

การนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของ
แผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
Implementation of the Consumers' Protection Policies in
Controlling Goods Prices of the Department of Internal Trade,
Champasak Province, Lao PDR

¹ทองสุข กองแก้ว, ²วินัย จำปาสัก, และ ³รัตนะ ปัญญาภา
¹Thongsuk Gongkaew, ²Vinai Champa-on and ³Rattana Panyapha

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย
Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

¹Vanhxai.j@ubru.ac.th

Received May 19, 2019; Revised August 2, 2019; Accepted August 11, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติและแนวทางการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตทะเบียนการค้า จำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

สภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานตามแผน (Do) มีการดำเนินงานตามแผนการประชุมผู้ประกอบการให้สามารถนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน (Plan) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตาม

ตรวจสอบและประเมินผล (Check) มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติ ตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ให้ทราบอย่างทั่วถึงกันและด้านการปรับปรุงแก้ไข (Action) มีการนำ ผลการติดตาม ตรวจสอบราคาสินค้า ให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคา สินค้ามาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

ส่วนแนวทางการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไป ปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการ วางแผน (Plan) ควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย ควรมีการวางระบบติดตามประเมินผลร่วมกันของ แต่ละหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการ เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ: นโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ควบคุมราคาสินค้า การวางแผน การดำเนินงานตามแผน

ABSTRACTS

The objectives of this research were to study conditions of the implementation and guidelines for developing the implementation of the consumers' protection policies in controlling the goods prices in the Department of Internal Trade of Champasak province, Lao PDR. The samples used in this research were 181 entrepreneurs with the commercial registration licenses. The research instruments were a questionnaire and an interview. The statistics used for analyzing data were percentage, mean and standard deviation and information from the interview was analyzed through content analysis.

The research findings were as follows.

The overall conditions of the implementation of the consumers' protection policies in controlling the goods prices in the Department of Internal Trade of Champasak Province, Lao PDR were implemented at a moderate level. The highest average was the implementation as planned (Do). The resolution of the entrepreneurs' meetings was implemented so the policies could be used to protect the consumers in controlling the goods prices. The planning (Plan) was at the second-highest level. The lowest level was the monitoring, checking, and evaluating (Check). There were public relations by distributing the results of the evaluation of the implementation based on the consumers' protection policies to the publics. The

action used to improve the process (Action) included the usage of the results of the monitoring and checking the goods prices based on the policies relevant to the needs of the consumers.

For developing the implementation of the consumers' protection policies in controlling the goods prices in the Department of Internal Trade of Champasak province, Lao PDR, in planning (Plan), there should be annual meetings to continuously and regularly inform the policies to the performers, in implementing (Do), the public relations should be continuously done to provide knowledge of related laws and regulations. Common systems of monitoring and evaluation should be laid out among related agencies to minimize duplication and consistently and properly implement the policies in accordance with the changes of the present age.

Keywords: Consumers' Protection Policies, Price control, Planning, Plan-Based Operation

บทนำ

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในช่วงปี ค.ศ.1986-1990 ระบบการกระจายสินค้าอุปโภคบริโภค ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) ดำเนินการโดยร้านค้าของรัฐกรสังกัดกระทรวงเศรษฐกิจสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งนำเข้าสินค้ามาจากต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศจีน ประเทศเวียดนามและประเทศไทย โดยมีการจัดตั้งศูนย์จัดจำหน่ายสินค้า เมืองละ 2 ศูนย์ ซึ่งในแขวงจำปาสักมีจำนวนรวม 20 ศูนย์ ต่อมาในปี ค.ศ. 1996 รัฐบาลได้ปรับโครงสร้างหน่วยงานด้านเศรษฐกิจของประเทศใหม่ แยกภารกิจด้านเศรษฐกิจออกจากกระทรวงเศรษฐกิจเป็น 3 กระทรวง คือ กระทรวงการเงิน กระทรวงการค้าและกระทรวงแผนการ และต่อมาสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ออกข้อบัญญัติ ฉบับเลขที่ 207/นายกรัฐมนตรี (นย) ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2001 ว่าด้วยการคุ้มครองราคาสินค้าจำนวน 16 มาตรา เพื่อกำหนดราคาในการจำหน่ายสินค้า และกำหนดบทบาทภารกิจให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงและจัดตั้งกรมการค้าภายใน สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมการค้า เนื่องจากพรรคประชาชนปฏิวัติลาวและรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้มองเห็นว่าที่ผ่านมาประเทศยังไม่มีระเบียบกฎหมายคุ้มครองการขึ้นลงราคาสินค้าและบริการ มีแต่เพียงปฏิบัติตามระบอบคำสั่งการซื้อขายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นและยังไม่ได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง หลังจากนั้นได้มีการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ในปี ค.ศ. 2010 รัฐบาลจึงได้ออกข้อบัญญัติ ว่าด้วยการคุ้มครองราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 2 เปลี่ยนแทนฉบับ เลขที่ 207/นายกรัฐมนตรี (นย) มีทั้งหมด 30 มาตรา ได้เพิ่มโครงสร้างราคาสินค้า เพิ่ม

