

บทที่ 16

การนิยมนผู้บริโภค

สาระสำคัญ

ในการศึกษาการนิยมนผู้บริโภคเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาและปกป้องสิทธิของตัวผู้บริโภคในการอุปโภคบริโภค นักการตลาดไม่เพียงแต่จะขายสินค้าให้ได้กำไรเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคด้วย ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคนี้ประกอบไปด้วย สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ สิทธิที่จะได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าและบริการ สิทธิที่จะเลือกสินค้าและบริการ และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย นักการตลาดที่มีความสำนึกและตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภคหรือมีแนวความคิดของการนิยมนผู้บริโภคแล้วก็นับได้ว่าเป็นบุคคลที่น่ายกย่อง เพราะไม่ได้ตั้งดวงเอาผลประโยชน์จากผู้บริโภคแต่ฝ่ายเดียว

ในการศึกษาการนิยมนผู้บริโภคนี้จะศึกษา

1. ความหมายของการนิยมนผู้บริโภค
2. สิทธิของผู้บริโภค
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

หลังจากศึกษาบทที่ 16 แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายของการนิยมนผู้บริโภคได้
2. อธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์ได้
3. อธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับสารสนเทศได้
4. อธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะมีทางเลือกได้
5. อธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการปรับปรุงได้
6. อธิบายความรับผิดชอบต่อสังคมของนักการตลาดได้

1. ความหมายของการนิยมนผู้บริโภค

การนิยมนผู้บริโภคเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผลประโยชน์ในการอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคในด้านการได้ยิน การใช้คืน และการแก้ไขความไม่พอใจที่ผู้บริโภคได้รับ เพื่อสร้างมาตรฐานการดำรงชีวิตให้ดีขึ้น หรือเป็นการเพิ่มสิทธิของผู้ซื้อหรือผู้บริโภค หรือเป็นการปกป้องผู้บริโภคในส่วนที่จะต้องเกี่ยวข้องกับองค์กรต่าง ๆ

2. สิทธิของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคที่จะศึกษานี้จะประกอบไปด้วย

1. ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์
2. สารสนเทศเกี่ยวกับผู้บริโภค
3. ทางเลือกของผู้บริโภค
4. การปรับปรุงสิทธิผู้บริโภค

ในเรื่องความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วเกิดความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภค ซึ่งนักการตลาดจะต้องมีความเข้าใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค และต้องมีการกำหนดระดับความปลอดภัยในการใช้สินค้าหรือโอกาสที่ได้รับอันตรายจากการใช้สินค้า ดังนั้นนักการตลาดจะต้องอาศัยการวิจัยเพื่อช่วยค้นหาความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

ในเรื่องสารสนเทศเกี่ยวกับผู้บริโภคนักการตลาดจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่เป็นความจริง ตรงไปตรงมา ไม่มีหลอกลวงผู้บริโภคในลักษณะต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง หรือเป็นการให้สารสนเทศที่ชวนเชื่อ เกิดความเป็นจริง นอกจากนี้นักการตลาดจะต้องให้สารสนเทศในลักษณะต่าง ๆ อีก เช่น การให้รายละเอียดเกี่ยวกับส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีใช้ผลิตภัณฑ์และข้อควรระวังในการใช้ผลิตภัณฑ์

ในเรื่องของทางเลือกของผู้บริโภคนั้นปกติผู้บริโภคในประเทศไทยมีโอกาสเลือกซื้อสินค้าได้อยู่แล้ว เพราะว่ามีระบบการค้าแบบเสรีทุนนิยม แต่ถ้าธุรกิจใดพยายามที่จะทำการผูกขาดซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคไม่มีทางเลือกอื่น ก็ย่อมจะถูกรัฐบาลเข้าแทรกแซง อย่างไรก็ตามในบางกรณีผู้บริโภคต้องเลือกตามกฎหมายเกณฑ์ที่รัฐเป็นผู้กำหนดให้ เช่น การซื้อขายบางประเภท ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าได้หรือมีทางเลือกได้ก็ต้องมีใบสั่งยาของแพทย์ นอกจากนี้นักการตลาดควรจะศึกษาผู้บริโภคเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางเลือกของผู้บริโภค เพื่อจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความฉลาดรอบรู้มากขึ้น เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลิตภัณฑ์

ในเรื่องการปรับปรุงสิทธิผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับจากผู้ขายในการเสนอขายสินค้า ให้การอำนวยความสะดวก ให้ปฏิบัติต่อข้อเรียกร้อง ซึ่งการปรับปรุงสิทธิของผู้บริโภคจะออกมาในรูปของการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการผลิตสินค้าออกมาจำหน่าย ออกมาในรูปของการคืนให้เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าแล้วไม่เป็นไปตามที่ได้โฆษณา ผู้บริโภคสมควรมีสิทธิที่จะขอเงินคืนได้ ออกมาในรูปของการลงโทษ โดยที่ผู้ขายสินค้าได้กระทำผิดต่อผู้บริโภค ซึ่งจะต้องถูกปรับ จำคุก

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม

นักการตลาดนอกจากจะเป็นผู้แสวงหากำไรให้มากที่สุด แต่ก็ควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย โดยการรักษาสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบบริเวณที่ตั้งสำนักงานหรือโรงงานให้เหมือนเดิม รับผิดชอบต่อที่จะผลิตสินค้าที่มีราคาถูกเพื่อเสนอขายให้กับผู้มีรายได้น้อย

แบบฝึกหัดบทที่ 16

ก. ให้ตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายของการนิยมผู้บริโภค

2. จงอธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์

3. จงอธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับสารสนเทศ

4. จงอธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคมักจะมีทางเลือก

5. จงอธิบายสิทธิที่ผู้บริโภคได้รับการปรับปรุง

6. จงอธิบายความรับผิดชอบต่อสังคมของนักการตลาด

ข. ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียง 1 คำตอบ

1. ข้อใดที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับสารสนเทศ
 1. การบอกวิธีการใช้ที่สละก
 2. การมีโอกาสเลือกสินค้า
 3. การได้รับค่าชดใช้จากการให้สารสนเทศที่ผิด
 4. การมีสารสนเทศอย่างมากมาย
 5. การได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความจริง
2. การศึกษาสิทธินิยมผู้บริโภคก็เพื่อ
 1. ให้เข้าใจถึงสิทธิของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับ
 2. ให้เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า
 3. ให้สามารถอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคได้
 4. ให้อธิบายสิทธินิยมผู้บริโภค
 5. ให้เข้าใจการปกครองผู้บริโภค

ข้อ 3-8 ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องจาก 5 คำตอบ ต่อไปนี้

1. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ
 2. สิทธิที่จะได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
 3. สิทธิที่จะเลือกสินค้าและบริการ
 4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
 5. สิทธิที่จะได้รับการปกป้องจากรัฐบาล
3. การที่ประชาชนจะสร้างบ้านและต้องได้รับความเห็นชอบจากสถาปนิกถือว่าเป็นเรื่องอะไร
 4. การให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าแก่ผู้บริโภค เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
 5. การที่ผู้บริโภครื้อสินค้าให้กับผู้ขายได้เกี่ยวกับเรื่องอะไร
 6. การโฆษณาที่เกินความเป็นจริงเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร
 7. การระบุส่วนผสมของตัวสินค้าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร
 8. การผลิตสินค้าได้มาตรฐานที่รัฐกำหนดเกี่ยวข้องกับอะไร

เฉลยคำตอบ

ข้อ 1 (1) ข้อ 2 (1) ข้อ 3 (3) ข้อ 4 (1) ข้อ 5 (4) ข้อ 6 (2) ข้อ 7 (2) ข้อ 8 (1)



เพลงเกียนให้แสง รามคำแหงให้ทาง