

การดำเนินงานเพื่อยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่
**Operations to Resolve Complaints from Consumers of Chiang Mai
Provincial Consumer Protection Subcommittee Office**

กนกขวัญ บุญยะจิตติ และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Kanokkwan Punyachitti and Siripong Ladavalya Na Ayuthya

Chiang Mai University, Thailand

Corresponding Author, Email: kanokkwan_pun@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างคู่กรณี และการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติข้อร้องทุกข์ 2) วิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์เพื่อยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ 3) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ 4) ความคิดเห็นของผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ เกี่ยวกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด เชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ราย ผู้แทนผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ จำนวน 24 ราย รวมทั้งหมด จำนวน 32 ราย เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบไปด้วยแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐผู้ปฏิบัติงานและมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์

ผลการศึกษา พบว่า 1) การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของกฎหมายและระเบียบคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด การดำเนินการแก้ไขปัญหาใช้วิธีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน โดยการประสาน ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลหรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นข้อพิพาท ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 2) ในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง มีเจ้าหน้าที่เป็นคนกลาง

* วันที่รับบทความ : 29 เมษายน 2567; วันแก้ไขบทความ 3 พฤษภาคม 2567; วันตอบรับบทความ : 7 พฤษภาคม 2567

ในการกำหนดประเด็น การพูดคุย ทั้งรูปแบบต่อหน้าและแยกห้อง เพื่อหาข้อตกลงและทำข้อตกลงร่วมกัน
3) ปัญหาที่พบ คือ ด้านบุคลากรมีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมเพียงพอ และในกรณีที่มีการทำบันทึก
ข้อตกลงแล้ว แต่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามต้องนำไปฟ้องร้องในชั้นศาลต่อไป 4) ความคิดเห็นจากผู้ร้องทุกข์
และผู้ถูกร้องทุกข์ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีส่วนสำคัญมากในการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นตัวกลางพูดคุย
อย่างมีวุฒิภาวะและทัศนคติที่ดี มีหลักการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทที่ดี

คำสำคัญ: ความร่วมมือ; การประสานงาน; การเจรจาไกล่เกลี่ย; คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ
จังหวัดเชียงใหม่

Abstract

This research aims to study 1) The process of resolving complaints and coordinating cooperation with other relevant sectors to settle complaints between parties. 2) Methods and processes for reconciling disputes between complainants and defendants to resolve consumer complaints at the Chiang Mai Provincial Consumer Protection Office. 3) The obstacles in the operation of the Chiang Mai Provincial Consumer Protection Office. 4) Feedback from complainants and defendants regarding the operations to resolve complaints by the Chiang Mai Provincial Consumer Protection Office. This study employs a qualitative research methodology by collecting in - depth interview data from managers and staff members at the Chiang Mai Provincial Consumer Protection Office and related agencies, totaling 8 representatives, as well as 24 complainants and defendants, for a total of 32 participants. The research tools include semi-structured interview questionnaires consisting of two sets. Set 1 for state officials and involved parties, and Set 2 for complainants and defendants

The study findings are as follows 1) The Chiang Mai Provincial Consumer Protection Office handles complaints in accordance with legal procedures and regulations governing the conduct of public officials for the benefit of the public. Complaint resolution involves coordinating with both government and private sector entities through data analysis or verification of facts related to the dispute, both formally and informally. 2) In the negotiation process to resolve conflicts, there are mediators who facilitate discussions and negotiations to reach mutual agreements, using both face-to-face and separate-room formats. 3) The problems identified include inadequate power structures and duties among personnel, as well as cases where one party fails to comply with agreements despite recording them, which may lead to further legal action. 4) Feedback from both complainants and defendants suggests that mediators play a crucial role in negotiation processes, acting as neutral intermediaries with professional conduct and positive attitudes, adhering to principles of effective dispute resolution.

Keywords: Cooperation; Coordination; Negotiation; Chiang Mai Provincial Consumer Protection Committee

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อสร้างสังคมให้มีความสุข มีความยุติธรรม พัฒนาการบริโภคให้มีความเป็นธรรม โดยส่งเสริมสนับสนุนและกำกับดูแลให้มีการซื้อขายสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องชอบธรรม สร้างการรับรู้ และความตระหนักในสิทธิผู้บริโภค และอำนวยความสะดวกกรณผู้บริโภคใช้สิทธิร้องทุกข์เพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาชดเชยความเสียหาย เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น จึงมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดขึ้นทุกจังหวัด โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง สร้างความรู้ความเข้าใจและการสร้างเครือข่ายความเข้มแข็งแก่ประชาชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด อยู่ภายใต้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีและทำงานร่วมกับกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ 14/2562 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด, 2562)

จังหวัดเชียงใหม่ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ มีประชากรทั้งหมด 1,797,075 คน โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเขต 7 ภาคเหนือตอนบน มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จากสถิติการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง 3 ปีงบประมาณ พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด 161 เรื่อง สามารถดำเนินการยุติได้ 160 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.38 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีเรื่องร้องทุกข์ 173 เรื่อง สามารถดำเนินการยุติได้ 172 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.42 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.58 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด 144 เรื่อง ดำเนินการยุติ 140 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.22 อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.78 จากอัตราความสำเร็จของการดำเนินการยุติเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปในทิศทางที่ดีมาก โดยในแต่ละปีสามารถยุติเรื่องร้องทุกข์ได้มากกว่าร้อยละ 95 (รายงานการประชุมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งที่ 1/2566, 2566)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสำเร็จในการยุติเรื่องร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ว่า มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างคู่กรณีอย่างไร จึงสามารถยุติเรื่องร้องทุกข์ ได้สำเร็จภายในปีงบประมาณ มีกระบวนการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร มีวิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ อย่างไร มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร และผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์มีความเห็น

