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคตามหลักประชาธิปไตยนั้น ยังผลให้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez-Faire) เกิดขึ้นด้วย โดยสมมติฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการเท่ากัน รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงเสรีภาพในการตกลงของเอกชน หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องการค้าหลักหนึ่งจึงเกิดขึ้น นั่นก็คือ ในการชื้อขายนั้น "ผู้ซื้อต้องระวัง" กล่าวคือ หากมีความเสียหายใดๆ ในทรัพย์สินที่ชื้อขายกันนั้นความเสียหายนั้นตกเป็นของผู้ชื้อเอง หลักนี้เรียกกันตามภาษาโรมันว่า Caveat Emptor หรือ Let the buyer beware เป็นหลักกฎหมายโรมัน ผู้ชื้ออาจไม่ต้องรับผิดชอบในบางกรณี ถ้าผู้ชื้อได้ล่วงรู้ความชำรุดบกพร่องหรือควรระวังหากใช้ความระมัดระวังบ้างตามสมควร

ทฤษฎีกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Freedom of Will)

หรือเสรีภาพในการทำสัญญา ด้วยเหตุที่แนวคิดทฤษฎีดังกล่าวเหมาะสมในสภาพสังคมที่เท่าเทียมกันในอำนาจต่อรอง และมีระบบการค้าที่แข่งขันกันค่อนข้างสมบูรณ์ ทฤษฎีความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีในสัญญา (Privity of Contract) ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้นก็เหมาะสมกับคู่กรณีที่มีความสามารถในการต่อรองเท่าๆกัน แต่ในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น โดยเหตุที่ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องบริโภคสินค้าหรือบริการโดยอาศัยความสัมพันธ์ในทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากการบริโภคเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคม (Status Quo) ความสามารถของบุคคล (Capability) หรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา เพราะฉะนั้นหลักเกณฑ์หรือทฤษฎีความรับผิดชอบในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคใหญ่หลวงในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีใช้คู่กรณีในสัญญา ทฤษฎีกฎหมายที่ก่อตั้งสิทธิในการได้รับการเยียวยาชดใช้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการบริโภคจึงไม่คำนึงถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา (Privity Rule) แต่อย่างใด

ดังนั้น การกำหนดว่าผู้บริโภคคือใคร จึงไม่กำหนดโดยอาศัยหลักความสัมพันธ์ทางสัญญา แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงก่อให้เกิดการปฏิเสธทฤษฎีเสรีภาพในการทำสัญญา และหลักความรับผิดชอบเฉพาะคู่กรณีโดยสิ้นเชิง การกำหนดกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค จึงออกมาในรูปการขยายความรับผิดชอบของผู้ขายไปสู่บุคคลอื่นๆ ที่มีใช้ผู้ซื้อ เช่น ให้อำนาจในการฟ้องร้องของสินค้าที่เกิดอันตรายต่อบุคคลในครอบครัวของผู้ซื้อ เป็นต้น

2. ทฤษฎีรับภัย (Theorie durisque)

เป็นทฤษฎีของฝรั่งเศสไม่มีอิทธิพลโดยตรงในกฎหมายไทยทฤษฎีรับภัย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีรับภัยที่สร้างขึ้น (Theorie du risqueree) คิดขึ้นโดยนักนิติศาสตร์ชาวฝรั่งเศส โดยถือว่า เมื่อมนุษย์ได้กระทำการใด ๆ แล้ว ย่อมเป็นการเสี่ยงภัย คือ อาจมีผลดีหรือผลร้ายก็ได้ ผู้กระทำก็ต้องรับผลแห่งการเสี่ยงภัยนั้น ถ้ามีภัยหรือความเสียหายเกิดขึ้น ซึ่งเป็นการนำเอาหลักความผิด (La Faute) ออกจากหลักเกณฑ์ละเมิด กล่าวคือ นอกจากไม่ต้องด้วยวัตถุประสงค์แห่งการเยียวยาตามกฎหมายแพ่ง และไม่มีขอบเขตกำหนดโดยกฎหมายแล้วยังไม่เปิดโอกาสให้มีการดำเนินกระบวนการพิจารณาความรับผิดด้วยความยุติธรรมอันเป็นเกณฑ์พื้นฐานของความรับผิดอีกด้วย ทฤษฎีนี้มีส่วนดีในเรื่องการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่าผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย โดยมีเหตุผลทางทฤษฎีมาสนับสนุน 2 ประการ คือ

ประการแรก เหตุผลทางกฎหมาย ผลแห่งความรับผิดทางละเมิดคือการบังคับให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายมิใช่เป็นการลงโทษ เช่นเดียวกับความรับผิดทางอาญา ดังนั้น กฎเกณฑ์เรื่องละเมิดไม่ควรคำนึงถึงความผิด เช่นเดียวกับกฎเกณฑ์ทางอาญา เพียงแต่เป็นผู้ก่อความเสียหายก็ควรถือเป็นการละเมิดแล้ว

