

บทบาทศาลยุติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค Role of Justice Court and Consumer Rights Protection

สมภูมิ หล้ารัมย์¹

Somphum Larusmee

บทคัดย่อ

โลกยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงและปฏิสัมพันธ์อย่างมีพลวัตตามการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารที่รวดเร็วและกระจายเป็นวงกว้างเชื่อมโยงการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ สังคมระหว่างผู้คน ชุมชน และรัฐที่อยู่ห่างไกลกันให้สามารถติดต่อถึงกันและกัน มีนวัตกรรมในด้านต่างๆ เกิดขึ้นมากมายโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจการค้าที่มีการแข่งขันสูงผู้ประกอบการธุรกิจได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนากระบวนการผลิตและการตลาดด้วยกลวิธีที่สลับซับซ้อนในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มองขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการ และขาดอำนาจในการต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่เท่าเทียม ตลอดจนไม่อาจเท่าทันความรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจ ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับความเสียหายเป็นประจำ ลำพังกฎหมายที่ออกโดยอาศัยแนวความคิดของการทำสัญญาระหว่างพื้นฐานของทฤษฎีเสรีภาพในการแสดงเจตนา และหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาหรือทฤษฎีความรับผิดชอบคู่สัญญา รวมทั้งหลักกฎหมายทั่วไปในเรื่องซื้อขายที่ว่า “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” ไม่อาจคุ้มครองสิทธิของบริโภคได้อย่างแท้จริง ในทางสากลรัฐต่างๆ จึงจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงกลไกการตลาดของระบบเศรษฐกิจทุนนิยมเสรีเพียงเท่าที่จะรักษาดุลยภาพทางสังคมให้เกิดความสงบเรียบร้อยภายใต้หลักนิติธรรม สำหรับประเทศไทยก็เช่นกันได้มีกฎหมายเพื่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคใช้บังคับมาตั้งแต่ปี 2522 แล้ว ส่วนการบังคับใช้กฎหมายกรณีข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคกำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภค แต่เนื่องจากระบบกฎหมายของไทยใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษรหรือระบบประมวลกฎหมาย บทบาทของศาลในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคเพื่อค้นหาความจริงกลับเน้นหนักไปทางระบบกล่าวหา แม้ในระยะต่อมามีกฎหมายวิธีสบัญญัติสำหรับคดีผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะให้ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริงเหมือนในระบบไต่สวนแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากผู้พิพากษายังคงคุ้นชินกับบทบาทความเป็นกลางอย่างเคร่งครัดจากวิธีพิจารณาในระบบกล่าวหาทำให้การพิจารณาในบางคดีบางครั้งพยายนหลักฐานในสำนวนคดีที่มีความ

¹ ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา ; อาจารย์พิเศษ สอนวิชากฎหมาย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

สลับซับซ้อนอาจไม่ใช่ความจริงทั้งหมดเป็นผลให้การใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาดคดีไม่ได้รับการยอมรับจาก
วิพากษ์วิจารณ์จากผู้เกี่ยวข้องและนักวิชาการด้านกฎหมายและการแพทย์ ในขณะที่กลไกการบริหาร
จัดการคดีประเภทนี้ของศาลยังไม่สามารถเตรียมการให้พร้อมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้าน
นวัตกรรมการบริหารจัดการคดีและศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรง

บทความนี้มุ่งเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทของศาลยุติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
ในโลกยุคใหม่ที่จะส่งผลให้การอำนวยความสะดวกโดยยึดมั่นในหลักนิติธรรมอันเป็นบทบาทหลักของ
ศาลยุติธรรมเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างแท้จริง โดยมีข้อเสนอ
ข้อเสนอให้ศาลแสดงบทบาทนำด้านการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมสำหรับคดีผู้บริโภค ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนากิจการงานโดยจัดให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบคดีผู้บริโภคทำหน้าที่
รวบรวมปัญหาการบริหารจัดการคดีเพื่อการวิจัยและพัฒนา (R&D) ให้การพิจารณาตัดสินคดีของผู้บริโภคของศาล
อุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคเป็นเอกภาพ และถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวสู่ศาลชั้นต้นอย่างต่อเนื่องมี
หลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจที่ชัดเจนให้ยึดถือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ปรับปรุงและพัฒนากิจการงานบุคคลโดยพัฒนาศักยภาพของผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่
พิจารณาตัดสินคดีผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะตามลักษณะคดี เช่น ด้านเศรษฐกิจ
การเงินการธนาคาร ด้านเทคนิควิศวกรรม เป็นต้น รวมทั้งสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาให้เกิดองค์
ความรู้ตามลักษณะคดีที่หลากหลาย พัฒนาคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ในคดีผู้บริโภคสำหรับผู้พิพากษาให้
ทันสมัยเพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาดคดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. พัฒนาศักยภาพของเจ้าพนักงานคดีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระตุ้นให้มีการพัฒนางานประจำ
ไปสู่การวิจัย (Routine to Research) เพื่อนำผลงานวิจัยนั้นไปพัฒนางานประจำเป็นผลให้เกิดการ
พัฒนาคนและงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มช่องทางสำหรับการดำเนินคดีผู้บริโภค
ตั้งแต่ชั้นยื่นคำฟ้อง คำร้องต่างๆ เกี่ยวกับคดีผ่านช่องทางดังกล่าวโดยคู่ความไม่ต้องเดินทางมาศาล
เพื่อให้เป็นไปตามหลักความรวดเร็ว ประหยัด และประสิทธิภาพ แอปพลิเคชันควรมีข้อมูลที่ทันสมัยให้
ความรู้แก่ผู้บริโภคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างรอบด้าน

คำสำคัญ : บทบาทศาลยุติธรรม, คดีผู้บริโภค, สิทธิผู้บริโภค, ดุลพินิจ, นวัตกรรม,
เทคโนโลยี, พลวัต, ปฏิรูป