ด้วยหรือไม่ อย่างไร ต่อกระบวนการและวิธีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค มีข้อเสนอแนะหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างคู่กรณี และการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยุติข้อร้องทุกข์ได้สำเร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566
2. เพื่อศึกษาวิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ เพื่อยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ในการยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าว
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยทำการเลือกผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ และผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 ราย 2) กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ราย และ 3) กลุ่มผู้แทนภาคเอกชน ประชาชน ที่เป็นคู่กรณีในเรื่องร้องทุกข์งานด้านคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 ราย รวมทั้งหมด จำนวน 32 ราย

วิธีการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ทั้งในรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) และไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยมีแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เป็นเครื่องมือ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบคิดการศึกษา ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจาก แนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัย ดังนี้

1. การศึกษากระบวนการและวิธีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างคู่กรณีเพื่อยุติข้อร้องทุกข์ได้สำเร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ 14/2562 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พ.ศ. 2562 มาปรับใช้ โดยมีขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ ตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สคบ., 2566) ประกอบด้วย

1) การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ โดยเจ้าหน้าที่จะสืบค้นพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา และกรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย 2) การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่กระทำไม่ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ในระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรก ถ้าคู่กรณีตกลงกันได้ หรือผู้ร้องทุกข์จะดำเนินการใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเสนอยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว กรณีที่เจรจาไกล่เกลี่ยครบ 2 ครั้งแล้ว แต่ตกลงกันไม่ได้และต้องการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นต่อไป ให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ประจำจังหวัด 3) การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ประจำจังหวัดกระทำไม่ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอม ให้ขยายระยะเวลาได้ 4) เมื่อเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้ว ให้สรุปสำนวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในชั้นคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์พิจารณาสั่งการว่าควรยุติเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว หรือควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภค 5) เมื่อผู้บังคับบัญชาในชั้นคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์พิจารณาเสร็จสิ้น ให้เจ้าหน้าที่สรุปการสืบสวนสอบสวนแล้วแจ้งต่อผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผลการพิจารณาสิ้นสุด (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สคบ., 2566)

สำหรับการศึกษากระบวนการประสานความร่วมมือระหว่างคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดเชียงใหม่กับภาคส่วนอื่นๆ เพื่อยุติข้อร้องทุกข์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันหลายภาคส่วน (Collaborative Governance) ที่มีแนวคิดที่ว่า ภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่มีความสลับซับซ้อน และมีลักษณะความเป็นพลวัตในโลกยุคใหม่ การบริหารงานภาครัฐจะบรรลุผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินภารกิจร่วมกันระหว่าง

ตัวแสดง จากหลากหลายภาคส่วนที่มีบทบาทเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น หน่วยงานภาครัฐด้วยตัวเอง ภาคเอกชน ภาคประชาชน ชุมชน กลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ จึงต้องใช้วิธีการประสานงานและบริหารแบบร่วมมือกัน (พัชรี สีโรรส และพรทิพย์ แก้วมูลคำ, 2560 :136)

รูปแบบความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน สามารถทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ (วสันต์ เหลืองประพัสร์, 2555)

1) การประสานงาน (Co - ordination) เป็นความสัมพันธ์ในเชิงความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแสดงในระดับองค์การ เพื่อประสานการความร่วมมือในการทำงานบางอย่างร่วมกัน การประสานความร่วมมือระหว่างองค์การ อาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยภายในองค์การเดียวกัน การประสานงานระหว่างองค์การต่างสังกัดหรือต่างภาคส่วน ประสานงานระหว่างภาคีที่เข้ามาทำงานร่วมกันอาจเป็นการประสานการทำงานระหว่าง 2 องค์การ หรือระหว่างหลาย ๆ องค์การก็ได้ **ลักษณะการประสานงาน ทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ** 1) การประสานงานอย่างเป็นทางการ เป็นการประสานงานแบบมีพิธีที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเสนอรายงานเป็นลำดับชั้น เป็นต้น 2) การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ เพียงพูดคุยตกลงที่จะทำงานร่วมกัน มีจุดประสงค์เดียวกัน อาศัยความใกล้ชิดส่วนตัว ไม่มีแบบแผน เช่น การพูดคุยทางโทรศัพท์ (สมิต สัจฉกร, 2551 : 6)

2) การประสานความร่วมมือ (Co - operation) เป็นความสัมพันธ์ในเชิงความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแสดงทางสถาบัน ในลักษณะการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มเครือข่ายองค์กรที่อยู่ต่างภาคส่วนกัน ได้แก่ องค์กรภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม/ชุมชน การร่วมมือดำเนินงานระหว่างองค์กรต่างภาคส่วนนี้ จะดำเนินไปโดยอาศัยกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองระดับชาติ เช่น ระเบียบ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี เป็นต้น ดังนั้น การประสานความร่วมมือ จึงเป็นรูปแบบของการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ในระดับที่สูงกว่าการประสานงาน

3) การร่วมมือกันทำงาน (Collaboration) ถือเป็นรูปแบบการบริหารกิจการแบบร่วมมือกันในระดับสูงสุด โดยภาคีแต่ละฝ่ายจะเข้ามาร่วมกันตั้งแต่ การริเริ่มดำเนินการกิจหรือกิจกรรมภายใต้เป้าหมายใหม่ที่ภาคีฝ่ายต่างๆได้ร่วมกันวางไว้ ซึ่งมีลักษณะกว้างกว่าการบูรณาการเป้าหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน และหน่วยงานภาคีทุกฝ่ายจะมีการจัดสรรหรือแบ่งปันทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจ โดยมีโครงสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ เช่น ความร่วมมือระหว่างเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในการทำข้อตกลงการกำจัดขยะร่วมกัน มีการออกข้อบังคับและการประเมินผลร่วมกัน (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2547 : 8-11)

การศึกษาขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ผู้วิจัยได้นำ **แนวคิดการจัดความขัดแย้งแบบการมีส่วนร่วม** หมายถึง วิธีการที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เช่นบุคคล องค์กร หน่วยงานของรัฐและผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดความขัดแย้ง ร่วมกันค้นหาหรือร่วมกำหนดประเด็นที่เป็นสาระของความขัดแย้งหรือปัญหาของความขัดแย้ง เพื่อร่วมกันหาทางออกร่วมกัน และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง **ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งแบบการมีส่วนร่วม** ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) **ขั้นตอนก่อนเริ่มกระบวนการ** เป็นขั้นตอนการประเมินสถานการณ์และลักษณะความขัดแย้งว่าควรใช้กระบวนการจัดการความขัดแย้งนี้รูปแบบใด เช่น การนำบุคคลอื่นเข้ามาสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนั้นๆ เป็นฝ่ายที่สามหรือคนกลางมาช่วยเหลือ พุดคุย เจรจา สร้างความเข้าใจ จากนั้น จึงวางแผนการทำงาน กำหนดวิธีการหรือ กฎ กติกาการดำเนินการขึ้นมาใช้

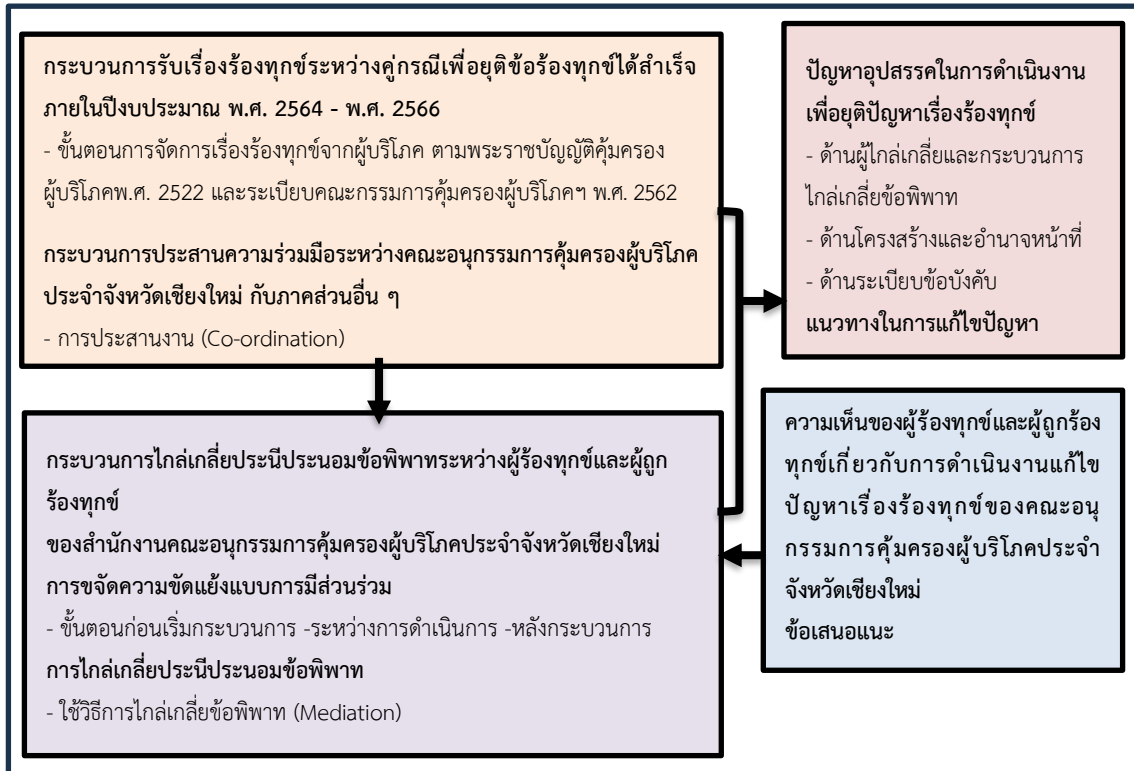
2) **ขั้นตอนระหว่างการดำเนินการ** เป็นขั้นตอนการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้ง เริ่มจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน กำหนดขอบเขตของประเด็นปัญหาที่ต้องการเจรจาพูดคุย ค้นหาทางเลือกของการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ และการประเมินทางเลือกต่างๆด้วยการเจรจาทำข้อตกลงที่ยอมรับได้

