



ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสาขาชีพ
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสาขาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจากสาขาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ วิจัย และผู้ศึกษาจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคต่อไป จึงขอความกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริงและตรงไปตรงมาเพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพิมพ์พัฒน ณะสีลังกูร

สำนักหอสมุด

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
8. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภครือ การเป็นตัวแทนในการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภค เมื่อถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ		
9. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค		
10. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล เป็นการพิทักษ์สิทธิเฉพาะราย		
11. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมเป็นการพิทักษ์สิทธิโดยส่วนรวม		
12. รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ วิธีการในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค		
13. รูปแบบการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภครวมทั้งการป้องกัน ไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิ และการเยียวยาภายหลังมีการละเมิดสิทธิแล้ว		
14. การพิทักษ์สิทธิที่เป็นการป้องกัน คือ การเสริมสร้างความรู้ให้ผู้บริโภค		
15. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่สัมฤทธิ์ผลมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค		
16. การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น คือการกำหนดให้มีองค์กรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง		
17. กระบวนการในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภครือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
18. ขั้นตอนแรกในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค		
19. การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลมีความสำคัญกว่าในระดับสังคม		
20. ในการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภครือต้องให้ความสำคัญในระดับสังคมมากกว่าปัจเจกบุคคล		
21. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภครือทั้งในระดับสังคมและระดับบุคคลมีความสำคัญเท่าเทียมกัน		
22. การเรียกร้องเพื่อให้ชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคควรดำเนินการด้วยตนเอง		

ตอนที่ 3 ทศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
23. วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค					
24. ปัจจุบันมีการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว					
25. ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างดี					
26. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการอย่างทั่วถึง					
27. หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค					
28. ปัจจุบันการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว					
29. การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีในการพิทักษ์สิทธิที่สำคัญมากที่สุด					
30. การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย					
31. การดำเนินการเพื่อให้ชดเชยความเสียหายควรเริ่มต้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
32. ขั้นตอนในการเรียกร้องให้ชดเชย ความเสียหายใช้เวลานานมาก					
33. ปัจจุบันมีช่องทางที่เข้าถึงการพิทักษ์ สิทธิผู้บริโภคได้ง่าย					
34. องค์การด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยัง ไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิได้ อย่างทั่วถึง					
35. ปัจจุบันมีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการ พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้ง ประเทศ					
36. ปัจจุบันไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการ พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้ง ประเทศ					
37. กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในปัจจุบันมีความทันสมัยอยู่แล้ว					
38. กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในปัจจุบัน มีเนื้อหาครอบคลุมทุกเรื่อง แล้ว					
39. ควรมีการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใหม่ทั้งระบบ					
40. การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำ ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้ อำนาจไว้โดยตรง					
41. การกำหนดนโยบายจากภาครัฐเป็น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
42. ปัจจุบันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการ พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้รับการเอาใจใส่ จากภาครัฐอย่างใกล้ชิด					
43. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยองค์กรที่ เป็นตัวแทนของผู้บริโภคเป็นไปอย่าง ทั่วถึงทั้งสังคมแล้ว					
44. ควรมีองค์กรกลางในการกำกับดูแล การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง ทั้งใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค					
45. การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหากมีองค์กรที่เป็น ตัวแทนของผู้บริโภคโดยตรง					
46. ภาครัฐได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอย่าง เต็มที่					
47. การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภค จะทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น					
48. ภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้มีการ รวมกลุ่มเป็นเครือข่ายของผู้บริโภคอย่าง จริงจัง					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในหัวข้อที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

49. ท่านคิดว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรมีลักษณะอย่างไร
- เป็นองค์กรกลางหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ
 - เป็นหน่วยงานของราชการ
 - เป็นองค์กรเอกชนหรือ NGO
50. องค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรมีอำนาจอย่างไร
- มีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดกรณีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ
 - มีอำนาจในการบังคับให้ผู้ประกอบการชดใช้ความเสียหายหรือสั่งปิดกิจการ
 - มีอำนาจในการกำหนดบทลงโทษ
51. ท่านคิดว่าทำอย่างไรผู้บริโภคจึงเข้าถึงองค์กรในการพิทักษ์สิทธิได้ง่าย
- เพิ่มบุคลากรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
 - กระจายหน่วยงานออกสู่ส่วนภูมิภาคโดยตรง
 - ควรจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนนอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
52. ควรมีแนวทางเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภคอย่างไร
- บรรจุในแบบเรียน
 - จัดให้มีการสัมมนาอบรมผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไป
 - เผยแพร่ทางสื่อมวลชนต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
53. การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ควรกระทำในระดับใด
- ประถมศึกษา
 - มัธยมศึกษา
 - อุดมศึกษา
54. ควรให้ความรู้ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคแก่กลุ่มบุคคลใด
- นักเรียน – นักศึกษา
 - ครู – อาจารย์
 - ผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไป

55. รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเป็นอย่างไร
- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ใช้ระยะเวลาไม่นาน
 - เข้าถึงได้ง่าย
56. ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเน้นในด้านใด
- การป้องปรามก่อนจะเกิดการละเมิดสิทธิ
 - การชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิแล้ว
 - การปราบปรามผู้ประกอบการที่ทำการละเมิดสิทธิ
57. ท่านคิดว่าการป้องปรามก่อนที่จะเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคควรทำอย่างไร
- การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างเข้มข้นก่อนถึงมือผู้บริโภค
 - การให้ความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิแก่ผู้บริโภคให้มากที่สุด
 - การมีบทลงโทษที่เฉียบขาดรุนแรง
58. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับกฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- บทลงโทษยังไม่มีความเฉียบขาดรุนแรง
 - ยังไม่ให้อำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่
 - ยังมีความล้าสมัยไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
59. การบังคับใช้กฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเป็นอย่างไร
- สามารถดำเนินการกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดได้อย่างเต็มที่
 - มีผลผูกพันในลักษณะการทำละเมิด ไม่ใช่ผูกพันแค่เฉพาะคู่ความ
 - หากมีการกระทำผิดซ้ำให้มีบทลงโทษเป็นทวีคูณ
60. ปัจจุบันภาครัฐควรมีบทบาทอย่างไรเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- ออกกฎหมายมารองรับให้ชัดเจนครอบคลุมทุกด้าน
 - ดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังทั่วถึง
 - ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ยังล้าสมัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