ABSTRACT

Globalization is a rapidly changing information age and dynamic interactions based on the development of rapid, broad-based communication technologies that link politics, military, economic, social, and people-to-community and remote states to each other. Innovations in various fields have taken place, particularly in the areas of highly competitive and competitive trade. Businesses have adopted modern technologies to develop their production and marketing strategies with complexity while most consumers are lacking. Knowledge of product or service quality. And lack of bargaining power to obtain equal goods or services. As well as the knowledge of modern technology of business operators, most consumers are regularly damaged. The law is based on the concept of contract based on the theory of freedom of expressions. And the sacred principle of intentional representation or specific theory of liability. Including general law on trading that. "Buyers must be careful" could not really protect the rights of consumption. In the international arena, states need to intervene in the market economy mechanism of the free capitalist economy, only to maintain a social equilibrium under the rule of law. For Thailand, the law on consumer protection has been enforced since 1979. For enforcement of consumer dispute law, the Court of Justice has the power to directly review consumer cases. But since the Thai legal system uses a written law system or a codified system. The role of the court in consumer trials to find out the truth is backed by a system of allegations. Even in the later stages of the law, the Code of Conduct for Consumer Laws specifically provides the court with a role to play in the search for truth. But since judges are still familiar with the strict neutrality of the allegations, it makes sense to consider in some cases. Sometimes evidence in complex cases is not entirely true, as a result of discretion. The unconstitutional ruling was criticized by relevant and academic law and medical experts. While this type of court case management mechanism is not yet ready for effective litigation management innovation. And the potential of the people involved directly.

This article focuses on the development of the role of the Court of Justice in protecting the rights of consumers in the modern world which will result in justice by

adhering to the rule of law, the main role of the judiciary, is to protect the rights of consumers according to the intent. Of true law, the proposal has proposed to the court to play a leading role in the reform of the judiciary for consumer cases as follows:

1. Improve and develop the management by providing a central agency responsible for consumer cases to collect the case management case for research and develops (R&D) the consumer trial of the Appeal Court or the Court of Appeals for unity. It has the criteria for clear discretion to be the same standard.

2. Improve and develop the management of individuals by improving the capacity of judges to conduct consumer trial continuously. Specializes in case law such as economy, finance, banking, engineering, etc., as well as support research and development of knowledge in a variety of cases. Develop a handbook on consumer behavior for judges to modernize judicial decisions.

3. Develop the capacity of law enforcement officials to continue. It also encourages the development of routine work to research (Routine to Research) to bring the research to the development of the work, resulting in the development of people and work to the learning organization (Learning Organization).

4. Information technology development applications to increase channels for consumer litigation since the class filed the complaint. Complaints about the lawsuit through such channels without the need to travel to court in accordance with the principle of speed, economy and efficiency. Applications should include up-to-date information to educate consumers about consumer protection around.

Keywords: The Role of the Court of Justice, Consumer case, Discretion, Consumer Rights, Innovation, Technology, Dynamics, Reform.

บทนำ

โลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ในศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) เป็นโลกของการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ที่มีพลวัตตามการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารที่

รวดเร็วและกระจายเป็นวงกว้างเชื่อมโยงการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ สังคม ระหว่างผู้คน ชุมชน และรัฐที่อยู่ห่างไกลกันให้สามารถติดต่อกันและกัน (จุลชีพ ชินวรรณ. 2560) มินวัตกรรม (Innovation) ในด้านต่างๆ เกิดขึ้นมากมายโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจการค้าที่มีการแข่งขันสูงผู้ประกอบการธุรกิจได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนากระบวนการผลิตและการตลาดด้วยกลวิธีที่สลับซับซ้อนในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการ และขาดอำนาจในการต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่เท่าเทียม ตลอดจนไม่อาจเท่าทันความรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับความเสียหายเป็นประจำ แม้โดยหลักการพื้นฐานแล้วผู้ที่มิชอบทาสาคัญมากที่สุดในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคคือตัวผู้บริโภคเอง ผู้บริโภคควรมีแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อมิให้ตนตกเป็นเหยื่อของผู้ประกอบการที่ได้รับสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรมและไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพอยู่แล้ว แต่เมื่อเกิดเหตุละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้นลำพังกฎหมายที่ออกโดยอาศัยแนวความคิดของการทำสัญญาบนพื้นฐานของทฤษฎีเสรีภาพในการแสดงเจตนา และหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา (The Doctrine of Freedom of contract and Autonomy of will) หรือทฤษฎีความรับผิดชอบเฉพาะคู่สัญญา (Privity of contract) รวมทั้งหลักกฎหมายทั่วไปในเรื่องซื้อขายที่ว่า “หลักผู้ซื้อต้องระวัง” (caveat emptor) ในมาตรา ๔๗๓ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่อาจคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง รัฐจึงจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงกลไกการตลาดของระบบเศรษฐกิจทุนนิยมเสรีเพียงเท่าที่จะรักษาคุณภาพทางสังคมให้เกิดความสงบเรียบร้อยภายใต้หลักนิติธรรม

ในระดับสากลองค์การสหประชาชาติได้ตระหนักถึงปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคจึงออกข้อกำหนดในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ประเทศสมาชิกนำไปเป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายภายในเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ใน United Nations Guidelines for Consumer Protection (1999) สำหรับประเทศไทยเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเช่นกันดังจะเห็นได้จากกฎหมายรัฐธรรมนูญอันเป็นกฎหมายแม่บทในการปกครองประเทศตั้งแต่ฉบับปี 2540 ถึงฉบับปัจจุบันปี 2560 ได้มีการบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งรัฐต้องให้การสนับสนุนแก่พลเมืองที่จะตัวรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยเป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 40 มาตรา 46 และมาตรา 61) โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้กำหนดเป็นนโยบายแห่งรัฐไว้ชัดเจน ให้รัฐจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก

รวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร และให้รัฐจัดให้มีกฎหมายเพียงพอที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพโดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นภาระแก่ประชาชน และดำเนินการให้ประชาชนเข้าถึงตัวบทกฎหมายต่างๆ ได้โดยสะดวกและสามารถเข้าใจกฎหมายได้ง่ายเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องก่อนการตรากฎหมายทุกฉบับ รัฐพึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นและการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมายทุกขั้นตอนเมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับแล้ว รัฐพึงจัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายในรอบระยะเวลาที่กำหนดโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย เพื่อพัฒนากฎหมายทุกฉบับให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รัฐพึงใช้ระบบอนุญาตและระบบคณะกรรมการในกฎหมายเฉพาะกรณีที่เป็น *ฟังก์ชันหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐและระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายให้ชัดเจน* (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 68 และมาตรา 77) และมีกฎหมายลำดับรองจากรัฐธรรมนูญที่ออกมาเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหลายหน่วยงานเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนภาระหน้าที่ของรัฐข้างต้น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นให้หน่วยงานของรัฐฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ด้วย แต่เนื่องจากศาลยุติธรรมของไทยซึ่งใช้ระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษรหรือระบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) บทบาทของศาลในการพิจารณาคดีเพื่อค้นหาความจริงกลับเน้นหนักไปทางระบบกล่าวหา (Accusatorial System) โดยระบบดังกล่าวมีแนวคิดพื้นฐานมาจากการแก้แค้นกันระหว่างผู้กระทำผิดกับผู้เสียหาย คู่ความมีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานเสนอต่อศาล ส่วนศาลซึ่งหมายถึงผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีนั้นจะวางตัวเป็นกลางโดยเคร่งครัด (Passive) ศาลจะไม่สืบหรือแสวงหาพยานหลักฐานใดเพิ่มเติม หากขาดพยานหลักฐานในส่วนใด ศาลจะถือว่าเป็นความบกพร่องของคู่ความเอง ด้วยเหตุนี้กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายในศาลไทยที่ใช้วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคในระบบกล่าวหาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจึงต้องใช้เวลาและสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตน ทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูงทำให้ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและไม่ได้รับความเป็นธรรม (คงศักดิ์ ชื่นไกรลา

ศ. 2560) แม้ในระยะต่อมามีกฎหมายวิธีสบัญญัติ (พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคร พ.ศ. 2551) สำหรับคดีผู้บริโภครไว้โดยเฉพาะให้ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริง (Active) เหมือนในระบบไต่สวน (Inquisitorial System) แล้วก็ตาม ซึ่งให้ศาลมีอำนาจในการเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร โดยมีหลักการที่สำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครในการดำเนินคดี คือ ความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ แต่กฎหมายดังกล่าวได้ให้บทนิยามความหมายของคดีผู้บริโภครมีขอบเขตขยายกว้างเกินกว่าแนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภครที่สากลยอมรับเป็นผลให้คดีแพ่งทั่วไปกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคดีแพ่งทั้งหมดที่จะเข้าสู่การพิจารณาของศาลกลายเป็นคดีผู้บริโภครซึ่งต้องดำเนินการให้เสร็จบนพื้นฐานของหลักความรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ในขณะที่กลไกการบริหารจัดการคดีประเภทนี้ของศาลยังไม่สามารถเตรียมการให้พร้อมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการคดี และศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ผู้พิพากษา และเจ้าพนักงานคดี เป็นต้น ทำให้ในบางครั้งหลักความรวดเร็วและประหยัดอาจขาดความรอบคอบข้อความจริงในประเด็นสำคัญแห่งคดีไม่ถูกเปิดเผยทั้งหมดยอมทำให้คดีขาดประสิทธิภาพ ประกอบกับเหตุปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือผู้พิพากษายังคงคุ้นชินกับบทบาทความเป็นกลางอย่างเคร่งครัดจากวิธีพิจารณาในระบบกล่าวหาทำให้การพิจารณาในบางคดีบางครั้งพยานหลักฐานในสำนวนอาจไม่ใช่ความจริงทั้งหมดเป็นผลให้การใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาดคดีไม่ได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องและนักวิชาการด้านกฎหมายและการแพทย์ เช่น คดีทางการแพทย์ตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 12498/2558 (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 2560)

บทความนี้ผู้เขียนมีความมุ่งหมายที่จะเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทของศาลยุติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครในโลกยุคใหม่ว่าควรมีปัจจัยสำคัญใดบ้างที่จะส่งผลให้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมโดยยึดมั่นในหลักนิติธรรมของศาลเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครตามเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างแท้จริงซึ่งจะสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐยุคปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 มาตรา 257 มาตรา 258 และมาตรา 259 โดยจะกล่าวถึงบทบาทหลักในการพิจารณาพิพากษาคดีคดี และบทบาทสนับสนุนการบริหารจัดการคดีของศาลยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครให้เกิดประสิทธิภาพ

บทบาทศาลยุติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

อำนาจตุลาการเป็นหนึ่งในอำนาจอธิปไตยอันเป็นอำนาจสูงสุดในการปกครองของประเทศที่ปกครองในระบบประชาธิปไตยโดยอำนาจตุลาการมีหน้าที่สำคัญคือการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยการพิจารณาพิพากษาราคคดีและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ภายใต้หลักนิติธรรม (The Rule of Law) สำหรับประเทศไทยมีประวัติศาสตร์ของการใช้อำนาจตุลาการมาเป็นเวลายาวนานตั้งแต่สมัยสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี และรัตนโกสินทร์ตอนต้นซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจตุลาการโดยตรง ต่อมาอำนาจตุลาการได้กระจายรวมอยู่กับหน่วยงานที่ใช้อำนาจการบริหารจนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการปฏิรูประบบการศาลของประเทศเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้มาตรฐานทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวตั้งศาลสถิตยุติธรรมโดยรวมอำนาจตุลาการที่กระจายอยู่กับหน่วยงานที่ใช้อำนาจการบริหารหลายหน่วยงานมาไว้กับศาลสถิตยุติธรรมซึ่งสังกัดกระทรวงยุติธรรม (ทำเนียบตุลาการศาลยุติธรรม 125 ปี หน้า 5) และนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ได้มีการแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมและให้มีหน่วยงานธุรการเป็นอิสระจากอำนาจของฝ่ายบริหาร (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 275) ทั้งยังมีการจัดตั้งศาลรัฐธรรมนูญและศาลปกครองเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีแต่ศาลยุติธรรมกับศาลทหาร (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 255 ถึง 270 และมาตรา 276 ถึง 280) แต่ศาลยุติธรรมยังคงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่อยู่ในอำนาจของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง หรือศาลทหาร (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 271)

โดยที่การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขของไทยแบ่งอำนาจอธิปไตยของปวงชนชาวไทยเป็นสามด้าน ได้แก่ นิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการ และการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นอำนาจของศาลซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย และในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ โดยให้ผู้พิพากษาและตุลาการมีอิสระในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เป็นธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 2 มาตรา 3 และมาตรา 188) ดังนั้นศาลซึ่งเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจตุลาการอันเป็นอำนาจอธิปไตยหนึ่งในสามอำนาจหลักของการปกครองประเทศดังกล่าวจึงถูกคาดหวังจากสังคมว่าจะต้องดำรงตนตามมาตรฐานจริยธรรมอย่างเคร่งครัดและจะพิจารณาพิพากษาชี้ขาดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมเป็นที่ยอมรับเชื่อถือศรัทธาสมกับคำกล่าวที่ว่า "ศาลเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน"

กล่าวเฉพาะศาลยุติธรรมซึ่งเป็นสถาบันหนึ่งที่ใช้อำนาจอธิปไตย คืออำนาจตุลาการ เพื่อสร้างและอำนวยความยุติธรรมภายใต้หลักนิติธรรมให้แก่สังคมไทยมาอย่างยาวนานนับตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ที่มีการปฏิรูปศาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2425 ถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 135 ปี จากสถานการณ์ปัจจุบันที่ประเทศมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม และการเมือง บทบาทของศาลยุติธรรมในการอำนวยความยุติธรรมเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้อง

บริหารจัดการพัฒนาองค์กรให้มีบทบาททางสังคมโดยสร้างบรรยากาศภายในให้เอื้อต่อการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ในทุกระดับทุกมิติและอย่างมีประสิทธิภาพที่เร็วและแรงเป็นบทบาทเชิงรุกให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้พรมแดนเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) สู่เป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีผู้บริโภคมีนวัตกรรมเชิงวิชาการเป็นเครื่องมือใช้ในการจัดการคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นสากลสอดคล้องกับกระแสโลก

ศาลยุติธรรมจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2560) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรศาลยุติธรรมและตอบสนองบริบทของการเปลี่ยนแปลงอันจะทำให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกเพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรมและเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรม” และสอดคล้องกับพันธกิจที่กำหนดไว้ชัดว่า

1. อำนวยความสะดวกเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
2. พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล
3. เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมไทยและต่างประเทศ
4. สร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อความสงบสุขและความมั่นคงของสังคมไทยที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ยังกำหนดยุทธศาสตร์ 4 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 - 2564 ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ JUSTICE	
J Justice for All	ยึดมั่นการอำนวยความสะดวกด้วยหลักนิติธรรม
U Uplift and Uphold Standard	ยกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล
S Specialized Court	เพิ่มความเข้มแข็งให้ศาลชั้นอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์คดีพิเศษ
T Trusted Pillar	เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวก
I Innovation	พัฒนานวัตกรรมการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม
C Collaboration	เร่งบูรณาการเครือข่ายด้านการยุติธรรมทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ
E Excellence Organization	เพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

เนื่องจากกฎหมายรัฐธรรมนูญทุกฉบับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมากำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงเว้นแต่คดีที่อยู่ในอำนาจของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง หรือศาลทหาร ศาลยุติธรรมจึงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคม ซึ่ง "คดีผู้บริโภค" หมายถึง (1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ (2) คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (3) คดีแพ่งที่เกี่ยวพันกันกับคดีตาม (1) หรือ (2) และ (๔) คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ส่วน "ผู้บริโภค" หมายถึง ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้เสียหายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย สำหรับ "ผู้ประกอบการ" หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยด้วย (พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3) อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าหากประชาชนทั่วไปไม่ได้รับความเป็นธรรมเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และหากต้องการใช้สิทธิเรียกร้องทางศาลก็สามารถเรียกร้องจากผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้โดยยื่นฟ้องต่อศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมจึงมีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ซึ่งบทบาทศาลยุติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคนี้ เนื่องจากศาลยุติธรรมเป็นองค์กรของรัฐที่ใช้อำนาจตุลาการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นบทบาทหลักซึ่งมีลักษณะเป็นการอำนวยความสะดวกเชิงรับคือตั้งแต่ขั้นรับฟ้องคดีจนกระทั่งพิจารณาพิพากษาให้คดีเสร็จไปซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายสูง ศาลยุติธรรมยังได้พัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกเชิงรุกเพื่อสนับสนุนบทบาทหลักดังกล่าวโดยการสร้างช่องทางให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคในหลายรูปแบบอันจะเป็นช่วยป้องกันการเกิดข้อพิพาทโดยไม่จำเป็น และหากไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ก็สามารถบรรลุล่วงข้อตกลงกันด้วยดีเป็นการอำนวยความสะดวกเชิงรุกทางเลือกให้ทันกับกระแสการพัฒนายุคโลกาภิวัตน์

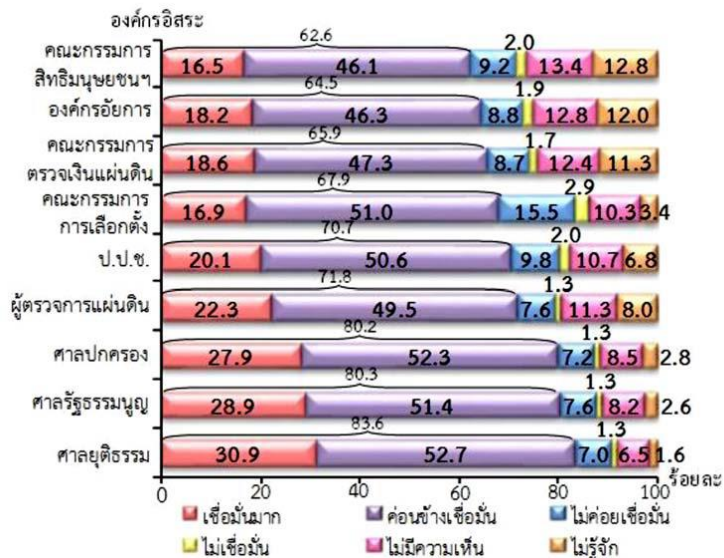
บทบาทด้านการอำนวยความสะดวกเชิงรุก

การที่ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรหนึ่งของภาครัฐซึ่งมีพันธกิจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงต้องมุ่งให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพลวัติของกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่ต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำหรับบทบาทศาลยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกเชิงรุกเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้มีการสร้างช่องทางให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคในหลายรูปแบบทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการเกิดข้อพิพาท และหากมีข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการ

พิจารณาดีแล้วผู้บริโภคมิมีความเข้าใจและสามารถใช้สิทธิต่อสู้คดีทางศาลได้ ในการนี้ศาลยุติธรรมได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และดำเนินงานตามแผนทั้งประเมิณผลและพัฒนาารูปแบบการอำนวยบริการความยุติธรรมให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมถึงความต้องการของประชาชนที่จะได้รับบริการที่มีมาตรฐานจากภาครัฐมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น

1. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ T (Trusted Pillar) คือ เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความยุติธรรม ศาลยุติธรรมมีแนวทางดำเนินการตามยุทธศาสตร์ดังนี้

1.1 เสริมสร้างค่านิยมเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล (ค่านิยมเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล 10 ประการ) ทำให้คู่ความและประชาชนทั่วไปเชื่อมั่นต่อการทำงานของศาลยุติธรรม ซึ่งในเรื่องความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐนี้ปรากฏว่าเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2560 สถาบันพระปกเกล้าจัดงานแถลงผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ประจำปี 2560 เพื่อสะท้อนมุมมองของประชาชนต่อการทำงานของรัฐ และนำรายงานผลการสำรวจความคิดเห็นส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป การสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้มีการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรอิสระ โดยผู้จัดทำการสำรวจรวมองค์กรศาล อันเป็นองค์กรผู้ใช้อำนาจตุลาการเข้าไว้ด้วย ซึ่งการทำงานขององค์กรในกลุ่มนี้ที่ประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นถึงเชื่อมั่นมาก คือ ศาลยุติธรรม (ร้อยละ 83.6) รองลงมา คือ ศาลรัฐธรรมนูญ และศาลปกครอง มีสัดส่วนของความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน ร้อยละ 80.3 และร้อยละ 80.2 ผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ 71.8 คณะกรรมการ ป.ป.ช. ร้อยละ 70.7 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน องค์กรอัยการ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และคณะกรรมการการเลือกตั้ง มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงร้อยละ 60 – 69.0 การสำรวจความคิดเห็นฯ ดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันพระปกเกล้าและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2560 โดยทำการรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 15 พฤษภาคม 2560 สัมภาษณ์ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปกระจายทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้น 33,420 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็นตามหลักสถิติ (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2560)



1.2 พัฒนาระบบการเข้าถึงบริการของศาลในหลายรูปแบบ เช่น มีการจัดทำคู่มือการติดต่อราชการของศาลแต่ละประเภทและทุกชั้นศาลพร้อมทั้งดำเนินการแปลเป็นภาษาต่างประเทศ 5 ภาษา จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีและกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศาลยุติธรรม ผ่านเว็บไซต์ในรูปแบบสื่อต่างๆ ทั้งเอกสาร คลิปวิดีโอ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จัดทำฐานข้อมูลต่างๆ ของศาลยุติธรรมเพื่อให้ศาลยุติธรรมและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมสามารถสืบค้นได้ผ่านเว็บไซต์ จัดทำฐานข้อมูลแนวคำพิพากษา/คำสั่งศาลฎีกาเพื่อให้ศาลต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการพิพากษาคดี จัดทำฐานข้อมูลแนวคำพิพากษา/คำสั่งศาลชั้นอุทธรณ์เพื่อให้ศาลชั้นอุทธรณ์ทั้งหมดและศาลชั้นต้นใช้เป็นแนวทางในการพิพากษาคดี จัดตั้งศูนย์กลางทางวิชาการด้านกฎหมายและคดีเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง วางระบบการรับเรื่องร้องเรียน บริหารและติดตามการดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียน พัฒนาระบบการให้บริการต้อนรับและการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของศาลยุติธรรมให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของคู่ความและประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 พัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของศาลยุติธรรมให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงเพื่อให้คู่ความ ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนกลุ่มเป้าหมายร้อยละ 80 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อศาลยุติธรรม นำเทคโนโลยีและวิทยาการที่ทันสมัยมาใช้เพื่อส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสารสนเทศทางกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรมในระดับสากลแก่ผู้รับบริการทั้งในและระหว่างประเทศ ในส่วนกิจกรรมเสริมอื่นๆ เช่น มี

การจัดรายการวิทยุ "คุยกันนอกศาล" ทางคลื่น F.M. 87.5 MHz เวลา 20.00 - 21.00 นาฬิกา มีเว็บไซต์ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ศาลยุติธรรม ให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการสืบค้นหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดประจำศาลยุติธรรมทั่วประเทศ รวมถึงสื่อสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ โดยสืบค้นได้จาก <http://www.library.coj.go.th/index> เป็นต้น

2. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ J (Justice for All) คือ ยึดมั่นการอำนวยความยุติธรรมด้วยหลักนิติธรรม นอกจากการพัฒนากระบวนการยุติธรรมหลักคือการพิจารณาพิพากษาคดีในศาล (Litigation) แล้ว ศาลยุติธรรมยังสร้างช่องทางอำนวยความยุติธรรมทางเลือก (Alternative Justice) หรือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) คือมีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ [วิธีระงับข้อพิพาททางเลือกนอกจากการพิจารณาพิพากษาคดีในศาลได้แก่ การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Conciliation or Mediation) การเอื้อเฟื้อออมชอม (Good office) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration)] มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยเหลือคู่ความในการระงับข้อพิพาทได้รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายคู่ความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายทำให้สังคมมีความสงบสุขเรียบร้อย สามัคคีปรองดองอย่างมั่นคงยั่งยืนเพราะสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมแบบดั้งเดิมของไทยทั้งมีผลเป็นการลดปริมาณคดีในศาลที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา

3. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ I (Innovation) คือ พัฒนานวัตกรรมการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมมีการพัฒนาระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนให้การเข้าถึงและการอำนวยความยุติธรรมสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นต้นว่า มีระบบการยื่นฟ้องคดีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - filing system) รวมถึงระบบชำระเงินค่าธรรมเนียมศาลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Payment) (ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560) มีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการพิจารณาคดีโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยสืบพยานทางไกลผ่านจอภาพ (VDO Conference) (ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยแนวทางการนำสืบพยานหลักฐานและการสืบพยานบุคคลที่อยู่นอกศาลโดยระบบการประชุมทางจอภาพ พ.ศ. 2556) ในส่วนนี้ นอกจากเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วแล้วยังช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายของคู่ความและงบประมาณของรัฐด้วย

บทบาทด้านการอำนวยความยุติธรรมเชิงรับ

ศาลยุติธรรมมีหน้าที่หลักในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนเป้าหมายสำคัญคือยุติข้อพิพาทให้เป็นไปโดยรวดเร็วและเป็นธรรม แต่ปัจจุบันศาลยุติธรรมต้องประสบปัญหาปริมาณคดีเพิ่มขึ้น

มากกว่าสัดส่วนจำนวนผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานคดีก่อให้เกิดปัญหาคดีล่าช้าและค้างพิจารณาจำนวนมาก ประกอบกับการพิจารณาพิพากษาคดีในศาลมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคลหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของคู่ความในคดีโดยตรงทำให้การดำเนินการต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมาก ผู้พิพากษาศาลยุติธรรมซึ่งมีบทบาทโดยตรงต้องวางตัวเป็นกลางในคดี แต่เนื่องจากผู้พิพากษาต้องทำหน้าที่ทั้งคดีแพ่งทั่วไปและคดีผู้บริโภคไม่ได้แบ่งหน้าที่กันเด็ดขาด และบทบาทของผู้พิพากษาในการไต่สวนค้นหาความจริงในคดีผู้บริโภคต่างจากบทบาทของผู้พิพากษาในคดีแพ่งสามัญทั่วไปที่มีใช้คดีผู้บริโภคจึงอาจมีปัญหาบ้างในทางปฏิบัติ กล่าวคือ การค้นหาความจริงหรือการแสวงหาข้อเท็จจริงแห่งคดีเป็นขั้นตอนอันสำคัญยิ่งของการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล เนื่องจากการใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาดข้อกฎหมายตามประเด็นแห่งคดีจะต้องเป็นธรรมได้ย่อมต้องอาศัยข้อเท็จจริงแห่งคดีที่ครบถ้วนรอบด้านรับฟังเป็นที่ยุติเสียก่อน การแสวงหาข้อเท็จจริงในระบบไต่สวนศาลมีบทบาทเพิ่มเติมที่ (Active) ในการค้นหาความจริงแห่งคดีโดยอาศัยความร่วมมือของคู่ความศาลไม่จำเป็นต้องผูกพันกับข้อเท็จจริงที่คู่ความกล่าวอ้างในคำฟ้องหรือคำให้การและพยานหลักฐานที่คู่ความนำเสนอต่อศาล ศาลอาจค้นค้นหาความจริงจากพยานหลักฐานอื่นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม ในการนี้ศาลต้องเปิดโอกาสให้คู่ความแต่ละฝ่ายได้ทราบถึงข้ออ้างและข้อเถียงของอีกฝ่ายหนึ่งและให้คู่ความแสดงพยานหลักฐานของฝ่ายตนเพื่อยืนยันข้อเท็จจริงที่ตนกล่าวอ้างและหรือหักล้างข้อเท็จจริงที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งกล่าวอ้างตามหลักการฟังความทุกฝ่าย (Audi alteram partem)

เนื่องจากสถานการณ์การดำเนินคดีคดีผู้บริโภคตั้งแต่พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2551 นับถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 9 ปี จากข้อมูลสถิติคดีของสำนักงานศาลยุติธรรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2559 พบว่ามีคดีผู้บริโภคขึ้นสู่ศาลจำนวน 3,571,322 คดี ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90 ของคดีผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบคดีของศาลเป็นคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค โดยเฉพาะในปี 2559 มีคดีผู้บริโภคที่ขึ้นสู่ศาลทั่วราชอาณาจักร จำนวน 777,114 คดี จากคดีแพ่งทั้งหมด 957,562 คดี หรือคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 80 ของคดีแพ่งทั้งหมด นอกจากนี้ในคดีผู้บริโภคที่ขึ้นสู่การพิจารณาคดีของศาลในปี พ.ศ.2559 นั้น ประเภทข้อหาแห่งคดี 5 อันดับแรกของข้อมูลการฟ้องคดี เป็นคดีที่ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคเป็นคดีผู้บริโภค มีดังนี้ สินเชื่อบุคคล / กู้ยืม / คำประกัน จำนวน 362,891 ข้อหา กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 227,916 ข้อหา บัตรเครดิต จำนวน 120,084 ข้อหา เช่าซื้อ (รถยนต์/รถจักรยานยนต์) จำนวน 89,496 ข้อหา และอื่นๆ จำนวน 76,465 ข้อหา (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2560) จากสถิติข้อหาแห่งคดีหรือการฟ้องคดีผู้บริโภคของศาลจะเห็นได้ชัดเจนว่าการฟ้องคดีผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นคดีที่ผู้ประกอบการเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย เพื่อ

