

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### บทสรุป

นโยบายภาครัฐที่มีต่อการสนับสนุนและกำกับดูแลต่อธุรกิจขายตรงในประเทศไทย โดย ใช้การวิจัยผ่านแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ด้วยกัน ได้แก่ การสอบถามถึงนโยบาย ภาครัฐที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ จำนวน 100 ชุด และการ สอบถามถึงนโยบายภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรงของผู้บริโภค จำนวน 400 ชุด ได้ผลการวิจัยดังนี้

#### นโยบายภาครัฐที่มีต่อการสนับสนุนและกำกับดูแลต่อธุรกิจขายตรงในประเทศไทย (กรณีศึกษา ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ)

##### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.0 และ 32.0 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ต่ำกว่า 25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 60.0 สถานภาพโสด คิด เป็นร้อยละ 62.0 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดย อาชีพหลักในใจจวบจนได้แก่ อาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น ๆ ประกอบ คิดเป็นร้อยละ 83.0 ที่ผ่าน มาผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพขายตรงมาแล้วเป็นเวลา 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 โดยเป็นผู้ จำหน่ายอิสระ คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้จำหน่ายอิสระสินค้าประเภทอาหารเสริม คิดเป็นร้อยละ 20.6 แรงจูงใจสำคัญที่ประกอบอาชีพขายตรงได้แก่รายได้ คิดเป็นร้อยละ 46.0 เมื่อ ถูกรวมถึงความรู้ด้านหน้าที่ของคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงปรากฏว่า ส่วนใหญ่มองว่า คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค คิดเป็น ร้อยละ 51.0

## ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจขายในปัจจุบัน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงมีผลอย่างไรในการดำเนินธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ที่ส่งผลดีมากที่สุดต่อผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระโดยไม่ต้องไม่ใช้การจ่ายค่าตอบแทนที่มาจากการแนะนำบุคคลอื่นให้มาสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระนั้น ๆ (มาตรา 21) ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงไม่ต้องโน้มน้าวหรือชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้ามากเกินไป (มาตรา 21) รัฐได้แต่งตั้งคณะกรรมการการตรงและตลาดแบบตรงเพื่อมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง(มาตรา 13(3)) หากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงไม่มาตามคำสั่งคณะกรรมการขายตรงและตลาดขายตรงเพื่ออธิบายเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้พิจารณาในการทำผิด มีโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 10.00 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ(มาตรา 45) การรับประกันสินค้าต้องระบุเป็นภาษาไทยเข้าใจง่ายและชัดเจน (มาตรา 37) ผู้บริโภคมีสิทธิยกเลิกสัญญาการขายหากไม่พอใจในสินค้าหรือบริการ ภายใน 7 วันนับตั้งแต่ได้รับสินค้าหรือบริการ(มาตรา 33) ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องแสดงบัตรประชาชนและบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงทุกครั้ง (มาตรา 26) ผลตอบแทนที่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระได้รับมาจากการขายสินค้าหรือบริการหรือการซื้อสินค้าหรือการบริการเพื่อใช้เองเท่านั้น(มาตรา 21) ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงสามารถเก็บค่าสมัคร ค่าฝึกอบรมและค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขายหรือค่าธรรมเนียม อื่น ๆ แก่ผู้จำหน่ายอิสระ(มาตรา 22) ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง บริษัทที่ทำธุรกิจขายตรงเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ (มาตรา 20) ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง/บริษัทผู้ทำธุรกิจขายตรงต้องแสดงวิธีคิดคำนวณการจ่ายค่าตอบแทนที่ตรงกับความเป็นจริงเปิดเผยและชัดเจน(มาตรา 21) หากผู้บริโภคยกเลิกสัญญาแล้วตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่คืนเงินให้ผู้บริโภค เมื่อครบ 15 วัน ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องเสีค่าปรับให้แก่ผู้บริโภค(มาตรา 36) การเข้าไปเสนอขายสินค้าให้กับผู้บริโภคต้องเสนอขายให้ที่บ้านหรือที่ทำงานของผู้บริโภคโดยต้องได้รับคำยินยอมจากผู้บริโภคเท่านั้น (มาตรา 26) ในการทำสัญญาระหว่างตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระกับผู้บริโภคต้องมีข้อความเป็นไทยอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญา (มาตรา 51)