ประการสอง เหตุผลทางพฤติกรรม ความเสียหายที่เกิดขึ้นแม้จะหาผู้รับผิดชอบได้ก็ไม่ควรจะให้ผู้เสียหายเป็นผู้รับเคราะห์ โดยที่ความเสียหายมิได้เกิดจากการกระทำของเขา เพียงแต่ที่เคราะห์ว่าภัยนั้นเป็นผลเพราะเหตุใด และเหตุนี้ใครเป็นผู้ก่อผู้หนึ่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

แม้ว่าทฤษฎีรับภัยจะมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาความรับผิดด้วยความยุติธรรมอันเป็นเกณฑ์พื้นฐานของความผิด แต่สำหรับในสังคมปัจจุบันซึ่งมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้กรรมวิธีการผลิตมีความซับซ้อนยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น หลักการของทฤษฎีนี้จึงเหมาะสมในการที่จะนำมาใช้เพื่อเยียวยาความรับผิดทางแพ่งในคดีที่เกี่ยวกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

3. ทฤษฎีความรับผิด Fault Theory (ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิดของระบบ Common Law)

แนวคิดที่ 1 มีพื้นฐานจากหลักการคุ้มครองสิทธิของบุคคล ในอันที่จะไม่ถูกทำให้เสียหาย : กฎหมายละเมิดในยุคแรก ก่อน ค.ศ.19 “เมื่อมีความเสียหายต้องมีการชดใช้เยียวยา” แนวคิดนี้ไม่พิจารณาถึงองค์ประกอบภายในจิตใจของผู้กระทำ พิจารณาแต่ว่าเมื่อมีการกระทำขึ้นและมีผลเสียหายตามจะต้องมีผู้ชดใช้โดยมุ่งชดเชยแก่ผู้ได้รับความเสียหายไม่สนใจผู้กระทำ (จงใจ/ประมาท) แต่ต่อมาบ้านเมืองได้รับอิทธิพลของศาสนามากขึ้น ถือว่าผู้ละเมิดประพฤติดีศีลธรรมด้วย จึงมีการรับคุ้มครองประโยชน์ในการใช้เสรีภาพของบุคคลตรงกับ ทฤษฎีรับภัยของฝรั่งเศส

แนวคิดที่ 2 มีพื้นฐานจากหลักการคุ้มครองเสรีภาพของผู้กระทำ ความเสียหายต้องเกิดจากการกระทำที่จงใจหรือขาดความระมัดระวังเท่านั้นแนวคิดนี้พิจารณาองค์ประกอบภายในจิตใจของผู้กระทำด้วย ปลาย ค.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) ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้าง (มาตรา 436) ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากสิ่งตกหล่นจาก (มาตรา 436) ความรับผิดอันเกิดจากยานพาหนะ (มาตรา 437) ความรับผิดอันเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่น (มาตรา 425/427)

ความรับผิดของรัฐที่อยู่บนพื้นฐานความผิดหรือความรับผิดของรัฐฐานละเมิด มีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับความรับผิดของบุคคลฐานละเมิดตามหลักกฎหมายแพ่ง ส่วนหลักความรับผิดโดยปราศจากความผิด จะตรงกันข้ามกับความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานความผิด ในบทความนี้จะไม่ถึงกล่าวหรืออธิบายความรับผิดความรับผิดที่อยู่บนพื้นฐานความผิดหรือความรับผิดฐาน “ละเมิด” แต่กล่าวเฉพาะแต่ความรับผิดโดยปราศจากความผิด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยเอกสารเป็นหลัก ซึ่งให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย คือ วิเคราะห์ปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตและเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยผู้วิจัย ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัย ผลงานการค้นคว้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ศึกษารูปแบบของการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

2. สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ และจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้ววิเคราะห์เพื่อทราบปัญหาของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นประโยชน์ที่จะได้รับต่อไป

1. การกำหนดประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

จำนวน 50 ตัวอย่าง จำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ

ตอนที่ 2 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 เก็บข้อมูลทางด้านเอกสาร ตำรา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์การเลือกซื้อสินค้าทาง อินเทอร์เน็ต

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

3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและแปลผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่ได้มีปัญหากจากการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ได้มาจากผู้บริโภคเกี่ยวกับปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

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 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

2. การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าในอินเทอร์เน็ตมีสินค้าให้เลือกหลากหลายมากที่สุด มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.59 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.56 การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีช่องทางการชำระเงินให้เลือกมากมาย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.70 ตามลำดับ ส่วนในค่าความจริงระดับปานกลาง คือมีบุคคลอื่นแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.14 จะเห็นได้ว่าการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีการเข้าถึงได้ง่ายจึงไม่จำเป็นต้องให้บุคคลอื่นแนะนำแต่อย่างใด ในภาพรวมของการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีค่าความจริงอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.78

3. ปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามแบบที่สั่งซื้อ และผู้บริโภคไม่ได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดซึ่งมีค่าความจริงอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.11 ส่วนภาพรวมนั้นมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ ปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ขายให้รอบคอบ ควรเลือกซื้อกับเว็บไซต์ที่ได้รับการยอมรับ และนำเชื่อถือ ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย ดูจากข้อมูลผู้เข้ามาใช้บริการประกอบ เช่น ได้รับสินค้าตรงตามเวลาหรือไม่ สินค้ามีคุณภาพหรือไม่ มีบริการหลังการขายหรือไม่ อย่างไร

สรุปและวิจารณ์ผล

จากแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคนั้นยังนิยมที่จะเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลายแม้จะพบว่ามีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม ก็ไม่ทำให้ผู้บริโภคลดลงเลย ในทางกลับกันกลับมีการบริโภคสินค้าทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี

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

ด้วยปัจจัยที่เข้าถึงง่ายสะดวกนี้เอง ทำให้ การซื้อสินค้าออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมาก และมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ในอีกด้านหนึ่ง การเติบโตของธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาขายไว้ทางออนไลน์ ได้สินค้าไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ หรือไม่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการโฆษณาเกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค จนกลายเป็นปัญหาที่มีการร้องเรียนเข้ามายัง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)ไม่ต่ำกว่า 200-300 ราย

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของการซื้อขายสินค้าในรูปแบบใหม่นี้ สคบ.จะตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดูแลการดำเนินธุรกิจออนไลน์ขึ้นมาโดยเฉพาะ โดยจะร่วมกับกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาคเอกชน ช่วยกันสอดส่องดูแลการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค และยังเป็นการรวมศูนย์กลางในการบูรณาการหน่วยงานที่ดูแลสินค้าด้านออนไลน์ไว้ที่เดียวช่วยให้การคุ้มครองและการช่วยเหลือผู้บริโภคมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หากพบเว็บไซต์ที่หลอกหลวงผู้บริโภคก็จะส่งเจ้าหน้าที่ตามไปถึงแหล่งผลิตเพื่อดำเนินคดีทางกฎหมายทันที

และเมื่อพิจารณาประเด็นในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคแล้ว จะประกอบไปด้วยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522¹ 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 แม้จะไม่มีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ แต่เจตนารมณ์ของกฎหมายได้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทุกกรณี แม้ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าออนไลน์

ฉะนั้น เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตก็ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายได้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคเมื่อมีปัญหาการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตแล้วผู้บริโภคมีวิธีการอย่างไร ส่วนใหญ่ให้คำตอบว่าหากมีจำนวนเงินไม่มากเท่าไรก็ยอมรับปัญหาไป คราวหน้าก็จะไม่สั่งซื้ออีก ถ้ามองถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านนี้ผู้บริโภครู้จักหรือไม่ ส่วนใหญ่ผู้บริโภคไม่รู้จักหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ก็มีส่วนที่รู้จักแต่ไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานว่าจะจัดการปัญหาได้จริง ซึ่งก็จะเป็นไปตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความตื่นตัว ในการปกป้องสิทธิของตนเองด้วยการร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเหตุผลหลัก 3 ประการคือ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างชัดเจน 2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ค่อนข้าง

ไปในทางลบ 3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะร้องเรียนไปยัง หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อเมื่อพวกเขาได้รับอันตราย หรือ ความเสียหายในทรัพย์สินจำนวนมากจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอบพระคุณ ผู้บริโภคที่ให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามทุกท่าน เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐศักดิ์ วรรณยานนท์, ทศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์
[online]. 2554. แหล่งที่เข้าถึง : www.spu.ac.th/commarts/files/2013/09/บทความ.doc. [20
กุมภาพันธ์ 2559] แหล่งที่เข้าถึง : [www.krisdika.go.th/\[online\]](http://www.krisdika.go.th/[online]) . [20 กุมภาพันธ์ 2559].
- นลินี ดันจิตติวัฒน์. ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตนเอง จาก
ข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรม. วิทยานิพนธ์ (นศ.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- พิชญภา สันติธรรารักษ์, ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการ
ซื้อสินค้าตามคำพรรณนา: ศึกษาเฉพาะกรณีโฆษณาและฉลากตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.
2522 . [online]. 2554. แหล่งที่เข้าถึง : <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=5569>. [20
กุมภาพันธ์ 2559]
- ไพจิตร บุญญพันธ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด, พิมพ์ครั้งที่ 7,
กรุงเทพฯ: นิติธรรม, 2538. หน้า 3.
- วราเจตน์ ภาศิริรัตน์, “รายงานการวิจัย เรื่อง ความรับผิดชอบของรัฐในระบบกฎหมายเยอรมัน” เสนอ
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พฤษภาคม 2547, หน้า VII, 91-93.
- สุรพล นิตไกรพจน์ และคณะ, “รายงานวิจัยเรื่อง หลักกฎหมายปกครองฝรั่งเศส”, สถาบันวิจัยและให้
คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เสนอต่อ สำนักงานศาลปกครอง, ตุลาคม 2545.
หน้า 272.
- สุขุม ศุภนิธย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- สุขุม ศุภนิธย์. คำอธิบายพัฒนาการของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทย. กรุงเทพฯ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.