มาตรการลงโทษของผู้กระทำความผิด กำหนดค่าปรับ และรัฐบาลได้มอบสิทธิและภาระบทบาทให้กรมการค้าภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติงาน สมทบกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางส่วนกลางและอำนาจทางการปกครองท้องถิ่นโดยได้กำหนดงานไว้ 2 ลักษณะ ได้แก่ งานบัญชี งานควบคุมราคาสินค้า บัญชีราคาสินค้า แบ่งเป็นบัญชี ก มีการควบคุม 4 ประเภท ได้แก่ ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง ข้าว เนื้อและปลา ซึ่งเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน และจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจำนวนมากที่สุด ลักษณะที่ 2 มี 8 หมวด 106 รายการสินค้า ได้แก่ หมวดอาหาร หมวดอุปกรณ์ก่อสร้าง หมวดอุปกรณ์การเรียน หมวดเครื่องใช้ทางการเกษตร หมวดอาหารสัตว์ หมวดเครื่องใช้ในครัวเรือนและหมวดเครื่องเงินและทองรูปพรรณ (กระทรวงอุตสาหกรรมการค้า 2010: 1-2)

ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเศรษฐกิจของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วยนโยบายปกป้องผลประโยชน์แห่งชาติ (Protectionist Policy) ปัญหาสินค้าจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังไม่ได้รับการยอมรับจากประเทศสมาชิกอาเซียน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในเชิงคุณภาพ ปัญหาความไม่สะดวกแก่ผู้เข้ามาลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในการเข้ามาลงทุนกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจากเป็นประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งการเป็นประเทศยากจนหรือด้อยพัฒนา นับเป็นอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว บทบาทขององค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องมีผลต่อการผลักดันให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ องค์การและผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติสามารถแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการเมือง ระบบราชการ ข้าราชการ ผู้รับบริการหรือผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย (วรเดช จันทรศร 2556: 43-48) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนผู้มีรายได้น้อย จึงเป็นที่มาของปัญหาเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและหาแนวทางแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหากับผู้บริโภค ตัวอย่างเช่นสินค้าขาดตลาดราคาสูง มีคนร้องเรียนอยากให้ทุกภาคส่วนมีความร่วมมือกัน (แผนงานการค้าภายใน แขวงจำปาสัก 2017: 15)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนงานการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อนำผลการวิจัยสู่การปฏิบัติในการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนงานการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยเรื่อง การนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตทะเบียนการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 331 คน จาก 4 ประเภทสินค้าควบคุม ได้แก่ 1. ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 181 คน 2. ประเภทข้าว จำนวน 27 คน 3. ประเภทเนื้อสัตว์ จำนวน 89 คน และ 4. ประเภทปลา จำนวน 34 คน (แขนงการค้าภายใน 2017: 1-20)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตทะเบียนการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 181 คน จาก 4 ประเภทสินค้าควบคุม ได้แก่ 1. ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 99 คน 2. ประเภทข้าว จำนวน 15 คน 3. ประเภทเนื้อสัตว์ จำนวน 49 คน และ 4. ประเภทปลา จำนวน 18 คน การได้มาของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (1973: 99, อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกกุล 2555: 113) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ทำการศึกษาค้นคว้าการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยศึกษาจากประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 2010 ไปปฏิบัติ ในปี ค.ศ. 2011-2016 (กระทรวงอุตสาหกรรมการค้า 2010: 1-23) โดยใช้แนวคิด วงจรคุณภาพ PDCA Cycle ของ William Edwards Deming (Deming, 1986: 289) ซึ่งแบ่งกรอบแนวคิดออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการดำเนินงานตามแผน 3. ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล และ 4. การปรับปรุงแก้ไข

3. เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert Scale (Likert, Rensis 1970: 90-95)

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการดำเนินงานตามแผน 3) ด้านการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล และ 4) การปรับปรุงแก้ไข

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

นิยามศัพท์เฉพาะ

นโยบายคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การกำหนดหลักการระเบียบการและมาตรการเกี่ยวกับการจัดตั้งปฏิบัติการคุ้มครองการติดตามและการตรวจสอบ การจำหน่ายสินค้า บริการ ให้มีคุณภาพ ถูกต้องและสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายเพื่อให้สังคมมีความยุติธรรม ความสงบ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ของการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

แผนกการค้าภายใน หมายถึง หน่วยงานคุ้มครองซื้อขายภายใน การนำเข้ามาจำหน่ายภายในประเทศ ตรวจสอบใบอนุญาตผู้ประกอบการงานคุ้มครองราคาสินค้า ขยายตลาด การซื้อการขายไม้และบริการ และงานตรวจตราสินค้าปกป้องผู้บริโภคและผู้ร้องทุกข์ ของแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การควบคุมราคาสินค้า หมายถึง การดำเนินงานของแผนกการค้าภายในในการควบคุมราคาสินค้าและบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค ค.ศ. 2010 ฉบับเลขที่ 02/สพช (สภาแห่งชาติ) ลงวันที่ 30 มิถุนายน ค.ศ. 2010 ในสินค้า 4 หมวด 8 ประเภท ได้แก่ 1. น้ำมันเชื้อเพลิง 2. ประเภทข้าว 3. ประเภทเนื้อ 4. ประเภทปลา 5. ประเภทเหล็ก (เหล็กเส้น, เหล็กรูปพรรณ) 6. ประเภทซีเมนต์ 7. ประเภทแก๊สหุงต้ม และ 8. ประเภทไก่ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ค้าขายทั่วไป โดยมีใบอนุญาตประกอบการที่จดทะเบียนผู้ประกอบการกับแขวงทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรจัดตั้งต่างๆ ที่ซื้อและใช้สินค้าและบริการไม่มีจุดประสงค์ด้านการพาณิชย์ ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึง การป้องกัน ปกป้อง ระวัง ดูแล พิทักษ์รักษา อารักขา กันไว้ไม่ให้ผู้บริโภคเกิดภัยอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหายในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การนำมาตัดสินใจนโยบายที่ได้การกำหนดไว้ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จของแผนกการค้าภายในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยมีแนวทางในการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการดำเนินงานตามแผน 3) ด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผล 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. สภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานตามแผน

รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผล และด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนก่อนนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการและประชาชน รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการร่วมกันวางแผนในการกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การวางแผนการประชุมผู้ประกอบการในแต่ละเดือนให้สามารถนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ

1.2 ด้านการดำเนินงานตามแผน โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานตามแผนการประชุมผู้ประกอบการให้สามารถนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า โดยการให้บริการข้อมูล ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การดำเนินงานตามแผนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน ในด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น

1.3 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล โดยรวมมีการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ให้ทราบอย่างทั่วถึงกัน รองลงมา คือ การติดตาม ตรวจสอบราคาสินค้า ให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า

1.4 ด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำผลการติดตาม ตรวจสอบราคาสินค้า ให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้ามาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รองลงมา คือ การนำผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้ามาปรับปรุงและพัฒนา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำข้อเสนอแนะของประชาชนหรือผู้ประกอบการไปใช้ในการจัดระเบียบและการดูแลความเรียบร้อยตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขนงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การวางแผนประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้

เรื่องสิทธิของผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จัดทำกฎกติกา และระเบียบต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในภาพรวม การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค ผ่านทางเว็บไซต์ จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และทางไปรษณีย์ ทำแผนเพื่อเพิ่มจำนวนผู้จำหน่ายอาหารสำเร็จรูปให้มีมากขึ้นเพียงพอกับความ需求和ผู้บริโภคมีทางเลือกในการซื้อหาอาหารสำเร็จรูปในราคาประหยัด เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมายตลอดจนสภาพปัญหา นโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการดำเนินงานตามแผน ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเรื่องเดือดร้อนหรือผลกระทบที่ผู้บริโภคได้รับ การขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จัดทำแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริโภค เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก เช่น หมายเลขพิเศษสำหรับผู้บริโภคเพื่อโทรสอบถามข้อมูลเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียด หรือเอกสารที่จัดทำเป็นพิเศษ เป็นต้น เชิญผู้ผลิต ผู้นำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคที่สำคัญมารับทราบนโยบายการดูแลและขอความร่วมมือในกรณีที่จะมีการปรับเปลี่ยนราคาสินค้าให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาพร้อมโครงสร้างต้นทุนและข้อมูลรายละเอียดต่างๆ

2.3 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ควรมีการวางระบบติดตามระบบการดำเนินงาน และระบบการประเมินผลร่วมกันของแต่ละหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เช่น มาตรฐานในการกำหนดค่าธรรมเนียมและการบริการวิเคราะห์คุณภาพการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาแก่ผู้ประกอบการ ประสานกับส่วนงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหากับผู้บริโภค รวมถึงการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการในการแก้ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ ตรวจสอบดูแลภาวะราคาสินค้าเป็นประจำและติดตามพฤติกรรมการค้าของผู้ประกอบการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าโดยไม่มีเหตุผลสมควรหรือกักตุนสินค้ากักตุนและปล่อยอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องเพื่อให้สินค้ามีเพียงพอ ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่เป็นธรรมและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

2.4 ด้านการปรับปรุงแก้ไข ควรสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นเข้าร่วมในการปรับปรุงเทคโนโลยีให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนในยุคปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเนื้อหาหรือบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ได้รวมถึงนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคด้วย นำข้อมูลต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับ สภาพการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแผนกการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานตามแผน เนื่องจาก มีการดำเนินงานตามแผนการประชุมผู้ประกอบการให้สามารถนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า โดยการให้บริการข้อมูล ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง สนับสนุนให้ประชาชนเข้าร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงรัตน์ จันทร์ (2559: 69-77) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจสิทธิผู้บริโภค บทบาทและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับดีมาก การคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการช่วยเหลือหากถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านการวางแผน ทั้งนี้เนื่องจากแผนกการค้าภายในมีการวางแผนก่อนนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการและประชาชน เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการร่วมกันวางแผนในการกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับแผนงานนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า การบริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ประชาชนหรือผู้ประกอบการรับทราบอย่างทั่วถึง วางแผนกำหนดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้า สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน ในด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเป็นสาเหตุให้ด้านการวางแผนอยู่ลำดับรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณพร พงษ์สามารถ (2551: 1-2) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรณีศึกษากองการค้าภายใน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการเตรียมความพร้อมขององค์การภาครัฐได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นผลของการปรับปรุงองค์การ ให้เป็นองค์การชั้นนำในระบบราชการด้วยกัน มาอย่างต่อเนื่องและจริงจังจนเกิดผลสัมฤทธิ์ ด้านผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ที่ได้มีการจัดทำคำรับรองในแต่ละปีเป็นที่ประจักษ์และวัดผลเป็นรูปธรรมได้ ส่วนแนวทางหรือกระบวนการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ หากส่วนราชการดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน และทุก

กระบวนการ แม้จะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างมากในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แต่ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญโดยเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

2. การศึกษาแนวทางพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติของแขวงการค้าภายใน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล และด้านการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล จึงควรมีการวางระบบติดตาม ระบบการดำเนินงาน และระบบการประเมินผลร่วมกันของแต่ละหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ ควรมีการวิเคราะห์คุณภาพการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาแก่ผู้ประกอบการ ติดตามดูแลราคาสินค้าในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ มีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้สินค้ามีเพียงพอ ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ เป็นธรรมและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธชนะนันท วงศ์ปิ่น (2554: 146-175) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยความรวดเร็วรวมทั้งมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ จันท (2559: 69-77) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคในช่องทางต่าง ๆ ด้วยการรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีการรวมตัวเพื่อพิทักษ์สิทธิของตนเอง ด้านแนวทางพัฒนาบทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดสรรงบประมาณลงไปในทุกจังหวัดเพื่อพัฒนาการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนด้านการปรับปรุงแก้ไข มีข้อเสนอแนะควรสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นเข้าร่วมในการปรับปรุงเทคโนโลยีให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเนื้อหาหรือบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการออกกฎระเบียบต่าง ๆ ได้รวมถึงนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค นำข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลาย สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ

ผู้บริโภคนในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ เหล่าสมบัติทวี (2559: 65-68) ได้ศึกษาเรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมัทรีพื้ในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ต้องดำเนินการให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภค รับทราบถึงบทบาท และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ด้านการประชาสัมพันธ์ต้องเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ต่อเนื่อง และมีการจัดเวทีสัมมนาให้ความรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยจัดให้มีการเรียนการสอนในเนื้อหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการวางแผน แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ผู้ปฏิบัติ ผู้ประกอบการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้รับทราบแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายของแผนการดำเนินงานภายในเป็นประจำและสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1.2 ด้านการดำเนินงานตามแผน แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการร้องเรียน จัดทำแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริโภค เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและหลากหลายช่องทาง

1.3 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล วางระบบติดตาม ระบบการดำเนินงาน และระบบการประเมินผลร่วมกันของแต่ละหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนการดำเนินงานในการนำนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคในการควบคุมราคาสินค้าไปปฏิบัติ

1.4 ด้านการปรับปรุงแก้ไข แนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ควรสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงเนื้อหาหรือบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ปรับปรุงเทคโนโลยีให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงแนวทางการกำหนดนโยบายเพื่อลดผลกระทบของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ต่อธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 ควรศึกษาการพัฒนากระบวนข้อมูลเกี่ยวกับงานตามนโยบายของแผนการดำเนินงาน แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

เอกสารอ้างอิง

- แผนงการค้ำภายใน. ข้อบัญญัติ ฉบับเลขที่ 207/นย. (นายกรัฐมนตร)
ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2001.ว่าด้วยการคุ้มครองราคาสินค้า.นครหลวงเวียงจันทร์:
กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า,
_____ . บทบัญญัติตรวจสอบการค้า (2012) ฉบับเลขที่ 508 / นย. (นายกรัฐมนตร)
ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2012 กำหนดอัตราการค้าปรับใหม่สำหรับผู้กระทำความผิดในการ
นำเข้าส่งออกสินค้าและดำเนินธุรกิจโดยไม่ได้รับอนุญาต. นครหลวงเวียงจันทร์:
กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า
_____ . (2017).ทะเบียนข้อมูลผู้ประกอบการองค์กรแผนงการค้ำภายใน แขวงจำปาสัก
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. แขวงจำปาสัก: กระทรวงอุตสาหกรรม
และการค้า.
- ดวงรัตน์ จันท. (2559). *ความคาดหวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชนต่อสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ธชนะนั วรงค์ป็น. (2554). *การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2555) .*ระเบียบวิธีวิจัย*. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์
- พรรณพร พงษ์สามารถ.(2551).*แนวทางการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐกรณีศึกษา: กรมการค้าภายใน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรเดช จันทรศร. (2556) *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:
พริกหวานกราฟฟิค
- วิฑูรย์ เหล่าสมบัติทวี. (2559), *การคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ในบทบาทและอำนาจ
หน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. การค้นคว้าอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร
- อุตสาหกรรมและการค้า. (2010) *กระทรวง. กฎหมายปกป้องผู้ซมใช้ (การคุ้มครองผู้บริโภค)
ฉบับเลขที่ 02 / สภช. (สภาแห่งชาติ) ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2010 บังคับใช้กับผู้
กระทำความผิด*. นครหลวงเวียงจันทร์:กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

_____. ข้อบัญญัติ เลขที่ 474/นย. (นายกรัฐมนตรี) ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2010
ว่าด้วยการคุ้มครองราคาสินค้าและบริการ. นครหลวงเวียงจันทน์:
กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

_____. ข้อตกลงว่าด้วย องค์การคุ้มครองราคา ของแขนงอุตสาหกรรมและการค้า
เลขที่ 1065/อค/คพน. วันที่ 4 มิถุนายน 2012. นครหลวงเวียงจันทน์:
กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

Likert, Rensis . (1970) The Human Resources: Cases and Concept. New York:
Hart Cout Brace B . World in Cooperated