

ภาคผนวก

## ผนวก ก.

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจการเปิดรับสื่อ ความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมใช้สิทธิของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 18 ปี
- 18 – 28 ปี
- 29 – 39 ปี
- 40 – 50 ปี
- 50 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

- รับจ้าง
- รับราชการ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ประกอบกิจการส่วนตัว
- ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- นิสิต นักศึกษา
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 4. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- อนุปริญญา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้

- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,001 – 15,000 บาท
- 15,001 – 25,000 บาท
- 25,001 – 35,000 บาท
- มากกว่า 35,001 บาท

## ตอนที่ 2 : การเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากสื่อใดต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด
  - เพื่อน/ครอบครัว \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - อินเทอร์เน็ต \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - หนังสือพิมพ์ \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - หนังสือ/คู่มือ/วารสาร/นิตยสาร \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - แผ่นพับ/ใบปลิว/ จุลสาร \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - โปสเตอร์/ป้ายโฆษณา \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - วิทยุ \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - โทรทัศน์ \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน
  - กิจกรรม/อบรม \_\_\_\_\_ ครั้ง ต่อเดือน

ระดับการเปิดรับสื่อและข่าวสาร เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ท่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สิทธิผู้บริโภค ด้วยเหตุผลต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
- เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
- เพื่อป้องกันตนเองจากการเอารัด เอาเปรียบ					
- เพื่อเตรียมตัวในการเรียกร้อง เมื่อถูกละเมิดสิทธิ					
3. ข้อมูลข่าวสารใดต่อไปนี้ที่ท่านสนใจ และต้องการมากน้อยเพียงใด					
- ข้อเสนอแนะในการตรวจดูฉลากบน ผลิตภัณฑ์ และข้อความบนแผ่น โฆษณาของสินค้าหรือบริการ					
- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีรับมือการชักชวน แกมบังคับให้ซื้อสินค้า หรือกลโกง ที่แอบแฝงในการให้บริการ					
- ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ เป็นอันตรายหรือไม่ได้มาตรฐาน พร้อมข้อเสนอแนะในการเลือกซื้อ สินค้าและบริการ					
- ข้อเสนอแนะวิธีการตรวจสอบข้อมูล ต่างๆ ก่อนทำสัญญา และ ข้อสังเกตเกี่ยวกับสัญญาที่ไม่ เป็นธรรม					
- ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับ ร้องเรียน และขั้นตอนการ ร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็น ธรรมในการบริโภคสินค้าและ บริการ					

ระดับการเปิดรับสื่อและข่าวสาร เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
4. ท่านคิดว่าปริมาณข่าวสารเกี่ยวกับ สิทธิผู้บริโภคในหัวข้อต่อไปนี้ มีการเผยแพร่อย่างเพียงพอมากน้อย เพียงใด					
- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำ พรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและ เพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ					
- สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหา สินค้าหรือบริการ					
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจาก การใช้สินค้าหรือบริการ					
- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมใน การทำสัญญา					
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและ ชดเชยความเสียหาย					

5. หากท่านต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ท่านจะหาจากสื่อใดต่อไปนี้  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อน/ครอบครัว
- อินเทอร์เน็ต
- หนังสือพิมพ์
- หนังสือ/คู่มือ/วารสาร/นิตยสาร
- แผ่นพับ/ใบปลิว/ จุลสาร
- ไปสเตอร์/ป้ายโฆษณา
- วิทยุ
- โทรทัศน์
- กิจกรรม/อบรม
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ตอนที่ 3 : ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

1. ท่านคิดว่าข้อใดไม่ใช่สิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
  - สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
  - สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
  - สิทธิที่จะได้รับเงินชดเชยเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการ
  - ผิดทุกข้อ
2. ท่านทราบหรือไม่ว่าเมื่อประสบปัญหาในการบริโภคสินค้าและบริการจะสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยผ่านช่องทางใดได้บ้าง
  - ไม่ทราบ
  - ทราบ โปรดระบุ .....
  - \_\_\_ ไปรษณีย์ \_\_\_ สายด่วนผู้บริโภค \_\_\_ เว็บไซต์ \_\_\_ ร้านแฟมิลีมาร์ท / ร้าน
  - \_\_\_ เซเว่นอีเลฟเว่น \_\_\_ ถูกทุกข้อ
3. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยนับตั้งแต่ช่วงยื่นคำขอ รวมทั้งการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ จนแล้วเสร็จ (ไม่นับรวมเวลาเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาของคณะกรรมการ) ใช้ระยะเวลากี่วัน
  - 41 วัน
  - 60 วัน
  - 30 วัน
  - 90 วัน
4. สายด่วนผู้บริโภคที่รับเรื่องร้องเรียนปัญหาการเอาเปรียบผู้บริโภค คือ หมายเลขใด
  - 1661
  - 1234
  - 1166
  - 6116

5. ผู้บริโภคจะได้สิทธิโดยสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริโภคเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หน้าที่ของผู้บริโภคดีังกล่าวนี้มีอยู่ในช่วงเวลาใด
- หน้าที่ก่อนทำการซื้อสินค้าหรือบริการ
  - หน้าที่ก่อนทำการซื้อสินค้าหรือบริการ และหน้าที่หลังทำสัญญา
  - หน้าที่หลังทำสัญญา
  - ผิดทุกข้อ

