

สรุปการประชุมเวทีปัญญา สัมมนาเวที ครั้งที่ 1
วันศุกร์ที่ 15 มิถุนายน 2550 เวลา 08.30 - 16.30 น.
ณ ห้องคอนเวนชัน ชั้น 2 อาคารศูนย์ประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ กรุงเทพมหานคร

เวทีแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ส่วนราชการที่ 2 กรมการค้าภายใน

โดย นางเพ็ญพักตร์ ตันวิเชียร ผอ.สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ

นายสุชาติ สินรัตน์ ผอ.กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนกำกับสินค้าและ คดี

นางสาวพัทธา เชิงสะอาด ผอ.กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร

นางนภาพร อักษรทอง ผู้แทนเครือข่ายภาคประชาชน

ดำเนินการอภิปรายโดย ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา

กรมการค้าภายในมีหน้าที่หลักในการรักษาเสถียรภาพราคาสินค้าเกษตร คุ่มครองผู้บริโภค และกำกับการค้าให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีผู้รับบริการหลากหลายกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเกษตรกร ผู้ประกอบการค้า และผู้บริโภค โดยผู้รับบริการเหล่านี้ต่างมีผลประโยชน์ขัดแย้งกัน การที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทุกกลุ่มจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามาเป็นแนวร่วมในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของการกำกับการค้าให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม การใช้กฎหมายในการควบคุมเป็นเรื่องยาก และไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง ภายใต้พื้นฐานความคิดที่ว่าผู้ประกอบการรายใหญ่ส่วนมากต่างมีนโยบายด้านจริยธรรมอยู่แล้ว เพียงแต่กว่าสินค้าจะถึงผู้ประกอบการที่ใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุดต้องผ่านคนกลางหลายขั้นตอน ทำให้สิ่งเหล่านี้อาจจะตกหล่นหายไป กรมฯ จึงมีแนวคิดในเรื่องของการสร้างจริยธรรมทางการค้าโดยดึงภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วม เกิดเป็นเครือข่ายจริยธรรมทางการค้า โดยได้ดำเนินการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรมทางการค้า ระดมความคิดเห็น และกำหนดมาตรฐานร่วมกัน ซึ่งเทคนิคในการสร้างเครือข่ายนั้นต้องแสดงให้เห็นว่าตนจะไม่เสียผลประโยชน์ แต่จะได้รับผลประโยชน์ในระยะยาว โดยที่กรมฯ ได้รับประกันจริยธรรมทางการค้าของเครือข่ายซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคนั่นเอง

สำหรับในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค แม้ว่ากรมการค้าภายในจะมีช่องทางมากมายที่ให้ผู้บริโภคร้องเรียนเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นสายด่วน 1569 โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หรืออินเทอร์เน็ต แต่กรมฯ ยังคงตระหนักว่าการดำเนินงานเหล่านี้ยังไม่สามารถคุ้มครองผู้บริโภคได้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ และเนื่องจากตระหนักว่าการคุ้มครองที่ดีที่สุดคือการคุ้มครองตนเอง จึงพยายามดึงผู้บริโภคเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ในรูปแบบเครือข่ายผู้บริโภคปกป้องความเป็นธรรม ซึ่งประสบผลสำเร็จในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วม โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้เริ่มจากการรับฟัง

เรื่องราวร้องเรียนของผู้บริโภคและสนองตอบอย่างทันท่วงที จริงจัง และจริงใจ ประกอบกับ
บริการเหนือความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในเชิงรุก ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจและ
เชื่อถือในที่สุด เมื่อเกิดความศรัทธาแล้วการดึงผู้บริโภคเข้ามาเป็นเครือข่ายจึงไม่ใช่เรื่องยาก โดย
เครือข่ายผู้บริโภคนี้ได้ร่วมเป็นภาคีแจ้งเหตุและขยายผลเครือข่ายไปในพื้นที่ ผลักดันพันธกิจ
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรมในที่สุด