บังคับให้ผู้บริโภคชำระหนี้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ จึงทำให้มีหลายคนวิพากษ์พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคจะตกเป็นเครื่องมือให้ผู้ประกอบการธุรกิจในการทวงหนี้ และทำให้คดีแพ่งที่อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีมากเกินไปอันอาจส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อความรวดเร็วในการดำเนินคดี จากบทนิยามคดีผู้บริโภคที่ให้รวมถึงกรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยด้วย (พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 3) มีผลทำให้มีคดีที่ไม่ควรจัดว่าเป็นคดีผู้บริโภคเข้ามาอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและการที่กฎหมายคดีผู้บริโภคกำหนดให้ศาลต้องนัดพิจารณาภายใน 30 วันนับแต่วันที่ศาลสั่งรับคำฟ้อง (ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551) เพื่อจะเป็นวิธีพิจารณาพิเศษที่ทำให้คดีเสร็จไปโดยเร็ว แต่ในทางปฏิบัติไม่เป็นเช่นนั้นเพราะมีคดีแพ่งอื่นที่ไม่ใช่คดีผู้บริโภคเข้าสู่ระบบคดีผู้บริโภคของศาลจำนวนมาก ทำให้วันนัดพิจารณาของศาลมีไม่พอจึงไม่อาจทำตามเงื่อนไขของกฎหมายที่กำหนดไว้ได้ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินคดี เจตนารมณ์ของกฎหมายในเรื่องนี้จึงไม่อาจบรรลุผลได้เต็มที่

2. ผลกระทบต่อผู้บริโภคในการต่อสู้คดี เนื่องจากพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคกำหนดให้ศาลมีบทบาทในการค้นหาความจริงเหมือนในระบบไต่สวนของระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) กล่าวคือศาลสามารถไต่สวนแสวงหาความจริงโดยเรียกบุคคลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นแห่งคดีมาสืบได้เอง แต่ที่ผ่านมาศาลจะใช้อำนาจในส่วนนี้น้อยมากเนื่องจากคดีส่วนใหญ่เป็นกรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลย ซึ่งคดีลักษณะดังกล่าวต้องยื่นฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาตามสำเนาทะเบียนบ้านอยู่ในเขตอำนาจศาล กรณีเช่นนี้ส่วนใหญ่เป็นคดีจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การต้องพิจารณาคดีโจทก์ไปฝ่ายเดียวเพราะผู้บริโภคที่ตกเป็นจำเลยโดยมากมักไม่ได้อยู่อาศัยในภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านเนื่องจากไปทำงานในกรุงเทพหรือจังหวัดอื่นทำให้เสียโอกาสต่อสู้คดี อีกทั้งศาลก็จะถือข้อเท็จจริงตามที่ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอโดยไม่ได้ใช้อำนาจไต่สวนคดีอย่างเต็มที่เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบกับปริมาณคดีที่มากเกินไปอันเป็นผลมาจากบทนิยามคดีผู้บริโภคของพระราชบัญญัตินี้ทำให้บทบาทของศาลในการไต่สวนคดีทำได้ไม่เต็มที่ กล่าวคือ ในทางปฏิบัติในศาลชั้นต้นที่เป็นศาลจังหวัด และศาลแขวงซึ่งเป็นศาลที่มีปริมาณคดีผู้บริโภคเข้าสู่ระบบมากที่สุดผู้พิพากษามีภาระต้องพิจารณาทั้งคดีผู้บริโภค คดีแพ่งทั่วไปและคดีอาญาด้วย และยังคุ้นชินอยู่กับการพิจารณาคดีที่อยู่บนพื้นฐานของระบบกล่าวหา รวมทั้งยังขาดความชำนาญในบทบาทการไต่สวนค้นหาความจริงเป็นผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินคดีผู้บริโภคคดีอื่นไปด้วย

แต่เนื่องจากสถานการณ์ปริมาณคดีมีแนวโน้มสูงขึ้นตามสภาพการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและของสังคมพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 45 จึงกำหนดให้จัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคในศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาคให้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นในคดีผู้บริโภคเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วและประหยัด แต่การที่กฎหมายดังกล่าวในมาตรา 51 กำหนดให้คำพิพากษาศาลอุทธรณ์แผนกคดีผู้บริโภคและศาลอุทธรณ์ภาคแผนกคดีผู้บริโภคถึงที่สุดโดยจะฎีกาได้ต้องได้รับอนุญาตจากศาลฎีกาเท่านั้นย่อมเป็นผลให้คดีผู้บริโภคซึ่งถึงที่สุดศาลชั้นอุทธรณ์ที่แบ่งเขตอำนาจออกเป็น 1 ศาลอุทธรณ์ และ 9 ภาคในบางคดีมีผลการตัดสินแตกต่างกันไปตามความเห็นในแต่ละศาลทั้งอาจเป็นเพราะยังไม่มีระบบคัดเลือกผู้พิพากษาเข้าทำหน้าที่ในแผนกคดีผู้บริโภคตามเกณฑ์ที่เหมาะสม นอกจากนี้ในส่วนของศาลชั้นต้นที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคซึ่งกระจายอยู่ทั่วทุกจังหวัดนั้นผู้พิพากษาซึ่งประจำในศาลดังกล่าวก็ไม่ได้แบ่งแยกการทำงานที่เฉพาะคดีผู้บริโภคให้เกิดทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน สมควรที่ศาลยุติธรรมควรเร่งพัฒนาศักยภาพผู้พิพากษาให้ทำหน้าที่เฉพาะด้านในศาลชั้นต้นเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญไปทำหน้าที่ในศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคต่อไป สำหรับบุคลากรดังกล่าวในส่วนของศาลที่เกี่ยวข้องโดยตรงนอกจากผู้พิพากษาแล้วยังมีเจ้าพนักงานคดีซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของศาลทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลหรือผู้พิพากษาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการสืบหาพยานหลักฐานต่างๆ ตามประเด็นแห่งคดี และมีส่วนสำคัญในการเตรียมคดีช่วยเหลือผู้บริโภคโดยไม่ต้องใช้นายความแต่ปัจจุบันเจ้าพนักงานคดีในแต่ละศาลมีเพียง 1 - 2 คน ยังไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณคดีที่มีจำนวนมากกว่เกณฑ์มาตรฐานและที่มืออยู่ยังมีความเชี่ยวชาญและไม่มีประสบการณ์เพียงพอเป็นเหตุให้การบริหารจัดการคดีขาดประสิทธิภาพเช่นกัน