3) **ขั้นตอนหลังกระบวนการ** คือ การยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลง ที่คู่กรณียอมรับและปฏิบัติตามกระบวนการหรือวิธีการที่ตกลงกันไว้ รวมทั้งติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น (มนตรี ศิลปมหาบัณฑิต, 2550 : 68)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำ **แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท** (รัฐพล เย็นใจมา, สุรพล สุยะพรหม, 2561 : 231) โดยอาศัยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นแนวทางการแสวงหาทางออกที่เหมาะสม โดยมีบุคคลที่สามเข้ามาทำหน้าที่ในการพูดคุย ทำความเข้าใจระหว่างคู่กรณี จนทำให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย เป็นวิธีการที่สะดวกรวดเร็วไม่เป็นพิธีการ เป็นวิธีที่นำมาใช้แทนการเจรจาระหว่างคู่กรณีที่ดำเนินการกันเอง ที่อาจมีอุปสรรคต่าง ๆ เข้ามาเป็นปัจจัยที่อาจทำให้ความขัดแย้งไม่สามารถยุติลงได้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาของ ธวัช ชูวิทย์สกุลเลิศ (2560 : 139-160) ศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาทก่อนฟ้องตามระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า มีปัญหา ดังนี้ 1) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่มากเกินไปของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้การใช้อำนาจหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาลไม่มีประสิทธิภาพ 2) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ไม่มีสภาพบังคับที่ชัดเจนและเด็ดขาด ถ้าคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ทางผู้บริโภคต้องนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาลอีก จึงมีข้อเสนอในการแก้ไขปัญหา ดังนี้ (1) ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ (2) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอม

ข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ข้อ 16 ขาดมาตรการบังคับให้เกิดผลทันที จึงเสนอแนะว่า ควรแก้ไขกฎหมายกำหนดให้การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทมีผลบังคับเสมือนการทำสัญญาประนีประนอมในศาล ไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาลอีกทำให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์ ดังที่นำเสนอใน แผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1.กระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างคู่กรณี และการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยุติข้อร้องทุกข์ได้สำเร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566 ปัญหาอุปสรรคที่พบและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามตามระเบียบข้อบังคับคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การรับเรื่องร้องทุกข์ตามระเบียบข้อบังคับฯ ทำได้ 2 ช่องทางหลัก คือ ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ส่วนกลาง www.ocpb.go.th และการยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเดินทางมาติดต่อที่ศาลากลางจังหวัดด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(E-Mail) และเพจเฟซบุ๊ก ชื่อ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ - สคบ. เชียงใหม่ **ก่อนการรับเรื่องร้องทุกข์** เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนเชียงใหม่จะให้คำแนะนำแจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบก่อนทุกครั้ง เช่น สิทธิและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ว่ามีอำนาจเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย แต่จะไม่มีอำนาจบังคับหรือสั่งการให้ผู้ถูกร้องทุกข์ปฏิบัติตามคำร้องทุกข์ได้เด็ดขาด **หลังจากการรับเรื่องร้องทุกข์** เจ้าหน้าที่จะพิจารณาสำนวนคดี สืบค้นข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ยในขั้นตอนถัดไป หากกรณีเรื่องร้องทุกข์ที่ยื่นมาไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ จะประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน ให้เข้ามาร่วมจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

สำหรับกระบวนการความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ (สคบ.เชียงใหม่.) สรุปได้ ดังนี้

หลังรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นจะดำเนินการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานนั้นโดยตรง โดยพิจารณาว่าเรื่องนั้น ๆ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดแล้วเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนจะทำการติดต่อประสานเป็นการภายในก่อน เพื่อตรวจสอบว่าเรื่องอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้นหรือไม่ ถ้าใช่จึงทำการประสานงานต่อ เริ่มจากการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์หรือขอความร่วมมือตามลักษณะของแต่ละเรื่อง เช่น เรื่องบ้านจัดสรรจะประสานโดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อน เช่น โครงการจัดสรรที่ดินถูกต้องตาม พ.ร.บ.จัดสรรที่ดินหรือไม่ ถ้าถูกต้องจึงส่งเรื่องให้สำนักงานที่ดินจังหวัดต่อไป ถ้าเรื่องมีความซับซ้อน เช่น บ้านจัดสรรที่มีผู้เสียหายจำนวนมาก ถือเป็นอำนาจหน้าที่ของ สคบ.เชียงใหม่. จะเชิญเจ้าพนักงานที่ดินเข้าร่วมประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยให้ความรู้ พุดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกันกับกลุ่มผู้ร้องทุกข์ หรือกรณีที่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย เช่น ต้องการให้ทำการตรวจสอบสถานพยาบาลเสริมความงาม ว่ามีการโฆษณาเกินจริงหรือไม่ ต้องส่งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วนำผลตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้มาใช้ในการประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย

2. วิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์ เพื่อยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท เริ่มจากเจ้าหน้าที่ทำหนังสือเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรก ตามกำหนดนัด โดยก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท เจ้าหน้าที่จะประเมินสถานการณ์ ลักษณะความขัดแย้ง เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดการปัญหาที่เหมาะสม เช่น การร้องทุกข์เกิดจากความไม่พอใจในคุณภาพของสินค้าหรือบริการ หรือมาจากความรู้สึก โดยก่อนวันนัดไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่จะแจ้งข้อเสนอให้แก่แต่ละฝ่ายทราบ และประเมินว่า ในวันเจรจาไกล่เกลี่ยควรต้องดำเนินการขั้นตอนใด อย่างไร ในวันนัดเจรจาไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการแรกจะเริ่มจาก เจ้าหน้าที่สังเกตพฤติกรรมของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ถ้าเห็นว่า สถานการณ์ปกติ

ผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์สามารถพูดคุยกันได้ เจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อเท็จจริงต่อหน้าทั้งสองฝ่าย หรือถ้าเป็นกรณีที่เรื่องมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการไกล่เกลี่ย เช่น กรณีผู้ร้องทุกข์ซื้อบ้านจัดสรรผ่านโครงการหมู่บ้าน ต่อมามีการสร้างเสาไฟฟ้าแรงสูงตั้งอยู่หน้าบ้านผู้ร้องทุกข์ เมื่อทำหนังสือสอบถามข้อเท็จจริงไปยังสำนักงานที่ดินและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า การไฟฟ้าฯ ได้จ่ายค่าเยียวยาให้กับโครงการฯ แล้ว แต่ผู้ร้องทุกข์ยังไม่ได้รับเงิน เจ้าหน้าที่จะนำข้อเท็จจริงนั้นมากำหนดเป็นประเด็นที่ต้องนำมาพูดคุยเพื่อหาข้อยุติ โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นคนกลางในการสรุปประเด็นและตีกรอบไม่ให้เกิดการพูดคุยนอกเหนือไปจากรายละเอียดคำร้องทุกข์ที่ยื่นขอมา แต่ในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีพฤติกรรมแสดงอารมณ์ฉุนเฉียว เจ้าหน้าที่จะพูดคุยเป็นการส่วนตัวก่อนเข้าห้องเจรจาไกล่เกลี่ย หากเจ้าหน้าที่ประเมินแล้วว่า คู่กรณีไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยซึ่งหน้ากันได้จำเป็นต้องแยกห้องเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันปัญหาทะเลาะวิวาท แล้วเจ้าหน้าที่จะนำข้อเสนอของแต่ละฝ่ายมาแจ้งให้ทราบเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน การไกล่เกลี่ยจะจำลองมาจากกระบวนการชั้นศาล ที่นำข้อเท็จจริงของแต่ละฝั่งมาพิจารณาร่วมกันและกำหนดประเด็นที่จะพูดคุยเพื่อหาข้อตกลงหรือการเยียวยาต่อไป

วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่ต้องพยายามชี้ให้เห็น ข้อดีของการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทโดยไม่ต้องฟ้องร้องคดีในชั้นศาล การไกล่เกลี่ยต้องอาศัยความสามารถและหลักจิตวิทยาในการพูดคุยของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นอย่างมาก ต้องใจเย็นและมีความเป็นกลาง รับฟังทั้งสองฝ่ายด้วยความใส่ใจ จริงใจ และเข้าใจคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ใช้หลักการประนีประนอมต่อกัน พยายามหาจุดกึ่งกลางของแต่ละฝ่าย ก่อนและค่อย ๆ ขยับความต้องการของแต่ละฝ่ายเข้าหากันจนบรรจบที่จุดกึ่งกลางได้ เช่น เรื่องของจำนวนเงินชดเชยความเสียหาย พิจารณาตามหลักฐานที่นำมาแสดง และค่าดำเนินการเล็กน้อย เป็นต้น **หลังการเจรจาไกล่เกลี่ย** เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกเจรจาไกล่เกลี่ยให้กับผู้ร้องทุกข์และ ผู้ถูกร้องทุกข์เก็บไว้เป็นหลักฐานคนละฉบับ โดยระบุต้นเรื่องและผลการเจรจาไกล่เกลี่ยและบันทึกข้อตกลงกรณีที่มีการชดเชยหรือเยียวยาให้กับคู่กรณี ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ระบุไว้ในบันทึกเจรจาไกล่เกลี่ย อีกฝ่ายสามารถนำบันทึกเจรจาไกล่เกลี่ยไปใช้เป็นเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นฟ้องในชั้นศาลได้ต่อไป ถ้าข้อตกลงมีการผ่อนชำระเงินเป็นงวด เมื่อถึงกำหนดเจ้าหน้าที่จะติดต่อไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อสอบถามผลการเยียวยา ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับการเยียวยาครบแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

3. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ในการยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าว

จากผลการศึกษาพบปัญหาดังนี้ 1) **ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย** พบปัญหา ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ให้คำปรึกษา และการเจรจาไกล่เกลี่ยกับชาวต่างชาติที่มีทั้งชาวจีน ชาวเกาหลี ทำให้การสื่อสาร

