

ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคยา
The problem of unprotected consumer protection in drug consumption

ภัควลัญชัญ พิเชฐพันธ์
คณะศิลปศาสตร์ วิชากฎหมายมหาชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
pakwalan.ink@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ยาของผู้บริโภค 2) ศึกษาปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคยา และ 3) หาแนวทางการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 381 คน โดยการเปิดตารางของเครซี่และมอแกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คำสำคัญ : การคุ้มครองผู้บริโภค, ความเป็นธรรม

Abstract

The purpose of this research was to 1) study consumer drug behavior, 2) study consumer protection issues, and 3) find solutions to consumer protection issues. Not being fair in consuming drugs. The sample consisted of people living in Uthai District. 381 people in Ayutthaya by opening a table of Crazy and Moken. The research instrument was a questionnaire divided into 4 parts. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

Keyword: Consumer protection, Fairness

บทนำ

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของคนในสังคม ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้าและการใช้บริการ เช่น มนุษย์ต้องบริโภคอาหาร เครื่องดื่ม ต้องใช้บริการรถประจำทาง รถไฟฟ้า รวมทั้งบริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การใช้บัตรเครดิต โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ดังนั้น การบริโภคหรือการใช้บริการต่าง ๆ จะต้องได้มาตรฐานและมีคุณภาพครบถ้วนตามที่ผู้ผลิตได้โฆษณาแนะนำไว้ ด้วยเหตุนี้ รัฐในฐานะผู้คุ้มครองดูแลประชาชน หากพบว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการบริโภคสินค้าและบริการจะต้องรีบ เข้าไปแก้ไขเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้กับประชาชน ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในฐานะที่รัฐเป็นผู้ปกครอง (Parents patriae) และกฎหมายอื่น ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหารและยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 เมษายน

2560 เป็นต้นไป โดยที่หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 61 ตามรัฐธรรมนูญนี้ได้คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และกำหนดให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ และในบท เฉพาะกาล มาตรา 303 วรรคหนึ่ง (1) ได้กำหนดในวาระเริ่มแรก ให้คณะรัฐมนตรีที่เข้าบริหารราชการแผ่นดินภายหลังจากการเลือกตั้งทั่วไปเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญนี้ ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระตามมาตรา 61 วรรคสอง ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา ซึ่งตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคยังคงมีอยู่ เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรัฐในรูปแบบของการใช้มาตรการทางกฎหมายไม่อาจคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเอง ทศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร อยู่ตลอดเวลา กระบวนการผลิตสินค้าต่างๆ เริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างแพร่หลาย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถทราบได้เลยว่าสินค้านั้นมีความซำรุดบกพร่องหรือไม่ปลอดภัยในขณะที่ซื้อหรือไม่ โดยความซำรุดบกพร่องหรือความไม่ปลอดภัยของสินค้าเหล่านี้ อาจเกิดขึ้นจากวัตถุดิบที่ใช้ไม่ได้คุณภาพหรือความบกพร่องในกระบวนการผลิตเองหรือวิทยาการในขณะผลิตสินค้านั้นไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าความซำรุดบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้น (State of the art) และกรณีที่ยังไม่ทราบว่า จะเกิดผลกระทบขึ้น นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนการผลิตเพื่อประหยัดต้นทุนการผลิต (Economy of Scale) ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของตลาดโดยไม่มีพรมแดน ทำให้สินค้าหลากหลายชนิดกระจายไปยังผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ซึ่งในจำนวนนี้มีสินค้าที่ซำรุดบกพร่องและไม่ปลอดภัยอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก ผู้บริโภคจึงอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไม่สามารถคุ้มครองตัวเองได้ แม้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค และเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชนผู้บริโภค เพื่อการกำหนดนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคโดยประชาชนเองก็ตาม

ยาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาความเจ็บป่วย โดยทั้งการบำบัด บรรเทาอาการทุกข์ทรมาน เช่น อาการไข้ ปวด หรือคัน และโดยการกำจัดสาเหตุของโรค เช่น ฆ่าเชื้อแบคทีเรีย เชื้อรา เป็นต้น แต่ทุกสิ่งในโลกย่อมมีทั้งคุณและโทษอยู่ในตัวเอง จึงต้องมีความระมัดระวังในการใช้ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด และมีโทษน้อยสุด ซึ่งในปัจจุบัน คนไทยส่วนมากมีความเชื่อว่ายากับโรคเป็นของคู่กัน เป็นโรคก็ต้องใช้ยา เป็นหมอกก็ต้องจ่ายยา ดังจะเห็นได้ว่า หมอจะคิดค่าตรวจไม่ได้ แต่คิดค่ายาได้ เหล่านี้ล้วนสะท้อนความเชื่อเกี่ยวกับยา และพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ยา ที่จริงโรคหายเพราะเหตุอื่น ๆ นอกเหนือจากยาอีกมาก เช่น หายเอง โรคจำนวนมากหายเองได้ ถ้าเข้าใจก็ไม่ต้องใช้ยา หายเพราะพอใจผู้รักษา เช่น พุดเพราะ มีน้ำใจช่วยเหลือ หายเพราะคิดว่าเป็นยา แต่ที่จริงเป็นยาหลอก หรือสิ่งที่ไม่ได้มีฤทธิ์โดยตรงต่อโรค เช่น รากไม้ น้ำมันต์ ยาต่างๆ ที่แพทย์ให้ เป็นต้น ทั้งนี้ควรใช้ยาน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น เพราะยามีพิษได้ และเป็นการเสียเศรษฐกิจ กระทั่งวงสาธารณสุขน่าจะให้การศึกษาประชาชนมากกว่านี้ เพราะประชาชนที่มีความรู้ย่อมมีพฤติกรรมที่เหมาะสม และคุ้มครองตนเองได้ระดับหนึ่ง แต่เรื่องยาเป็นเรื่องยากและสลับซับซ้อน รัฐบาลควรให้การสนับสนุนสมาคมคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีกำลังเข้มแข็ง มีความเชี่ยวชาญ ที่จะทำการรณรงค์ให้เกิดความถูกต้องในการบริโภคยาให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น (ประเวศ วะสี, 2560, หน้า 127) ซึ่งผู้บริโภคต้องใช้ความระมัดระวังพอสมควร ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญหลากหลายของสินค้าและการโฆษณาสินค้าหรือบริการ เป็นต้น ผู้บริโภคต้องตรวจสอบคุณภาพของสินค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อ ก่อนตัดสินใจเลือกสินค้า อย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้า หรือบริการ ต้องศึกษาเงื่อนไขรายละเอียดอื่น ๆ ของตัวสินค้า

หรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในการโฆษณา เนื่องจากการโฆษณาสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจ ส่วนใหญ่จะเสนอแต่ข้อดีและเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคส่วนข้อเสีย มักจะไม่กล่าวถึงในการโฆษณา จึงจำเป็นที่ผู้บริโภคต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จากการสอบถามผู้ขาย หรือบริษัทผู้ผลิต

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคฯ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่าย ตลอดจนทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการบริโภคฯ เพื่อหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

ขอบเขตเนื้อหา

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
2. พระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2510
3. สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค

รายการอ้างอิง

ประเวศ วะสี. (2560). ระบบสุขภาพไทยในทศวรรษ. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.