บทสรุป

จากสภาพเศรษฐกิจสังคมและการบริหารงานภายใต้ภาวะจำกัดจำเป้นที่ศาลยุติธรรมต้องเร่งสร้างบทบาทนำโดยปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงาน และสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว สนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ใช้นวัตกรรมเชิงวิชาการเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการคดีให้เกิดประสิทธิภาพเป็นตัวช่วยเสริมบทบาทหลักในการค้นหาความจริงในคดีข้างต้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้โดยมีการพัฒนา

แอปพลิเคชันสำหรับการดำเนินคดีผู้บริโภคตั้งแต่ชั้นยื่นคำฟ้อง คำร้องต่างๆ เกี่ยวกับคดีผ่านช่องทางดังกล่าวโดยคู่ความไม่ต้องเดินทางมาศาล รวมทั้งต้องใช้สื่อสารสนเทศพัฒนาแอปพลิเคชันที่ให้ความรู้ทุกขั้นตอนของการดำเนินคดีจำแนกแจกแจงรายละเอียดเป็นรายข้อหาพร้อมตัวอย่างให้ผู้บริโภคสามารถศึกษาด้วยตนเองโดยง่ายอย่างต่อเนื่องจะทำให้ลดภาระของเจ้าพนักงานคดีซึ่งปัจจุบันยังมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามหลักความรวดเร็ว ประหยัด และประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปประเทศในด้านการบริหารราชการแผ่นดินและด้านกระบวนการยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 68 และมาตรา 258

นอกจากศาลยุติธรรมมีระบบสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่คู่ความด้วยเพราะประชาชนเป็นผู้บริโภคที่หากถูกละเมิดสิทธิหรือได้รับความเสียหายจากการบริโภคจะสามารถใช้สิทธิทางศาลได้โดยสะดวก ควรมีระบบส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจพัฒนาสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐานอีกทางหนึ่งอันเป็นปัจจัยสำคัญเชิงรุกสู่การแก้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคแบบยั่งยืนตามเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จากสถานการณ์ที่ปริมาณคดีผู้บริโภคมีจำนวนมากขึ้นทุกปีแสดงว่าการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของฝ่ายผู้ประกอบการยังไม่ปรับบทบาทไปในทางที่ควร และจากสภาพปัญหาของการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าวทั้งในส่วนบทบาทของศาลยุติธรรมและผู้เกี่ยวข้องกับคดีจะเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่บรรลุผลตามเจตนารมณ์ของรัฐที่มีบทบาทนำด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานโดยจัดให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบคดีผู้บริโภคทำหน้าที่รวบรวมปัญหาการบริหารจัดการคดีเพื่อการวิจัยและพัฒนา (R&D) ให้การพิจารณาคดีผู้บริโภคของศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคเป็นเอกภาพ และถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวสู่ศาลชั้นต้นอย่างต่อเนื่องมีหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจที่ชัดเจนให้ยึดถือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลโดยพัฒนาศักยภาพของผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่พิจารณาคดีผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะตามลักษณะคดี เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเงินการธนาคาร ด้านเทคนิควิศวกรรม เป็นต้น รวมทั้งสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ตามลักษณะคดีที่หลากหลาย พัฒนาคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ในคดีผู้บริโภคสำหรับผู้พิพากษาให้ทันสมัยเพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชี้ขาดคดีเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. พัฒนาศักยภาพของเจ้าพนักงานคดีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระตุ้นให้มีการพัฒนางานประจำไปสู่การวิจัย (Routine to Research) เพื่อนำผลงานวิจัยนั้นไปพัฒนางานประจำเป็นผลให้เกิดการพัฒนาคนและงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มช่องทางสำหรับการดำเนินการดำเนินคดี ผู้บริโภคตั้งแต่ขั้นยื่นคำฟ้อง คำร้องต่างๆ เกี่ยวกับคดีผ่านช่องทางดังกล่าวโดยผู้ความไม่ต้องเดินทางมา ศาลเพื่อให้เป็นไปตามหลักความรวดเร็ว ประหยัด และประสิทธิภาพ แอปพลิเคชันควรมีข้อมูลที่ทันสมัย ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างรอบด้าน

เอกสารอ้างอิง

- คงศักดิ์ ชื่นไกรลาศ. 2560. 8 ปี บทเรียนการใช้กฎหมายคดีผู้บริโภค. [Online] <https://chaladsue.com/article/2381/เรื่องเด่น-ฉบับที่-187>.
- จุลชีพ ชินวรรณ. (2560). *โลกในศตวรรษที่ 21 กรอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ*. [Online] <https://www.se-ed.com/product.ทำเนียบตุลาการศาลยุติธรรม 125 ปี.> [13 กุมภาพันธ์ 2560]
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). *พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- ศูนย์วิชาการงานคดี. (2551). *ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551*.
- ศูนย์วิชาการงานคดี. (2556). *ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยแนวทางการนำสืบพยานหลักฐานและการสืบพยานบุคคลที่ยอยู่นอกศาลโดยระบบการประชุมทางจอภาพ พ.ศ. 2556*
- ศูนย์วิชาการงานคดี. (2560). *ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*
- สำนักงานศาลยุติธรรม กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์. *สื่อศาล ประจำวันที่ 6 กันยายน 2560 (ฉบับที่ 2)*. [Online] http://www.iprd.coj.go.th/doc/data/iprd/iprd_1504672939.pdf. [13 กุมภาพันธ์ 2560]
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 -2564*. [Online] http://www.coj.go.th/home/file/str61_64coj.pdf[13 พฤษภาคม 2560].
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). *รายงานสถิติคดีของศาลทั่วราชอาณาจักร*. [Online] <http://www.coj.go.th/home/>. [13 พฤษภาคม 2560].

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2560). *บทวิเคราะห์คำพิพากษาศาลฎีกาดีทางการแพทย์น้องหมิว โดยอดีตตุลาการและปรมาจารย์กฎหมายมหาชน*. [Online] <https://thaipublica.org/2016/04/medical-malpractice-cases-12498-2558-1/> [13 พฤษภาคม 2560].

United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 1999). [Online] http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf. [18 April 2017].