พระราชบัญญัติที่ส่งผลในระดัับปานกลางได้แก่ เมื่อผู้บริโภคแจ้งยกเลิกสัญญาแล้วแต่ทำให้สัมพันธภาพเสียหายหรือเสียหายผู้บริโภคต้องชดใช้ค่าเสียหายให้กับตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงไม่ต้องบังคับกับผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้า(มาตรา 21) หากผู้ประกอบธุรกิจขายตรง/บริษัทขายตรงไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่นายทะเบียนของรัฐได้

ทราบ มีโทษปรับไม่เกิน 300,000 บาท (มาตรา 52) หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคให้เข้าไปเสนอขายสินค้าหรือบริการที่บ้านหรือที่ทำงานซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51) ผู้จำหน่ายอิสระมีสิทธิคืนสินค้าวัสดุการส่งเสริมการขายที่ซื้อจากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงภายใน 15 วันนับจากวันที่แจ้งอย่างเป็นทางการแก่ผู้ประกอบการขายตรง (มาตรา 25) เมื่อผู้บริโภคแจ้งยกเลิกสัญญาแล้วต้องส่งคืนสินค้าหรือเก็บรักษาสินค้านั้นไว้ไม่เกิน 21 วัน หากไม่เกิน 21 วัน ผู้ขายยังไม่มารับสินค้าผู้บริโภคจะเก็บไว้หรือทิ้งก็ได้(มาตรา 34) หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ส่งเอกสารการขายให้ผู้บริโภคโดยระบุสิทธิหรือการรับประกันอย่างชัดเจนมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51) หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ไม่ส่งเอกสารการซื้อขายให้ผู้บริโภคมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51)

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ในการส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจขายตรง

1. ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องแสดงบัตรประชาชน และบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงทุกครั้ง (มาตรา 26)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรฐานส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพขายตรง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ มากกว่า 50 ปี การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001-55,000 บาท และ 55,001-75,000 บาท สถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท เกษียณ/ว่างงาน และ อื่น ๆ

2. ผู้บริโภคมีสิทธิยกเลิกสัญญาการขายหากไม่พอใจในสินค้าหรือบริการ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับสินค้าหรือบริการ (มาตรา 33)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรฐานส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพขายตรง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001-55,000 บาท 55,001-75,000 บาท และ 75,001-100,000 บาท มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และแม่บ้าน

3. หากผู้บริโภคยกเลิกสัญญาแล้ว ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่คืนเงินให้ผู้บริโภคเมื่อครบ 15 วัน ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้บริโภค (มาตรา 36)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่เพศชาย อายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท และ 55.001-75.000 บาท มีสถานภาพโสด และสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และอื่น ๆ

4. เมื่อผู้บริโภคนำเงินฝากเงินแล้วต้องส่งคืนสินค้าหรือเก็บรักษาไว้สินค้านั้นไว้ไม่เกิน 21 วัน หากไม่เกิน 21 วัน ผู้ขายยังไม่มารับสินค้า ผู้บริโภคจะเก็บไว้หรือทิ้งก็ได้ (มาตรา 34)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่เพศชาย อายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 25.001-75.000 บาท สถานภาพโสด สมรส และหม้าย ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และรับจ้าง

5. เมื่อผู้บริโภคนำเงินฝากแล้วแต่ทำให้สินค้านั้นบุบสลายหรือเสียหาย ผู้บริโภคต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท และประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ

6. ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงต้องไม่บังคับผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้า (มาตรา 21)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุช่วงต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 25.000 บาท 25.001-55.000 บาท 55.001-75.000 บาท 75.001-100.000 บาท และ 100.001-300.000 บาท สถานภาพโสด สมรส และหม้าย ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว

7. ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงต้องไม่โน้มน้าวหรือชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้ามากเกินไป (มาตรา 21)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท 75.001-100.000 บาท และ 100.001-300.000 บาท สถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงและอาชีพอื่น ๆ โดยอาชีพอื่น ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท

8. ผู้ประกอบธุรกิจขายตรงสามารถเก็บค่าสมัคร ค่าฝึกอบรม และค่าวัสดุอุปกรณ์การส่งเสริมการขายหรือค่าธรรมเนียม อื่น ๆ แก่ผู้จำหน่ายอิสระ (มาตรา 22)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 25.000 บาท และ 25.001-55.000 บาท สถานภาพโสด ประกอบอาชีพขายตรง และอาชีพอื่นๆ โดยอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท

9. ผู้จำหน่ายอิสระมีสิทธิคืนสินค้า วัสดุการส่งเสริมการขาย ที่ซื้อจากผู้ประกอบธุรกิจขายตรงภายใน 15 วันนับจากวันที่แจ้งอย่างเป็นทางการแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง (มาตรา 25)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพอื่นๆ ได้แก่อาชีพข้าราชการ

10. ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง/บริษัทที่ทำธุรกิจขายตรง เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ (มาตรา 20)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา และปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท 55.001-75.000 บาท และ 75.001-100.000 บาท สถานภาพโสดและหม้าย ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับราชการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว

11. การเข้าไปเสนอขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภค ต้องเสนอขายที่บ้าน หรือที่ทำงานของผู้บริโภค โดยต้องได้รับคำยินยอมจากผู้บริโภคเท่านั้น (มาตรา 26)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 25.000 บาท 25.001-55.000 บาท และ 75.001-100.000 บาท มีสถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว

12. ในการทำสัญญาระหว่างตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระกับผู้บริโภค ต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญา (มาตรา 51)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 25.000 บาท 25.001-55.000 บาท 55.001-75.000 บาท 75.001-100.000 บาท และ 100.001-300.000

บาท สถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ

14. การรับประกันสินค้าต้องระบุเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (มาตรา 37)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001-55,000 บาท 55,001-75,000 บาท 75,001-100,000 บาท และ 100,001-300,000 บาท สถานภาพโสด สมรสและหม้าย ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน

15. การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ต้องไม่ใช่การจ่าย

ค่าตอบแทนที่มาจากการแนะนำบุคคลอื่นให้มาสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระนั้น ๆ (มาตรา 21)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,001-55,000 บาท 55,001-75,000 บาท และ 75,001-100,000 บาท สถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว

16. ผลตอบแทนที่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระได้รับต้องมาจากการขายสินค้าหรือ

บริการหรือการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อใช้เองเท่านั้น (มาตรา 21)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25,001-55,000 บาท 55,001-75,000 บาท และ 100,001-300,000 บาท บาท สถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ

17. ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง/บริษัทผู้ทำธุรกิจขายตรงต้องแสดงวิธีคิดคำนวณการจ่าย

ค่าตอบแทนที่ตรงกับความเป็นจริง เปิดเผยและชัดเจน (มาตรา 21)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มัธยมศึกษา

หรือต่ำกว่า ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท 55.001-75.000 บาท และ 100.001-300.000 บาท สถานภาพ โสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ

18. รัฐได้แต่งตั้ง คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง (มาตรา 13(3))

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี และ 31-40 ปี มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท 55.001-75.000 บาท และ 100.001-300.000 บาท สถานภาพ โสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ รับจ้าง พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ

19. หากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงไม่มาตามคำสั่งคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่ออธิบายเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้พิจารณาในการทำผิด มีโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 10.000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 45)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท และ 100.001-300.000 บาท สถานภาพ โสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท

20. หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคให้เข้าไปเสนอขายสินค้าหรือบริการที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญมีโทษปรับไม่เกิน 30.000 บาท (มาตรา 51)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่เพศชาย มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25.001-55.000 บาท ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

21. หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ส่งเอกสารการขายให้ผู้บริโภค มีโทษปรับไม่เกิน 30.000 บาท (มาตรา 51)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี รายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 25.000 บาท และ 75.001-100.000 บาท สถานภาพ โสด สมรสและหม้าย ประกอบอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท

22. หากผู้ประกอบการกิจการขายตรง/บริษัทขายตรง ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่นายทะเบียนของรัฐได้ทราบ มีโทษปรับไม่เกิน 300,000 บาท (มาตรา 52)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มาตรการนี้ส่งผลดีมากต่อการประกอบอาชีพขายตรง ได้แก่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25,001-55,000 บาท 55,001-75,000 บาท และ 100,001-300,000 บาท สถานภาพโสดและสมรส ประกอบอาชีพขายตรงอย่างเดียว และอาชีพขายตรงและทำอาชีพอื่น โดยอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้ Correlation Analysis สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะได้รับผลจากพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 หากผู้บริโภคมองเลิกลักษณะแล้ว ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่คืนเงินให้ผู้บริโภค เมื่อครบ 15 วัน ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้บริโภค (มาตรา 36) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.038

1.2 ผู้ประกอบการขายตรงสามารถเก็บค่าสมัคร ค่าฝึกอบรม และค่าวัสดุอุปกรณ์ การส่งเสริมการขายหรือค่าธรรมเนียมอื่น ๆ แก่ผู้จำหน่ายอิสระ (มาตรา 22) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.047

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันจะได้รับผลจากพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องดังต่อไปนี้

ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องแสดงบัตรประชาชน และบัตรประจำตัวผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรงทุกครั้ง (มาตรา 26) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.625

ผู้บริโภคมีสิทธิยกเลิกสัญญาการขายหากไม่พอใจในสินค้าหรือบริการภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับสินค้าหรือบริการ (มาตรา 33) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.420

เมื่อผู้บริโภคแจ้งยกเลิกสัญญาแล้วต้องส่งคืนสินค้าหรือเก็บรักษาไว้สินค้านั้นไว้ไม่เกิน 21 วัน หากไม่เกิน 21 วัน ผู้ขายยังไม่มารับสินค้า ผู้บริโภคจะเก็บไว้หรือทิ้งก็ได้ (มาตรา 34) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.058



เมื่อผู้บริโภคนำเอกสารเลิกสัญญาแล้วแต่ทำให้สินค้านั้นบุบสลายหรือเสียหาย ผู้บริโภคต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.705

ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงต้องไม่บังคับผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้า (มาตรา 21) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.614

ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงต้องไม่โน้มน้าวหรือชักจูงให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้ามากเกินไปจนเกินความจำเป็น (มาตรา 21) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.699

ผู้จำหน่ายอิสระมีสิทธิคืนสินค้า วัสดุการส่งเสริมการขาย ที่ซื้อจากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงภายใน 15 วันนับจากวันที่แจ้งอย่างเป็นทางการแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง (มาตรา 25) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.900

ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง/บริษัทที่ทำธุรกิจขายตรง เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ (มาตรา 20) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.260

การเข้าไปเสนอขายสินค้าให้กับผู้บริโภค ต้องเสนอขายที่บ้าน หรือที่ทำงานของผู้บริโภค โดยต้องได้รับคำยินยอมจากผู้บริโภคเท่านั้น (มาตรา 26) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.637

ในการทำสัญญาระหว่างตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระกับผู้บริโภค ต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคในการเลิกสัญญา (มาตรา 51) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.486

การรับประกันสินค้าต้องระบุเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (มาตรา 37) ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.619

การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ต้องไม่ใช่การจ่ายค่าตอบแทนที่มาจากคำแนะนำบุคคลอื่นให้มาสมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระนั้น ๆ (มาตรา 21) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.954

ผลตอบแทนที่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระได้รับต้องมาจากการขายสินค้าหรือบริการหรือการซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อใช้ของตนเองเท่านั้น (มาตรา 21) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.880

ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง/บริษัทผู้ทำธุรกิจขายตรงต้องแสดงวิธีคิดคำนวณการจ่ายค่าตอบแทนที่ตรงกับความเป็นจริง เปิดเผยและชัดเจน (มาตรา 21) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.938

รัฐได้แต่งตั้ง คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง (มาตรา 13(3)) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.938

หากผู้ประกอบการซื้อขายตรงไม่มาตามคำสั่งคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงเพื่ออธิบายเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้พิจารณาในการทำผิด มีโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 45) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.336

หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริโภคให้เข้าไปเสนอขายสินค้าหรือบริการที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.259

หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ส่งเอกสารการซื้อขายให้ผู้บริโภค มีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.281

หากตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระไม่ส่งเอกสารการซื้อขายให้ผู้บริโภค โดยระบุสิทธิหรือการรับประกันสินค้าอย่างชัดเจน มีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท (มาตรา 51) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.621

หากผู้ประกอบการซื้อขายตรง/บริษัทขายตรง ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่นายทะเบียนของรัฐได้ทราบ มีโทษปรับไม่เกิน 300,000 บาท (มาตรา 52) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.938

### นโยบายภาครัฐที่มีต่อการสนับสนุนและกำกับดูแลต่อธุรกิจขายตรงในประเทศไทย (กรณีศึกษา ผู้บริโภค)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.5 อายุ 21-30 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 26.3 ตามลำดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.5

#### ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคยังมีความเข้าใจตลาดเคลื่อนในการเรื่องของหน่วยงานที่กำกับงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดอยู่ โดยส่วนใหญ่ตอบว่า สังกัดองค์การอาหารและยา ซึ่งความเป็นจริงแล้วสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ส่วนใหญ่รู้จักชื่อเว็บไซต์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ [www.ccpd.go.th](http://www.ccpd.go.th) คิดเป็นร้อยละ 38.5 เมื่อสอบถามถึงลักษณะการดำเนินธุรกิจขายตรง คือ การนำเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อลูกค้าโดยตรง ในที่อยู่อาศัยหรือสถานที่

ทำงาน สามารถทำได้และผู้บริโภคเข้าใจถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 69.8 ด้านวิธีที่ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระเข้าสามารถเข้ามาเสนอขายสินค้าโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า ปรากฏว่า ผู้บริโภคให้ความคิดเห็นว่า ไม่สามารถทำได้ คิดเป็นร้อยละ 58.8 ซึ่งเป็นการเข้าใจที่ถูกต้อง ด้านระยะเวลาที่ผู้บริโภคสามารถแจ้งยกเลิกสัญญาการซื้อขายกรณีไม่พอใจ โดยต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร โดยส่วนใหญ่ตอบว่า ต้องแจ้งภายใน 7 วัน ซึ่งเป็นการเข้าใจที่ถูกต้อง ด้านระยะเวลาที่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระต้องคืนเงินเต็มจำนวนให้แก่ผู้บริโภคกรณีแจ้งยกเลิกสัญญา ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องคืนภายใน 7 วัน คิดเป็นร้อยละ 57.0 แต่ในความเป็นจริงต้องคืนภายในเวลา 15 วัน ด้านระยะเวลาที่ผู้บริโภค ต้องคืนสินค้าให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องคืนสินค้าภายในเวลา 14 วัน คิดเป็นร้อยละ 81.5 แต่ในความเป็นจริงแล้ว สามารถคืนได้ภายในเวลา 21 วัน ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายตรงสามารถโน้มน้าว ชักชวน ให้ผู้บริโภคทั่วไปเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง โดยบริษัทเหล่านั้น สัญญาว่าจะให้ผลประโยชน์จากการที่ผู้บริโภคเหล่านั้น ไปชักชวนบุคคลอื่น ๆ ให้เข้าร่วมเครือข่ายเหมือนตนเอง ส่วนใหญ่ตอบว่า ได้ คิดเป็นร้อยละ 83.8 ซึ่งความเป็นจริงแล้วไม่สามารถทำได้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการขายตรงมีสิทธิที่จะเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมการสมัคร การฝึกอบรม ค่าวัสดุอื่น ๆ ในการส่งเสริมการขาย จากผู้จำหน่ายอิสระได้หรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบว่า ได้ คิดเป็นร้อยละ 54.5 ซึ่งแสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจสิทธิในการเข้าร่วมเป็นผู้จำหน่ายอิสระ

ในด้านของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาทุกข้อ ด้านพระราชบัญญัติด้านฉลากสินค้า ให้ความเห็นว่า หากสินค้าที่ซื้อจากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ดังนั้น ฉลากสินค้าที่ดีต้องเป็นภาษาไทยระดับกานินคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ห้ามไม่ให้มีภาษาไทยนั้น ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 69.8 ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ถูกต้อง และหากว่าหากการซื้อขายสินค้า ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงไม่ได้ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติด้านฉลากสินค้า ดังนั้น การซื้อขายสินค้านั้นก็น่าถือว่าเป็นโมฆะ ซึ่งส่วนใหญ่เข้าใจถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 63.8 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนใหญ่เข้าใจได้ถูกต้องทุกข้อ ยกเว้นมีเพียงร้อยละ 14.9 ที่เข้าใจว่า ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะส่งตรวจสอบสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงได้กรณีที่เกิดข้อสงสัย ซึ่งความเป็นจริง ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งอย่างถูกกฎหมายเท่านั้น จึงมีสิทธิส่งตรวจสอบสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงได้

### ตอนที่ 3 พฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรงของผู้บริโภค

จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอาง ผ่านระบบการขายตรงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 และเมื่อจำแนกตรา/ยี่ห้อสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อมากที่สุด ในแต่ละประเภทสินค้า ได้ผลสรุปดังนี้ ประเภทอาหาร ได้แก่ ยี่ห้อ แอมเวย์ ประเภทยา ได้แก่ ยี่ห้อ แอมเวย์ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โตชิบา ประเภทเครื่องสำอาง ได้แก่ ยี่ห้อ แอมเวย์ ประเภทเครื่องประดับ ได้แก่ ยี่ห้อ มิสทิน ประเภทเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ ยี่ห้อ ซาดิน ประเภทเครื่องครัว ได้แก่ ยี่ห้อ แคตตาล็อกฟรายเดย์ ประเภทหนังสือ ได้แก่ ร้านนายอินทร์ ประเภทการอบรมสัมมนา ได้แก่ แอมเวย์ ประเภทสินค้าเกษตร ได้แก่ เจริญโอสด ประเภทอุปกรณ์ออกกำลังกาย ได้แก่ ทีวีไคเร็กซ์ ประเภทการบริการ ได้แก่ บัตรเครดิต กสิกรไทย และประเภทสินค้าอื่นๆ ได้แก่ แอมเวย์

จากการศึกษายังพบว่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าหรือบริการ ได้แก่ จากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 43.9 สถานที่ที่ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ได้แก่ ร้านตัวแทนขายหรือตัวแทนจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 39.4 ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 57.3 ส่วนใหญ่ชำระเงินโดยวิธี จ่ายเงินสด คิดเป็นร้อยละ 62.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการซื้อผ่านระบบขายตรง ได้แก่ ได้ส่วนลด คิดเป็นร้อยละ 51.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง โดยที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของธุรกิจขายตรง คิดเป็นร้อยละ 87.5 ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิก ได้แก่ บริษัท แอมเวย์ คิดเป็นร้อยละ 46.0 และเหตุผลในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายได้ตรงได้แก่ ตัวผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพ การใช้เป็นประจำ ความชื่นชอบในตัวผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 48.7

### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้ Regression Analysis สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

1.1 ความรู้ด้านหน่วยงานราชการที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สังกัดอยู่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.012

1.2 ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.041

2. ความรู้ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับชื่อเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 0.715

2.2 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินธุรกิจขายตรง คือ การนำเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อลูกค้าโดยตรง ในที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.854

2.3 ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ สามารถเดินเข้ามาที่บ้านหรือที่ทำงานของลูกค้าเพื่อนำเสนอขายสินค้าหรือบริการ โดยไม่จำเป็นต้องมีการขออนุญาตหรือนัดหมายล่วงหน้า ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.639

2.4 ความรู้เกี่ยวกับระยะเวลาในการแจ้งยกเลิกสัญญาของผู้บริโภคอย่างเป็นทางการ 0.714

2.5 ความรู้เกี่ยวกับระยะเวลาในการคืนเงินให้กับผู้บริโภคของตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระในกรณีที่ผู้บริโภคต้องการยกเลิกสัญญาการซื้อขาย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.329

2.6 ความรู้เกี่ยวกับระยะเวลาในการคืนสินค้าของผู้บริโภค ให้แก่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระในกรณียกเลิกสัญญาซื้อขาย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.616

2.7 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการโน้มน้าว ชักชวน ให้ผู้บริโภคทั่วไปเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรง โดยบริษัทเหล่านั้น สัญญาว่าจะให้ผลประโยชน์จากการที่ผู้บริโภคเหล่านั้นไปชักชวนบุคคลอื่น ๆ ให้เข้าร่วมเครือข่ายของผู้ประกอบธุรกิจขายตรง ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.113

2.8 ความรู้เกี่ยวกับการที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงมีสิทธิที่จะเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมการสมัคร การฝึกอบรม ค่าวัสดุอื่น ๆ ในการส่งเสริมการขาย จากผู้จำหน่ายอิสระ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.270

2.9 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะตลาดของสินค้ากรณีเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.303

2.10 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะในการซื้อขายสินค้า หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติด้านตลาดสินค้า ทำให้การซื้อขายเป็นโมฆะ ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.131

2.11 ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบการขายตรง ซึ่งมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.137

## อภิปรายผล

จากการศึกษาถึงนโยบายภาครัฐที่มีต่อการสนับสนุนและกำกับดูแลต่อธุรกิจขายตรงในประเทศไทยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงบทบาทและนโยบายของรัฐที่มีต่อการสนับสนุนหรือการกำกับดูแลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง ผ่านพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 โดยทำการศึกษาถึงผลกระทบที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับพระราชบัญญัตินี้ ทั้งในส่วนของผู้บริหารบริษัทขายตรง ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง และผู้บริโภคคนสุดท้ายที่บริโภคสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรง ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าว สามารถแบ่งข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ นั่นคือ การศึกษาถึงนโยบายในการสนับสนุนและการกำกับดูแลของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจการขายตรง โดยทำการศึกษาเจตนานโยบายกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการทำวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านแบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่ได้รับจากนโยบายในการสนับสนุนและการกำกับดูแลด้านการขายตรงและตลาดแบบตรงของหน่วยงานภาครัฐ โดยข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าว ได้จากการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถามไปยังตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ จำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถามไปยังผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อและใช้สินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรงในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

จากผลการศึกษา สามารถมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานที่หน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง
2. หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ

### 3. ผู้บริ โภค ที่บริ โภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ

1. หน่วยงานภาครัฐ จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีหลายหน่วยงานที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกั้บการขายตรง โดยเฉพาะการกำหนดผ่านนโยบาย เนื่องจากระบบการขายตรง เป็นรูปแบบการนำเสนอขายสินค้า โดยใช้วิธีการกระจายสินค้าด้วยวิธีการ โดยบุคคลบุคคลที่เป็นผู้ขาย หรือผู้แทนขายเป็นผู้แสดงสรรพคุณ คุณสมบัติ สมรรถนะของสินค้า ต่อผู้บริ โภค ณ ที่อยู่ของผู้บริ โภค แทนการเสนอของผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ การขายตรงแตกต่างจากการเสนอขายสินค้า หรือบริการด้วยวิธีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ซึ่งเป็นวิธีทำการตลาดโดยเจาะจงตัวกลุ่มเป้าหมาย อันเป็นวิธีที่เน้นการตลาดใช้แทนการ โฆษณาผ่านสื่อสารมวลชน (สุขุม สุภนิษฐ์, 2541) เมื่อการขายตรงเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริ โภคที่บริ โภคสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรง ขณะเดียวกันก็เพื่อดูแลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขายตรงไม่ให้เกิดความเอารัดเอาเปรียบผู้บริ โภค ตลอดจนผู้จำหน่ายอิสระ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริ โภคได้ถูกตราไว้เมื่อ พ.ศ. 2522 เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้บริ โภคโดยเฉพาะ คือ สามารถให้ความคุ้มครองได้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยรัฐมีนโยบายเพื่อทำให้ประชาชนได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม ประหยัด ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ รวมทั้งดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายแทนผู้บริ โภค พร้อมทั้งเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้แก่ผู้บริ โภคนั้น ก็เพื่อให้ผู้บริ โภคได้รู้จักระมัดระวังในการซื้อหาสินค้า หรือบริการ นอกจากนี้ รัฐบาลยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริ โภคเกี่ยวกับการบริ โภคสินค้าผ่านระบบการขายตรงและตลาดแบบตรง ในวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อว่า พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 โดยในพระราชบัญญัตินี้ได้ให้ความหมายบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการขายตรงและตลาดแบบตรง รวมทั้งคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง การดำเนินธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ซึ่งจากการวิจัยพบว่า พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง นั้น ประกอบไปด้วย

- ความหมายของธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อช่วยให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถแยกแยะลักษณะเฉพาะของธุรกิจขายตรงที่มีความแตกต่างจากธุรกิจการตลาดแบบตรง
- บุคคลที่กฎหมายให้ความคุ้มครองภายใต้พระราชบัญญัตินี้ ซึ่งหลัก ๆ แล้วมีอยู่ 2 กลุ่มด้วยกันได้แก่ ผู้บริ โภค และผู้จำหน่ายอิสระ
- บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการขายตรง ซึ่งได้แก่ ผู้จำหน่ายอิสระและตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง และผู้ประกอบการธุรกิจการตลาดแบบตรง
- ลักษณะการประกอบธุรกิจขายตรง เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจการขายตรง รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับในการก่อตั้งกิจการ รวมถึงการจัดทำกฎระเบียบในการจ่ายผลตอบแทนให้แก่ ผู้จำหน่ายอิสระและตัวแทนขายตรงของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจการขาย

ตรง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการคุ้มครองด้านการจัดทำสัญญาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในการขายสินค้าผ่านระบบการขายตรง วิธีการนำเสนอขายสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรง รวมทั้งกรณีการคืนเงินเมื่อผู้บริโภคไม่พอใจในสินค้าและบริการ และการคุ้มครองด้านการโฆษณาไปยังผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ซื้อผ่านระบบการขายตรง

- การดูแลเรื่องในการของแชร์ลูกโซ่ ซึ่งเป็นการระดมเครือข่ายที่ผิดกฎหมาย เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกชักชวนให้เข้าร่วมธุรกิจได้โดยง่าย
- ลักษณะการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา การคืนเงิน การยกเลิกสัญญาของผู้บริโภค ในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรง
- หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล คณะกรรมการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจและหน้าที่ต่าง ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง
- นอกจากนี้ยังรวมถึงบทลงโทษ สำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายนี้ และการยื่นอุทธรณ์ ซึ่งจากการศึกษาทำให้ได้ทราบว่า นอกจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่รัฐได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการกำกับและดูแลระบบการขายตรงและตลาดแบบตรงแล้ว ยังมีหน่วยงานภาคเอกชน โดยก่อตั้งเป็นสมาคมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงด้วยเช่นเดียวกัน