ชี้แจงให้คู่มือชาวต่างชาติเข้าใจทั้งเรื่องกฎหมาย สิทธิและขั้นตอนต่างๆ ต้องอาศัยกฏเกณฑ์แปลภาษา ทำให้มีความคลาดเคลื่อน ยกเว้นกรณีมีล่ามแปลภาษามาด้วย 2) ปัญหาเรื่องการคัดกรองเรื่องร้องทุกข์จากส่วนกลางที่ยื่นผ่านระบบออนไลน์ พบปัญหา บางกรณีส่วนกลางส่งต่อเรื่องร้องทุกข์มายังส่วนภูมิภาคล่าช้า บางกรณีขาดพยานหลักฐานหรือข้อมูลที่จำเป็นของคู่มือ ทำให้ต้องใช้เวลาลี้บค้นข้อเท็จจริงและหลักฐานพยานเพิ่มเติม 3) ปัญหาเรื่องโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด พบว่า โครงสร้างของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ยังไม่มีการจัดตั้งสำนักงานประจำจังหวัด เป็นเพียงส่วนงานที่ฝากรวมกับกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คณะกรรมการฯจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานและหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีเวลาว่างไม่ตรงกัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดประชุมแต่ละครั้ง ต้องวางแผนล่วงหน้าหลายเดือน ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า นอกจากนี้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ยังมีอำนาจหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีขอบเขตจำกัด ไม่ได้มีสถานภาพเป็นข้าราชการ มีอัตรากำลังคนเพียง 2 คนทุกจังหวัด ไม่เพียงพอสำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเรื่องร้องทุกข์เกือบ 200 เรื่องต่อปีงบประมาณ 4) ปัญหาด้านระเบียบคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พบว่า ตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ไม่มีสภาพบังคับที่ชัดเจนและเด็ดขาด หากคู่มือไม่ทำตามข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ผู้บริโภคต้องนำคดีไปฟ้องศาลต่อไป

แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ในการยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรจัดสรรข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่จังหวัด หรือกำหนดแบบแผนวิธีการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร 2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ควรแบ่งเป็นประเภทจังหวัดตามขนาดและบริบทของจังหวัด ทั้งในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณและอัตรากำลังคน และการจัดตั้งสำนักงานประจำจังหวัดหรือ สำนักงานเขตที่มีข้าราชการจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเจ้าหน้าที่หลักในการดำเนินงานต่างๆ 3) ควรบัญญัติกฎหมายที่กำหนดให้การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาลมีผลบังคับเสมือนการทำสัญญาประนีประนอมในศาล เพื่อจะได้มีมาตรการบังคับให้มีผลทันทีไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาลอีก เป็นการลดขั้นตอนและไม่ทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์

4. ความคิดเห็นของผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคู่กรณีในเรื่องร้องทุกข์งานด้านคุ้มครองผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566 จำนวน 24 ราย สามารถสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษาเป็นอย่างดี มีการชี้แจงรายละเอียด ระยะเวลาการดำเนินการ และขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงแจ้งสิทธิและอำนาจหน้าที่ที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้ให้ทราบและการยื่นเรื่องร้องทุกข์มีหลากหลายช่องทาง ใช้ระยะเวลาจากการยื่นเรื่องร้องทุกข์จนถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ และมีช่องทางเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยหรือการส่งเอกสารเพิ่มเติมทางออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็วมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยมีส่วนสำคัญอย่างมาก ทำให้ทุกอย่างดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยเป็นตัวกลางพูดคุยอย่างมีวุฒิภาวะและทัศนคติที่ดี มีประสบการณ์ความรู้และหลักการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ทำหน้าที่เป็นคนกลางพูดคุย ทำให้ลดการปะทะอารมณ์ระหว่างคู่กรณีได้ค่อนข้างมาก แม้บางกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะให้คำปรึกษาแนะนำ ขั้นตอนวิธีการดำเนินการในกระบวนการต่อไปให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์กับผู้ถูกร้องทุกข์พิจารณาด้วยตนเองว่าจะดำเนินการต่อไปในช่องทางใด

ปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ มีดังนี้ 1) ปัญหาผู้ถูกร้องทุกข์ไม่มาพบตามกำหนดนัดโดยไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่และไม่เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยตามวันเวลาที่กำหนด ทำให้ไม่สามารถเจรจาทางออกร่วมกันได้ 2) ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ร้องทุกข์บางส่วนให้ความคิดเห็นว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องร้องทุกข์ไม่มีอำนาจดำเนินการต่อไปในชั้นศาลได้ ทำให้ผู้ร้องทุกข์ต้องเริ่มกระบวนการฟ้องศาลด้วยตนเอง ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ 1) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีอำนาจที่มากกว่าการเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยและหากเรื่องร้องทุกข์ใดที่ผู้ถูกร้องทุกข์ไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงไว้ในบันทึกเจรจาไกล่เกลี่ย คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีอำนาจสั่งปรับหรือดำเนินคดีทางกฎหมายได้ด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ขอนำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

1. กระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ระหว่างคูกรณี และการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยุติข้อร้องทุกข์ได้สำเร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2566 พบว่า ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับคู่มือการปฏิบัติงานขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นหลัก แต่ในกรณีที่เรื่องร้องทุกข์นั้นไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะการประสานขอความร่วมมือหรือขอข้อมูลหรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นข้อพิพาท หรือ การขอความร่วมมือในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร่วมกันในลักษณะการเข้าร่วมประชุมเจรจาไกล่เกลี่ย