ท่านคิดว่าเหตุการณ์ใดต่อไปนี้เป็นกรณีละเมิดสิทธิผู้บริโภคบ้าง

เหตุการณ์	ละเมิด	ไม่ ละเมิด	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
6. ข้อความในใบปลิวโฆษณาของโครงการบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งกล่าวอ้างว่าเมื่อบ้านสร้างเสร็จตามโครงการฯ จะมีสวนหย่อมภายในหมู่บ้าน แต่ปรากฏว่าทางโครงการฯ สร้างบ้านโดยมิได้จัดสรรพื้นที่ไว้เพื่อทำสวนหย่อมตามที่ได้โฆษณา				
7. ใบปลิวโฆษณามีข้อความระบุว่า "ทำงานวันละ 2 ชม. รายได้เดือนละ 20,000-30,000 บาท สนใจ โทร. ...."				
8. เมื่อระยะเวลาโปรโมชั่นใช้ SMS ฟรี 100 ครั้งต่อเดือนหมดลง ทางผู้ให้บริการเครือข่ายได้เปลี่ยนโปรโมชั่นใหม่ให้กับท่านโดยไม่แจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้า				
9. พนักงานร้านขายโทรศัพท์ชักชวนให้ท่านซื้อซิมการ์ดโทรศัพท์ ซึ่งกำลังมีโปรโมชั่นเติมเงินฟรี 3,000 บาท ซึ่งจะเติมให้ภายหลังจากเปิดใช้เบอร์แล้ว 3 วัน โดยอ้างว่าเป็นโปรโมชั่นที่ร้านจัดขึ้น จึงไม่มีการทำหนังสือข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร				
10. ระหว่างเลือกซื้อสินค้า เมื่อท่านไม่เข้าใจวิธีการใช้งานผลิตภัณฑ์ พนักงานขายของห้างได้อธิบายวิธีใช้ให้ท่านทราบ แต่ใช้น้ำเสียงและกริยาที่ไม่สุภาพ				
11. ท่านเกิดอาการแพ้บนใบหน้าเมื่อนำสบู่ยี่ห้อหนึ่งที่ระบุว่าใช้ทำความสะอาดมือ ไปใช้ล้างหน้า				

เหตุการณ์	ละเมิด	ไม่ ละเมิด	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
12. ท่านซื้ออาคารชุดจากบริษัทแห่งหนึ่ง บริษัทเร่งรัดให้ท่านลงนามในสัญญาจะซื้อจะขายที่มีเอกสารประกอบสัญญายังไม่ครบ โดยบริษัทอ้างว่าจะนำเอกสารที่ขาดมาเพิ่มเติมภายหลัง				
13. ท่านทำสัญญาสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้ากับร้านค้าขายส่งแห่งหนึ่ง โดยในสัญญาระบุว่าท่านซึ่งเป็นผู้ซื้อจะต้องชำระค่าสินค้าทั้งหมดก่อน ทางร้านจึงจะจัดส่งสินค้าให้				
14. ท่านได้รับการปฏิเสธในการขอใช้ค่าเสียหายจากศูนย์บริการรถยนต์ หลังจากที่ท่านพบว่ารถยนต์ของท่านมีรอยถูกเฉี่ยวชนเกิดขึ้นระหว่างที่นำรถเข้าตรวจเช็คสภาพที่ศูนย์บริการฯ				
15. สายการบินแห่งหนึ่งเพิกเฉยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นแสดงกริยาและวาจาไม่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการของสายการบิน				

#### ตอนที่ 4 : พฤติกรรมการร้องเรียนเมื่อถูกละเมิดสิทธิ

1. ท่านเคยถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือไม่
  - เคย
  - ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 4)
2. หากเคยถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค เป็นการละเมิดในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ถูกหลอกลวงผ่านการโฆษณาสินค้าและบริการ
  - ถูกชักจูงใจอย่างไม่เป็นธรรมหรือถูกบังคับให้ใช้สินค้าหรือบริการ
  - ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานตามที่ตกลงในสัญญา
  - ได้รับความเสียหายแก่ชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินอันเนื่องมาจากสินค้าไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน เช่น รถยนต์ หรือเครื่องสำอาง

3. ท่านเคยดำเนินการเพื่อเรียกร้องให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคหลังจากถูกละเมิดหรือไม่
- เคย
  - ไม่เคย
4. การละเมิดสิทธิผู้บริโภคในข้อใดที่ทำให้ทำให้ท่านคิดว่าผู้บริโภคจำเป็นต้องดำเนินการเรียกร้องเพื่อให้ได้รับความคุ้มครองสิทธิอย่างจริงจัง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
  - สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
  - สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
  - สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
  - สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
5. วิธีการที่ท่านคิดว่าจะใช้ในการเรียกร้องการคุ้มครองสิทธิ คือ ... (โปรดเรียงอันดับ)
- \_\_\_ บอกต่อไปยังบุคคลอื่น    \_\_\_ แจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- \_\_\_ ร้องเรียนกับ สคบ.        \_\_\_ ร้องเรียนกับเจ้าของสินค้า หรือบริการ
- \_\_\_ แจ้งสื่อมวลชน        \_\_\_ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
6. เหตุผลที่ท่านจะไม่ดำเนินการเรียกร้องสิทธิเมื่อถูกละเมิด คือ.... (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไม่มีเวลา
  - คิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิด
  - ไม่มีทุนทรัพย์
  - คิดว่าการร้องเรียนไม่ได้ผล
  - ขั้นตอนยุ่งยาก
  - อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
7. ข้อเสนอแนะ
- .....
- .....
- .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม