



รายงานการวิจัย
เรื่อง

สถานการณ์การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณาของประเทศมาเลเซีย
The situation of consumer rights protection in advertising in Malaysia.

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร ล้อมชวการ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยวิชาการ

ประจำปี 2560

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ชื่อเรื่อง สถานการณ์การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณาของประเทศมาเลเซีย
 ชื่อผู้วิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร ล้อมชวการ
 ปีที่แล้วเสร็จ 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณาของประเทศมาเลเซีย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยเอกสารเกี่ยวกับ 1) นโยบายของรัฐบาลมาเลเซียในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณาของธุรกิจการบริการด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมในประเด็นข้อมูลส่วนตัวของประเทศมาเลเซีย 2) นโยบายคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคมือถือและโทรคมนาคม 3) การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมือถือ โทรคมนาคมของภาครัฐ และภาคประชาสังคม ซึ่งเลือกมาแบบเจาะจง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณาของประเทศมาเลเซีย มีประเด็นดังนี้ 1. รัฐบาลมาเลเซียให้การสนับสนุน และส่งเสริมไอซีที ให้เติบโตควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยดำเนินการและส่งเสริมอินเทอร์เน็ต และ ไอซีที อื่น ๆ เพื่อสร้างฐานความรู้ระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลเริ่มแผนปฏิบัติการในช่วงต้นปี พ. ศ. 2544 ตามแผนพัฒนาประเทศมาเลเซียฉบับที่ 8 และแผนแม่บทที่ 9 ในช่วงปี พ.ศ. 2549-2553 2. การคุ้มครองผู้บริโภคบริการมือถือ และ ไอซีที ของภาคประชาสังคมในมาเลเซีย มีความเข้มแข็งในการทำงานปกป้องสิทธิผู้บริโภค 3. มาเลเซียมีการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยกำหนดเป็นกฎหมาย ไอซีทีของประเทศ โดยรัฐมีการริเริ่ม ให้ความร่วมมือกับภาคประชาชน 4. ประเด็นเรื่องความเป็นส่วนตัว ในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของมาเลเซีย ทั้งบทบาทของรัฐและภาคประชาสังคม มีประเด็นสำคัญในเรื่องนี้คือ 1. การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล 2. รักษาความเป็นส่วนตัวบนอินเทอร์เน็ต 3. ตระหนักถึงเว็บไซต์ต่างๆที่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และ 4. การเลือกที่เหมาะสมในการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บ 5. บริษัทและค่ายมือถือในมาเลเซียมีการแข่งขันการให้บริการสูง ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยผู้ให้บริการเว็บไซต์และบริการออนไลน์อื่น ๆ ในมาเลเซีย ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) ความจำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค 2) การคุ้มครองเด็ก 3) คุณภาพและมาตรฐาน 4) ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเนื้อหาควรให้ความเคารพปกป้อง และส่งเสริมความหลากหลายทางวัฒนธรรม

คำสำคัญ การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโฆษณา ประเทศมาเลเซีย สมาชิกอาเซียน

Title: The situation of consumer rights protection in advertising in Malaysia.
Researcher(s): Associate Professor Dr.Piyachat Lomchavakarn
Year: 2019

Abstract

This research aims to study the situation of consumer rights protection in advertising in Malaysia. This is a qualitative research. Samples of documents were purposively selected which included: 1) Malaysian government's policy on the protection of consumer rights in the advertising of telecommunication technology services business in Malaysia's private information issues 2) Consumer and mobile privacy rights protection policy 3) Mobile consumer rights protection ,Government telecommunications, and civil society . Data analysis was conducted through descriptive analysis.

The research result revealed that: 1. The Malaysian government supports and promotes ICT to grow together with the country's economic development. Furthermore the Malaysian government operates and promotes the Internet and other ICTs to create a knowledge base for the economy. Therefore, the government started the action plan in early 2001 according to the 8th Malaysia Development Plan and the 9th Master Plan during the period 2006-2010. 2. Consumer protection roles, mobile services and IT of civil society in Malaysia, found to be strong in the right protection, of consumers, 3. Malaysia has cooperated between government and the ICT law of the country, and that the state policy is initiated to have cooperation with the public sector. 4. Privacy issues, the protection of consumer rights the key issues are 1) confidentiality of personal information 2) maintaining privacy on the internet 3) recognizing websites that use personal information and 4) appropriate selection for the disclosure of information on the web. 5. Companies and mobile corporation Malaysia have high service competition, which provides benefits to consumers. Website providers and other online services in Malaysia must comply with the following criteria: 1.The need for consumer protection 2. Child protection 3.Quality and standard 4. Cultural content diversity should respect, protect, and promote cultural diversity

Key words: Protection of consumer rights in advertising, Malaysia, ASEAN Member