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันหลายภาคส่วน (Collaborative Governance) (วสันต์ เหลืองประภัสร์ และคณะ , 2557 : 406-407) ที่ได้แบ่งระดับความร่วมมือ โดยมีรูปแบบการสร้างความร่วมมือใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การประสานงาน (Co - ordination) การประสานงาน เป็นความสัมพันธ์ในเชิงความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแสดงในระดับองค์กร เพื่อประสานความร่วมมือในการทำงานบางอย่างร่วมกัน การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยภายในองค์กรเดียวกัน การประสานงานระหว่างองค์กรต่างสังกัดหรือต่างภาคส่วน การประสานการทำงานระหว่าง 2 องค์กร หรือการประสานการทำงานระหว่างหลาย ๆ องค์กรก็ได้ 2) การประสานความร่วมมือ (Co - operation) เป็นความสัมพันธ์ในเชิงความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแสดงทางสถาบันในลักษณะการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มเครือข่ายองค์กรที่อยู่ต่างภาคส่วนกัน ได้แก่ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาค ธุรกิจเอกชน องค์กรภาคประชาสังคม/ชุมชนร่วมมือดำเนินงานโดยอาศัยกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองระดับชาติ เช่น ระเบียบ กฎหมาย มติ คณะรัฐมนตรี เป็นต้น ดังนั้น การประสานความร่วมมือ จึงเป็นรูปแบบของการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ในระดับที่สูงกว่าการประสานงาน 3) การร่วมมือกันทำงาน (Collaboration) ถือเป็นรูปแบบการบริหารกิจการแบบร่วมมือกันในระดับสูงสุด ซึ่งภาคีแต่ละฝ่ายจะเข้ามาร่วมกันตั้งแต่ การริเริ่มดำเนินการกิจภายใต้เป้าหมายใหม่ที่ภาคีฝ่ายต่าง ๆ ได้ร่วมกันวางไว้ ในลักษณะที่กว้างกว่าการบูรณาการ เป้าหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานภาคีทุกฝ่ายจะมีการจัดสรรหรือแบ่งปันทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจภายใต้โครงสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ เช่น ความร่วมมือระหว่างเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลทำข้อตกลงการกำจัดขยะร่วมกัน มีการออกข้อบังคับและการประเมินผลร่วมกัน (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2547 : 8-11)

การทำงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นรูปแบบการบริหารกิจการแบบร่วมมือกันในระดับการประสานงาน (Co - ordination) เป็นการประสานงานในการทำงานเพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการบางอย่างให้ อาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยภายในองค์กรเดียวกัน การประสานงานระหว่างองค์กรต่างสังกัดหรือต่างภาคส่วน การประสานการทำงานระหว่าง 2 องค์กร หรือการประสานการทำงานระหว่างหลายขององค์กรก็ได้ (วสันต์ เหลืองประพัสร์, 2557 : 406-407) เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีการประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ในลักษณะขอข้อมูลข้อเท็จจริง หรือผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อมาใช้ในการวิเคราะห์สำนวนคดีและใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ในบางกรณีที่เรื่องร้องทุกข์นั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากหรือมีการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานอื่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่จะมีการยกระดับให้เป็นไปตามลักษณะการทำงานในรูปแบบการประสานความร่วมมือ (Co - operation) เป็นลักษณะการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้เข้ามาพูดคุยเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทร่วมกันเพื่อหาทางออกในการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากรหรือหน่วยงาน (รัตนภรณ์ ศรีพิชัย, 2553 : 7-8)

นอกจากนี้ ลักษณะการประสานงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ มีรูปแบบ 2 ลักษณะ คือ 1) การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการแบบไม่มีพิธีรีตองเพียง เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะส่งหนังสือราชการตามไป 2) การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น หลังจากได้ทราบข้อมูลที่ต้องการแล้วผ่านการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ ลำดับต่อไปจะมีการออกหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้ช่วยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วให้หน่วยงานที่ประสานงานด้วยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงตอบกลับมาเป็นหนังสือราชการ

2. วิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ระหว่างผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องทุกข์เพื่อยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท มีการดำเนินการตามแนวคิดการขจัดความขัดแย้งแบบการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นวิธีการที่หน่วยงานของรัฐและผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขจัดความขัดแย้งร่วมกันค้นหาหรือร่วมกำหนดประเด็นที่เป็นสาระของความขัดแย้งหรือปมปัญหาของความขัดแย้ง เพื่อร่วมกันหาทางออกอันเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต, 2550 : 68) โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งแบบการมีส่วนร่วม 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนก่อนเริ่มกระบวนการ

เป็นขั้นตอนการประเมินสถานการณ์และลักษณะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นว่าควรใช้กระบวนการจัดการความขัดแย้งนี้ในรูปแบบใด มีการวางแผนการทำงาน กำหนดวิธีการหรือกระบวนการ รวมทั้งการกำหนด กฎ กติกาพื้นฐาน และการดำเนินการขึ้นมาใช้ 2) ขั้นตอนระหว่างดำเนินการเป็นขั้นตอนการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาคือหรือความขัดแย้ง เริ่มจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน การกำหนดขอบเขตของประเด็นปัญหาที่ต้องการเจรจา โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นคนกลางในการเปิดและปิดประเด็นไม่ให้เกิดการพูดคุยนอกเหนือจากขอบเขตเรื่องร้องทุกข์ เป็นการพูดคุยเพื่อค้นหาทางเลือกของการแก้ปัญหาต่างๆ ที่สามารถเป็นไปได้ เพื่อนำไปสู่การทำข้อตกลงร่วมกัน 3) ขั้นตอนหลังกระบวนการ คือ หลังจากได้ข้อสรุปที่ทั้งสองฝ่ายพอใจแล้ว มีการลงนามยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น โดยคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ มีการทำบันทึกเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อสรุปประเด็นข้อพิพาท และเงื่อนไขข้อตกลงต่างๆ ของคู่กรณีให้รับทราบและปฏิบัติตาม และในบางกรณีมีการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นต่อไปด้วย

นอกจากการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อขจัดความขัดแย้งแล้ว อีกสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทคือการใช้ **แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท** โดยใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่มีลักษณะคล้ายกับการเจรจาต่อรองให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางการแสวงหาทางออกที่เหมาะสม โดยมีบุคคลที่สามเข้ามาทำหน้าที่ในการพูดคุย ทำความเข้าใจระหว่างคู่กรณี จนทำให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย เป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็วไม่เป็นพิธีการ เป็นวิธีที่นำมาใช้แทนการเจรจาระหว่างคู่กรณีที่ดำเนินการกันเอง ที่อาจมีอุปสรรคต่างๆ เข้ามาเป็นปัจจัยที่อาจทำให้ความขัดแย้งไม่สามารถยุติลงได้ (รัฐพล เย็นใจมา และ สุรพล สุยะพรหม, 2561 : 231)

3. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ในการยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์

จากผลการศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ประกอบไปด้วย 1) ปัญหาด้านผู้ไกล่เกลี่ยและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) ปัญหาด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่เต็มรูปแบบทำให้เกิดปัญหาการจัดสรรงบประมาณและอัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน 3) ปัญหาด้านระเบียบคำสั่งของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่ไม่มีสภาพบังคับที่ชัดเจน หากคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ผู้บริโภคก็ต้องนำคดีไปฟ้องต่อศาลอีก และเสนอ**แนวทางในการแก้ไขปัญหา** ให้ปรับปรุงขั้นตอนในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ควรจัดสรรข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคในระดับจังหวัดตามบริบทของจังหวัด ควรกำหนดให้การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล มีผลบังคับเสมือนการทำสัญญาประนีประนอมในศาลเพื่อให้เรื่องยุติ ผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของ ธวัช ชูวิทย์สกุลเลิศ (2560 : 139-160) ที่ศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ก่อนฟ้องตามระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มีสภาพบังคับที่ชัดเจนและเด็ดขาด ควรแก้ไขกฎหมาย กำหนดให้ การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการ มีผลบังคับเสมือนการทำสัญญาประนีประนอมในศาล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้ จากผลการวิจัย เพื่อให้การยุติปัญหาเรื่องร้องทุกข์ จากผู้บริโภคของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลอย่างแท้จริงควรมี การดำเนินการ ดังนี้

1) ควรปรับโครงสร้างการกระจายอำนาจจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาคโดยเฉพาะการจัดตั้ง สำนักงานจังหวัด ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง อัตรากำลังคนและงบประมาณให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เกิดขึ้นจริง โดยอาจจะแบ่งตามปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละจังหวัด และควรบรรจุข้าราชการจากคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำการในจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

2) ควรมีการปรับนโยบายให้มีการทำงานเชิงรุก เช่น มีการประสานความร่วมมือไปยังกระทรวง การต่างประเทศในเรื่องของการมอบคู่มือหลักเกณฑ์ความรู้กฎหมายด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้กับชาวต่างชาติ ในขั้นตอนการรายงานตัวเข้ามายังประเทศไทย เพื่อให้ชาวต่างชาติได้เข้าใจในบริบทกฎหมายและทราบสิทธิ ผู้บริโภคอย่างถูกต้อง

3) ควรมีการจัดหลักสูตรการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาท รวมถึงพัฒนาทักษะการประสานงานและการประสานความร่วมมือ ให้เจ้าหน้าที่ได้ การรับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพ

4) ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานหรือจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงานของคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค และ กำหนดให้การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการ มีผลบังคับเสมือนการทำสัญญาประนีประนอมในศาล ไม่ต้องฟ้องคดีต่อศาลอีก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงความเป็นไปได้ใน การพัฒนากระบวนการประสานความร่วมมือและยกระดับการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งทำให้ ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เข้าสู่ระดับ การร่วมมือกัน ดำเนินภารกิจ (Collaboration) ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันในระดับสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ธวัช ชูวิทย์สกุลเลิศ. (2560). การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทก่อนฟ้องตามระเบียบของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. 8 (1), 139-160
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดที่ 5 ประชาสัมพันธ์กับการปกครองท้องถิ่นลำดับที่ 1 เรื่ององค์การความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: บริษัท ธรรมดาเพรส จำกัด.
- พัชรี สีโรรส และพรทิพย์ แก้วคำมูล. (2560). *การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม: ตัวแบบและกรณีศึกษาสู่ความสำเร็จ*. วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 24 (2), 139-160.
- มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต. (2550). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนาเพรส
- รัฐพล เย็นใจมา และ สุรพล สุขะพรหม. (2561). ความขัดแย้งในสังคมทฤษฎีและแนวทางแก้ไข CONFLICT IN SOCIETY THEORY AND SOLUTION. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 7 (2), 224-237.
- รัตนารณ ศรีพยัคฆ์ (2553). *เทคนิคการประสานงาน*. เอกสารความรู้สูตร. ลำดับที่ ๑๘/ปีงบประมาณ 2553 สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพมหานคร
- วสันต์ เหลืองประภัสร์ และคณะ. (2555). *การศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง/รูปแบบและวิธีการในการส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ. ในโครงการศึกษาและพัฒนาระบบและวิธีการทำงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาสังคมในการจัดทำบริการสาธารณะ*. รายงานวิจัย เสนอต่อ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานก.พ.ร.). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2551). *ทักษะการประสานงาน*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2566. แหล่งที่มา: https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=394&read=true