## 2. หน่วยงานภาคเอกชน โดยเฉพาะตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรงนั้น

หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงให้นำสินค้าหรือบริการ ไปเสนอขายให้กับผู้ซื้อหรือผู้บริโภค ส่วนผู้จำหน่ายอิสระ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงในการนำสินค้าหรือบริการ ไปยังผู้ซื้อหรือผู้บริโภค ซึ่งจากการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่พบว่า ตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระ ให้ความสำคัญเห็นว่า นโยบายภาครัฐที่สนับสนุนและกำกับดูแลธุรกิจขายตรง โดยส่งผ่านพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง ส่งผลดีหรือมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินธุรกิจ เนื่องจาก จากการสอบถามถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในมาตราต่าง ๆ โดยรวมแล้ว ส่งผลดีมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจขายตรง นอกจากนี้ยังพบว่า โดยส่วนใหญ่ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายมาตราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจการขายตรง โดยตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระที่มีใจจึยส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดด้านพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจขายตรงที่แตกต่างกัน

## 3. ผู้บริโภค จากการศึกษาค้นคว้าเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่ผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงพระราชบัญญัติบางประการที่เกี่ยวข้องกับการขายตรงและตลาดแบบตรงที่ผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ความรู้ของผู้บริโภคที่



เกี่ยวข้องกับ การขายตรงและตลาดแบบตรงส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบการตลาดแบบตรง เพราะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพ และความไว้วางใจในการระบบการขายตรง ที่มีหน่วยงานภาครัฐให้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ดังจะเห็นได้จาก ยอดขายที่เพิ่มสูงขึ้นทุก ๆ ปี ในตลาดธุรกิจขายตรง โดยข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ส่งผลต่อหน่วยงานภาครัฐ ที่ควรมีการรณรงค์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ความรู้ด้านสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค ให้มีความเข้าใจมากขึ้น ขณะเดียวกันสิทธิบางประการที่ผู้บริโภคยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน นอกจากหน่วยงานภาครัฐจะให้ความรู้แล้ว ด้วยจรรยาบรรณของตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรงมากกว่า ผู้บริโภค ควรให้ความรู้อย่างครบถ้วนแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ปกป้องสิทธิและประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภค อันเนื่องจากแนวโน้มและทิศทางในการบริโภคสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรงได้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นตลอดเวลาในสังคมไทย

จากการศึกษาพบว่า วิวัฒนาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภคด้านการขายตรงและตลาดแบบตรง การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ด้านฉลากสินค้า ด้านการโฆษณา ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งส่งผลดีต่อภาพรวมในระบบทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ อันเนื่องมาจากมากจากการเติบโตของตลาดขายตรงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในมุมมองระดับโลกและในประเทศไทยเช่นเดียวกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมถึงผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านการประกอบธุรกิจขายตรงในประเทศไทย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการบริการ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการนำเสนอสินค้าหรือบริการ ไปยังกลุ่มผู้บริโภคคนสุดท้าย และใบท้ายที่สุดนี้ หากผู้สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ควรจะให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. การสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หากผู้สนใจศึกษาวิจัย มีเวลายังงบประมาณเพียงพอ ควรศึกษาวิธี โดยแบ่งตามประเภทของสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจำหน่ายให้ครอบคลุมทุกประเภท เนื่องจากจะทำให้สามารถเปรียบเทียบวิธีการในการประกอบธุรกิจขายตรงสำหรับสินค้าแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน
2. ในการศึกษาวิจัยในอนาคตเนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่บริโภคสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรงจะมีวิธีการพัฒนารูปแบบการบริโภค รวมทั้งวิธีในการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่

ๆ ตามการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมกรบรี โภคสินค้าหรือบริการผ่านระบบการขายตรงได้

3. หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญต่อความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในด้านผู้ประกอบการขาย ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระสินค้าผ่านระบบขายตรง และความรู้ความเข้าใจในสิทธิและพระราชบัญญัติต่าง ๆ ของผู้บริ โภค ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ในประเทศไทยอย่างยั่งยืน เนื่องจากเป็นอาชีพอิสระที่จะก่อให้เกิดรายได้และความมั่งคั่งของประเทศชาติได้

4. จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้มีการศึกษาวิจัยเฉพาะผลที่เกิดขึ้นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้น หากผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยในเรื่องนี้จะทำการศึกษาในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศ จะทำให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายเพิ่มมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจาก การรับรู้ และพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขายตรง ตัวแทนขายหรือผู้จำหน่ายอิสระและผู้บริ โภคจะมีความแตกต่างกันนั่นเอง