

ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค

นางสาว มรกต วัฒนะวิรุณ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-331-948-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**FACTORS AFFECTING RIGHTS SOLICITATION ON CONSUMER PROTECTION ACT**

**Miss Morakot Wattanawiroon**

**สถาบันวิทยบริการ**

**จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

**Department of Public Relations**

**Graduate School**

**Chulalongkorn University**

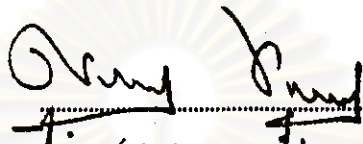
**Academic Year 1998**

**ISBN 974-331-948-4**

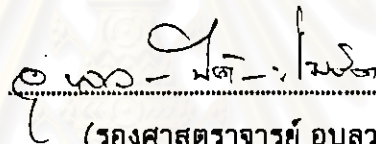
หัวข้อวิทยานิพนธ์      ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค  
โดย                              นางสาว มรกต วัฒนะวีรุณ  
ภาควิชา                        การประชาสัมพันธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา        รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัติ บุญลือ

---

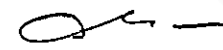
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ ปิติพัฒนะไมเขต)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัติ บุญลือ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

สถาบันวิจัยประชากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มรกด วัฒนธรรมวิรูณ : ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค (FACTORS AFFECTING RIGHTS SOLICITATION ON CONSUMER PROTECTION ACT) อ.ที่ปรึกษา : รศ. ดร.ธนวัติ บุญลือ, 105 หน้า. ISBN 974-331-948-4.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนักเรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค และการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศชายและเพศหญิงมีการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
2. ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่ามีการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกับผู้ที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคจากสื่อมวลชนและสื่ออื่นๆ โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค หากพิจารณาในรายละเอียดการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคจากสื่อมวลชนประเภทวิทยุเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตระหนัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ผู้ที่มีความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคสูงจะเป็นผู้ที่มีความตระหนักในการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคมาก
5. ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นั่นคือผู้ที่มีความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคสูงจะมีการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคมาก
6. ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคได้ดีที่สุด นั่นคือการที่คนมีความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคจะทำให้เกิดการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค รองลงมาคือวุฒิการศึกษา

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา ..2541.....

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## 4085280528: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: FACTORS / RIGHTS SOLICITATION / CONSUMER PROTECTION ACT

MORAKOT WATTANAWIROON : FACTORS AFFECTING RIGHTS SOLICITATION ON CONSUMER

PROTECTION ACT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. THANAWADEE BOONLUE, Ph.D. 105 pp.

ISBN 974-331-948-4.

The purpose of this research was to study the correlations among demographic variables, media exposure, knowledge, awareness and rights solicitation on consumer protection act. Questionnaires were used to collect data from 400 samples. Frequency, percentage, mean, t-test, Analysis of Variance, Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis were employed for the analysis of the data. SPSS program for Windows was used for data processing.

The results of the study were as follows:

1. The consumer's rights solicitation between male and female were not significantly different at the level of alpha 0.05.
2. The consumer's rights solicitation of well-educated persons and less-educated persons were not significantly different at the level of alpha 0.05.
3. Over all, media exposure of consumer rights from mass media and other media were not correlated with knowledge of the consumer's rights. In detail, only radio exposure negatively correlated with knowledge of the consumer's rights, at  $p = 0.05$  level.
4. Knowledge of the consumer's rights positively correlated with awareness of the rights solicitation on consumer protection. The correlation is significant at  $p = 0.01$  level.
5. Awareness of the rights solicitation on consumer protection positively correlated with the rights solicitation on consumer protection act. The correlation is significant at  $p = 0.001$  level.
6. Awareness of the rights solicitation on consumer protection and educational levels were two variables able to explain the rights solicitation on consumer protection act.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา..... 2541

ลายมือชื่อนิสิต..... *Jan Sang*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Janong*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัติ บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ตรวจแก้ไข ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ ปิติพัฒนาไพจิตร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้คำแนะนำในการวิจัย และดร.วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติ พี่ น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ คอยดูแล และให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

มรกต วัฒนะวิรุณ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1	
บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ปัญหาคำถามในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2	
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
สิทธิผู้บริโภค.....	10
ประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อโทรศัพท์.....	16
การเปิดรับข่าวสาร และกระบวนการเลือกรับสาร.....	20
ความรู้ และความตระหนัก.....	23
การมีส่วนร่วม.....	28
การพิทักษ์ประโยชน์.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3	
ระเบียบวิธีวิจัย.....	39
รูปแบบการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
ความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล.....	45

4	ผลการวิจัย.....	47
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
	สรุปผลการวิจัย.....	75
	อภิปรายผล.....	78
	ข้อเสนอแนะ.....	87
	รายการอ้างอิง.....	93
	ภาคผนวก.....	98
	ประวัติผู้วิจัย.....	105



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	49
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	49
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
	จำแนกการเปิดรับข่าวสารตามชนิดของสื่อมวลชน	
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	ที่เปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามชนิดของสื่ออื่น ๆ	
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความบ่อยครั้ง .....	52
	ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคจากสื่อมวลชน	
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความบ่อยครั้ง.....	53
	ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคจากสื่ออื่น ๆ	
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
	จำแนกตามสื่อที่มีผลต่อเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้.....	55
	เรื่องสิทธิผู้บริโภค	
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้เรื่อง.....	56
	สิทธิผู้บริโภค	
ตารางที่ 12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้.....	57
	เรื่องช่องทางการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้เรื่อง.....	58
	ช่องทางการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้.....	59
	เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ.....	60
	ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
	จำแนกตามระดับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	

ตารางที่ 17	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ.....	63
	การเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค	
ตารางที่ 18	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าสถิติแบบ.....	64
	t-test เกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างเพศชายและเพศหญิง	
ตารางที่ 19	แสดงค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยการวิเคราะห์ความ.....	65
	แปรปรวนเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างระดับกัน	
ตารางที่ 20	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารกับความรู้....	66
	เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	
ตารางที่ 21	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจาก.....	67
	สื่อมวลชนแยกตามประเภทกับความรู้เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	
ตารางที่ 22	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจาก.....	68
	สื่ออื่น ๆ แยกตามประเภท กับความรู้เรื่องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	
ตารางที่ 23	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิ.....	69
	ที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	
ตารางที่ 24	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับ.....	70
	การคุ้มครองผู้บริโภคกับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	
ตารางที่ 25	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร ความรู้.....	72
	ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคและลักษณะทางประชากร กับการเรียกร้องสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ	

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1	22
ภาพที่ 2	71
ภาพที่ 3	73

ตามสมมติฐานข้อที่ 6



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย