

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกวรรณ มนต์วิเศษ. พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อมด้านป่าไม้ กับความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าไม้ของเยาวชนในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

กมลลักษณ์ โตสกุล. เรื่อง "สิทธิผู้บริโภค" จุลสารธนาคารกรุงเทพ ฉบับ ต.ค.-ธ.ค. 2522. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชนพิมพ์, 2523.

กัญวาน เนียมสุวรรณ. การศึกษาการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการคุ้มครองผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสองวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิภูมิปัญญา, 2539.

ชนิษฐา เบญจาทิกุล. ทัศนคติ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ชมต่อรายการสารคดี ศึกษาเฉพาะกรณี รายการหนึ่งในร้อย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค. ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2539.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค. ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เจ. พิล์ม โปรเซส, 2540.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. วารสารสคบ.สาร. ฉบับที่ 202 (ตุลาคม-พฤศจิกายน 2539). กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์, 2539.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. วารสารสคบ.สาร. ฉบับที่ 208 (ตุลาคม-พฤศจิกายน 2540). กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์, 2540.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, สำนักงาน. หนังสือรวบรวมบทความเผยแพร่ สคบ. เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร: รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977), 2538.

คณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน, สำนักงาน. การพัฒนารูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาทางสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2538.

ต้องฤดี บุณณกันต์. การเปิดรับข่าวสารกับการพัฒนาความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนตามโครงการขยายฐานประชาธิปไตยสู่ปวงชน. ศึกษาเฉพาะกรณี

- อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์
ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.
- ทับทิม วงศ์ประยูร. เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: อักษรสยามการพิมพ์,
2539.
- ทัศนีย์ วีระกันต์. การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- องชัย สันติวงศ์ และฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์. เศรษฐศาสตร์ผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช, 2524
- อนิดา อังคนารักษ์. บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภค: ผู้ช่วยรักษาความเป็นธรรมในการซื้อขาย,
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สาขาเศรษฐศาสตร์ อันดับที่ 16
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา, 2539.
- นพมาศ อีระเวคิน. จิตวิทยากับชีวิต. ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- นิตยา จันทโทภาสกร. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในกรุงเทพมหานครและเขต
ปริมณฑลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2535
- นิธิ เอียวศรีวงศ์. สังคมไทยในกระแสการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการ
เผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา, 2539.
- นิตยากร วินิจฉัยภาค. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในกิจกรรมของสหกรณ์
การเกษตร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2530.
- บรรพต ต้นธีระวงศ์ และคณะ. การสำรวจสถานการณ์การคุ้มครองด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ของประเทศไทย พ.ศ.2540. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและ
ยา, 2540.
- บุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์. ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการประเมินผล
กระทบล้างแฉดล้อม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล,
2528.
- เบญจพร วุฒิพันธุ์. การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลโครงการรณรงค์
“อ่านฉลาดก่อนซื้อ” ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ปณัฎฐา จันทรฉาย. การโฆษณาที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ประมะ สดเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์, 2527.

ประชัน วัลลิโก. คู่มือการรายงานข่าวเพื่อผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พรินท์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2526.

พรพิมล วรติลก. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่มีผลต่อการยอมรับการปลูกกาแฟของเกษตรกรในท้องที่กิ่งอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541.

พิมลพรรณ สุทธิพงศ์. การรับทราบข่าวสารจากสื่อมวลชนกับการรับทราบข่าวสารการรณรงค์จากสื่อมวลชน จัดสำนึก และการมีส่วนร่วมในการใช้น้ำอย่างประหยัดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

พิระ จิระโสภณ. “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน” หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

พิระ จิระโสภณ. “การเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร”, หลักและทฤษฎีการสื่อสารมวลชน หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2541.

เพียรพร ว่องวิทวัส. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์รายการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก เพื่อการใช้ประโยชน์และตอบสนองความต้องการด้านข่าวสารของสตรีมีครรภ์ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

ภูษณ ปรีย์มาโนช และวินัย เจียมวิเศษสุข. การศึกษาการแปรรูปสู่ธุรกิจเอกชนของการบริการด้านโทรคมนาคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศิริวัฒนา, มปป.

เมตตา กฤตวิทย์ พัทธนิ เชนจรรยา และถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ชมรมวิจัยและพัฒนานิเทศศาสตร์, 2534.

รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ฉบับประชาชน. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท สยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด, 2540.

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: 2537.

วิดา เกียวกุล. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข่าวทางโทรทัศน์ของ
ประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชา
สัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2538

วีระพล สุวรรณนันต์ และจตุพร วงษ์ทองสรณ์. รายงานการวิจัยเรื่องสิทธิมนุษยชน: สิทธิ
ผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2523.

วีระศักดิ์ เจียมอนุกุลกิจ, อนุเทพ ชวีญเลิศมงคล และพรวิภา วัฒนเสรี. การสำรวจ
พฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สาธารณสุขของประชาชนในจังหวัดระยอง. สำนัก
งานสาธารณสุขจังหวัดระยอง, 2540.

วชิพันธ์ สุวิมลพันธุ์. การตระหนักรู้และพฤติกรรมการรับสื่อโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
เน็ตของผู้ใช้บริการเครือข่าย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชา
สัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ศุภร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2540.

สารี อ่องสมหวัง. การคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศ. 2539 (อัดสำเนา).

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และ-
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

สุวารีย์ วงษ์วัฒนา. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วม
ร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนชาวแพ ในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2536.

สุขุม ศุภนันต์ย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์, 2534.

อรรวรรณ วิจักขณะ. การเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของนิสิตนักศึกษา
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

อลิสตา วีรพัฒน์กุล. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนัก และการปฏิบัติตามกฎจราจร
ของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ภาษาอังกฤษ

- Atkin, Charles K., New Model for Mass Communication Research. New York: The Free Press, 1973.
- Atkin, David. Communication Technology Update 4 Edition. Oxford: Focal Press, 1995.
- Benjamin, Bloom S. Et Al. Taxonomy of Educational Objective Handbook: Cognitive Domain. New York: David Mckay, 1956.
- Bickhard H. Mark. Cognition, Convention and Communication. New York: Praeger Publisher, 1980.
- Embree, J.F. Thailand: A 'loosely structured' social system. American Anthropologist. 1950.
- Geistfeld, Loren V., --Choy, Roberta K. M. "An Analysis of Third Party Consumer Complaint Handling Mechanism: To Hawaii Office of Consumer Protection". Journal of Consumer Affairs. Vol 12. No1, 1978.
- Kaufman, Harold F. Participation in Organized Activities in Selected Kentucky Localities. Bulletin, 1949.
- Komin, S. Psychology in the Thai people. Bangkok: National Institute of Development Administration, 1990.
- Mulder, N. Inside Thai Society: An interpretation of everyday life. Bangkok: Duang Kamol, 1994.
- Parichart Stahapitanonda. "Thailand: Promises of NCTs and Problem in Political Participation". Asian Women in the Information Age. Singapore: Asian Media Information and Communication Centre, 1998.
- Rodee, Carton C. Introduction to political science. Tokyo: Kogakusha, 1967.
- Williams, Frederick. Technology and Communication Behavior. California: Wadsworth Publishing, 1987.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางลักษณะประชากร

สำหรับเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
และ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ ปี

3. อาชีพ

(1) นักเรียน นิสิต นักศึกษา

(2) รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(3) พนักงานบริษัทเอกชน

(4) เจ้าของกิจการ

(5) แม่บ้าน

(6) ทำการค้า

(7) ไม่มีอาชีพ หรือกำลังตกงาน

(8) อื่นๆ (ระบุ)

4. ระดับการศึกษา

(1) ประถมศึกษา

(2) มัธยมศึกษาตอนต้น

(3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

(4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(5)ปริญญาตรี

(6) สูงกว่าปริญญาตรี

(7) อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

5. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากสื่อเหล่านี้บ่อยแค่ไหน

สื่อมวลชน	ทุกวัน	สัปดาห์ละ 4-6 วัน	สัปดาห์ละ 1-3 วัน	เดือนละ ครั้ง	ไม่เคย เลย
5.1 โทรทัศน์					
5.2 วิทยุ					
5.3 หนังสือพิมพ์					

1 2 3

4

5 6

7

8

9

10

11

สื่ออื่น ๆ	มากกว่า ปีละ 6 ครั้ง	ปีละ 5-6 ครั้ง	ปีละ 3-4 ครั้ง	ปีละ 1-2 ครั้ง	ไม่เคย เลย	สำหรับ เจ้าหน้าที่
5.4 นิตยสาร/ วารสาร						— 12
5.5 หนังสือ คู่มือการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค						— 13
5.6 โปสเตอร์						— 14
5.7 ป้ายโฆษณา						— 15
5.8 จุลสาร แผ่นพับ หรือใบปลิว						— 16
5.9 สติกเกอร์						— 17
5.10 โทรศัพท์รับฟังข่าวสารผ่าน "สายด่วนผู้บริโภคกับอย."						— 18
5.11 กิจกรรม เช่น นิทรรศการ คอนเสิร์ต สัมมนา เป็นต้น						— 19

6. ท่านคิดว่าสื่อเหล่านี้มีผลต่อการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคในระดับใด

สื่อ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
6.1 โฆษณาทางโทรทัศน์						— 20
6.2 ป้ายสนับสนุนในรายการเกมโชว์						— 21
6.3 รายการวิทยุเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค						— 22
6.4 คอลัมน์ร้องเรียน ในหนังสือพิมพ์						— 23
6.5 ข่าวรายงานผลการดำเนินการเอาผิดกับผู้ประกอบธุรกิจที่ ละเมิดสิทธิผู้บริโภค เช่น ขายสินค้าราคาแพง การผิด สัญญาซื้อขายบ้าน โฆษณาหลอกลวงประชาชน เป็นต้น						— 24
6.6 บทความในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการหลอกลวง หรือละเมิด สิทธิผู้บริโภค						— 25
6.7 นิตยสาร/ วารสารเกี่ยวกับผู้บริโภค						— 26
6.8 หนังสือ คู่มือที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค						— 27
6.9 โปสเตอร์รณรงค์โครงการคุ้มครองผู้บริโภค						— 28
6.10 ป้ายโฆษณา						— 29
6.11 จุลสาร แผ่นพับ หรือใบปลิว						— 30
6.12 สติกเกอร์						— 31
6.13 โทรศัพท์สายด่วนเพื่อรับฟังข่าวสาร/ แจ้งเบาะแส การละเมิดสิทธิผู้บริโภค						— 32
6.14 กิจกรรม เช่น นิทรรศการ คอนเสิร์ต สัมมนา เป็นต้น						— 33

ตอนที่ 3 ความรู้เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคและช่องทางการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

ข้อความต่อไปนี้ท่านคิดว่าข้อใดถูก ข้อใดผิด	ถูก	ผิด	
7. กฎหมายไม่ได้คุ้มครองแต่ผู้ที่ซื้อหรือรับบริการที่ต้องเสียค่าตอบแทน			— 34
8. สินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย การดูแลสุขภาพ และการศึกษา เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคจะต้องได้รับ			— 35
9. เทปเพลง หลอดไฟฟ้า พัดลม เป็นสินค้าที่ต้องแสดงฉลากตามที่กฎหมายกำหนดไว้			— 36
10. การซื้อที่ดินพร้อมบ้านจัดสรร สามารถทำสัญญาบ้าน แยกกับสัญญาที่ดินได้			— 37
11. การโฆษณาทางโทรทัศน์ เพื่อให้ส่งผลิตภัณฑ์ไปชิงโชค ทั้งภาพและเสียงของโฆษณานั้น จะต้องบอกระยะเวลาเริ่มและสิ้นสุดของการชิงโชค			— 38
12. ผู้ที่จะทำประกันไม่ว่าเรื่องใดก็ตามสามารถขอคำปรึกษากับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้			— 39
13. หลังจากซื้อสินค้าแล้ว ผู้ซื้อมีหน้าที่เก็บเอกสารการโฆษณาทั้งหมดเอาไว้			— 40
14. ผู้บริโภคต้องฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจเอง มอบหมายให้ผู้อื่นทำแทนไม่ได้			— 41
15. ผู้ขายสินค้าหรือบริการสามารถชดเชยค่าเสียหายให้ผู้ซื้อ เป็น เงิน การให้ความช่วยเหลือ และการชดเชยอื่น ๆ ที่ไม่ต้องจ่ายเป็นเงินได้			— 42
16. มีองค์กรเอกชนอื่นๆ นอกจากหน่วยงานราชการที่ให้ความคุ้มครองเรื่องสิทธิผู้บริโภค			— 43
17. เมื่อซื้อสินค้าหรือได้รับบริการที่ไม่ดี เช่น โกงราคา โกงตารัง ของหมดอายุแล้วเขามาขาย หรือใช้ของแล้วเกิดอาการแพ้ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนไปยังกระทรวงพาณิชย์ได้			— 44
18. เมื่อสงสัยหรือพบสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สามารถแจ้งหน่วยงานใดก็ได้ในกระทรวงสาธารณสุข			— 45
19. กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์มีบริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน			— 46
20. สื่อมวลชนเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือบริการ			— 47
21. เมื่อพบว่าผู้เขียนทำงานไม่ปกติหลังจากซื้อมาได้ไม่นาน เมื่อเอาไปเปลี่ยนเครื่องใหม่ ผู้ขายบอกว่าซื้อแล้วไม่ยอมรับคืน ผู้ซื้อสามารถฟ้องร้องผู้ขายให้รับผิดชอบได้ ภายในเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันที่พบว่าเครื่องชำรุด			— 48

ตอนที่ 4 ความตระหนักในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

	5	4	3	2	1	
22. อาหารกระป๋องที่เก็บในที่โดนแสงแดดหรือความร้อนตลอดเวลาไม่ควรซื้อทาน แม้ยังไม่ถึงวันหมดอายุ						— 49
23. ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าทุกครั้งควรตรวจดูและอ่านฉลากสินค้าโดยละเอียด เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อ						— 50
24. ควรเก็บรวบรวมเอกสารในการซื้อสินค้าไว้ทั้งหมด ทั้งเอกสารโฆษณา ฉลากสินค้า หรือเอกสารสัญญาในการการสั่งซื้อหรือซื้อสินค้า						— 51
25. หากท่านสั่งซื้อสินค้าผ่านวิทยุ/โทรทัศน์ ท่านจะจดชื่อบริษัท เลขประจำตัวผู้เสียภาษี วันเดือนปี และเวลาที่โฆษณาไว้ให้ครบถ้วน						— 52
26. ก่อนตัดสินใจซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าท่านจะสอบถามคุณภาพสินค้าจากคนขาย และคนที่เคยใช้สินค้าอย่างรอบคอบ						— 53
27. ก่อนซื้อที่ดินหรือบ้านจัดสรร ท่านจะศึกษาว่าที่ดินนั้นมีโฉนดที่ดินที่ถูกต้อง และผู้ประกอบการเคยถูกร้องเรียนมาแล้วหรือไม่						— 54
28. หากท่านจ้างช่างก่อสร้างหรือผู้รับเหมาที่เป็นคนรู้จักคุ้นเคยกันดี ท่านจะไม่ทำบันทึกรายการวัสดุที่ซื้อ และจ่ายค่าแรงโดยไม่ต้องมีหลักฐานการรับเงินก็ได้ เพราะเข้าใจได้						— 55
29. หากท่านจะต้องทำสัญญาซื้อบ้านจัดสรร ท่านจะขอคำปรึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน						— 56

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

ตอนที่ 5 การเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่หน้าข้อความที่ท่านจะปฏิบัติมากที่สุด

30. หากท่านซื้อสินค้าหรือได้รับบริการที่ไม่ได้คุณภาพ เช่น ชื้อของที่หมดอายุแล้ว ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ทิ้งของนั้นไป การซื้อครั้งต่อไปจะระมัดระวังขึ้น
- (2) บอกเพื่อนหรือคนรู้จักว่าไม่ควรไปซื้อหรือรับบริการนี้
- (3) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน
- (4) ส่งสินค้าคืน และแจ้งบริษัทเจ้าของสินค้าให้ทราบ
- (5) เก็บสินค้าและหลักฐานการซื้อทั้งหมดแล้วร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการทางกฎหมาย

— 57

31. หากท่านได้รับคูปองทางไปรษณีย์ สำหรับซื้อสินค้าได้ถูกกว่าปกติ แต่ต้องซื้อภายในวันที่กำหนดเท่านั้น จึงจะได้รับส่วนลด เมื่อไปถึงร้านค้าปรากฏว่าสินค้าทั้งร้านเป็นสินค้าไม่มียี่ห้อ ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ซื้อสินค้าด้วยบัตรส่วนลดที่ได้ เพราะราคาถูกดี
- (2) ไม่ซื้อ แม้ว่าจะมีราคาถูกกว่าปกติก็ตาม
- (3) สอบถาม และกลับไปคิดทบทวน เปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นจนแน่ใจแล้วค่อยตัดสินใจซื้อ
- (4) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชนถึงเหตุการณ์ที่น่าสงสัย
- (5) เก็บเอกสารการโฆษณาเอาไว้ แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ

— 58

32. เมื่อท่านสั่งซื้อสินค้าที่โฆษณาขายสินค้าทางโทรทัศน์ หลังจากนั้นนำไปใช้แล้วไม่ได้ผลตามที่โฆษณาไว้ ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ไม่ทำอะไร แต่รู้สึกเจ็บใจที่ถูกหลอก ทำให้เสียเงินซื้อโดยใช้ประโยชน์ไม่ได้
- (2) เก็บสินค้านั้นไว้ และบอกเพื่อนหรือคนรู้จักให้รู้ไว้
- (3) ส่งสินค้านั้นคืนบริษัทเจ้าของสินค้า และขอเงินคืน
- (4) ส่งสินค้ากลับ ขอเงินคืน และเขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชนให้ตรวจสอบ
- (5) ฟ้องร้องบริษัทเจ้าของสินค้า และร้องเรียนกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนซึ่งมีหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

— 59

33. เมื่อรถที่ท่านทำประกันภัยไว้เกิดอุบัติเหตุ แต่บริษัทประกันภัยไม่ยินยอมชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ท่านออกเงินเอง และยังทำประกันกับบริษัทนี้ต่อไป
- (2) ท่านออกค่าใช้จ่ายเอง แต่ปีต่อไปจะไม่ต่อประกันกับบริษัทนี้
- (3) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน
- (4) ท่านจะไม่ออกเงิน และเรียกร้องให้บริษัทประกันเป็นผู้จ่าย
- (5) เก็บเอกสารสัญญาที่ทำประกัน และถ่ายภาพเก็บไว้เป็นหลักฐาน แล้วร้องเรียนต่อกรมการประกันภัยให้ดำเนินการชดใช้ค่าเสียหายให้

— 60

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

34. หากท่านจองและซื้อตั๋วสำหรับวันลาพักร้อน โดยชำระเงินสดล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว เมื่อใกล้กำหนดเดินทาง จึงทราบว่าบริษัทดังกล่าวหยุดดำเนินการอย่างถาวร และกลุ่มผู้ประกอบการรายนี้ก็หายไปพร้อมกับเงินของท่าน ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ไม่ทำอะไรถือว่าโชคไม่ดีเอง
- (2) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน เพื่อเป็นอุทธรณ์สำหรับผู้อื่น
- (3) แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- (4) พยายามสืบหาจนเจอตัว แล้วให้ชดเชยค่าเสียหายให้ โดยจะไม่ดำเนินการตามกฎหมาย
- (5) นำเอกสารการซื้อบริการไปร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ดำเนินการชดเชยค่าเสียหายให้

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

__61

35. หากท่านพบร้านค้าจำหน่ายของเล่นเด็ก ซึ่งเป็นสินค้าห้ามขายและเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ไม่ทำอะไร อยู่เฉย ๆ เพราะท่านไม่ได้เล่น
- (2) บอกลูกหลาน และคนรู้จักไม่ให้ไปซื้อมาเล่น
- (3) แจ้งตำรวจ
- (4) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน เพื่อเป็นอุทธรณ์สำหรับผู้อื่น
- (5) แจ้งเบาะแสนี้ให้แก่หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินการต่อไป

__ 62

36. หากท่านจ่ายเงินดาวน์บ้านจัดสรรไปแล้ว ต่อมาผู้ขายขอให้ท่านรับโอนกรรมสิทธิ์บ้านและที่ดินไปก่อน ทั้งๆ ที่บ้านยังสร้างไม่เสร็จ (ก่อสร้างแล้ว 80%) โดยแจ้งว่าหากท่านไม่รับโอนตามข้อเสนอ จะมีความผิดทางกฎหมาย และผู้ขายสามารถยึดเงินดาวน์และขายบ้านพร้อมที่ดินนี้ให้แก่ผู้อื่นได้ ท่านจะทำอย่างไร

- (1) ยอมรับโอนบ้านและที่ดินตามที่ผู้ขายบอก
- (2) เจรจากับผู้ขายให้ยอมผ่อนผันจนกว่าบ้านจะสร้างเสร็จแล้วจึงจะรับโอนกรรมสิทธิ์
- (3) เขียนจดหมายร้องเรียนไปยังสื่อมวลชน เพื่อเป็นอุทธรณ์สำหรับผู้อื่น
- (4) ฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกับผู้ขายบ้านเอง
- (5) นำเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องไปประกอบการร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ดำเนินการชดเชยค่าเสียหายให้

__ 63

37. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวมรกต วัฒนะวิรุณ เกิดวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2517 กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน ภาควิชาศิลปนิเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปีการศึกษา 2538 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2540 ปัจจุบันทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานการตลาด บริษัท มาร์เก็ตติ้ง อินทิเกรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย