บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 234 ราย ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอด้วยการบรรยายประกอบตารางเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ส่วนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน และตำแหน่ง แต่ละส่วนปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งเป็นสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ร้อยละ 51.3 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 48.7 เป็นเพศชาย ด้านอายุกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมาร้อยละ 29.9 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 21.8 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และร้อยละ 6.8 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

1.2 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ รองลงมาร้อยละ 29.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านรัฐศาสตร์ ร้อยละ 16.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ และร้อยละ 12.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท

1.3 สายงานและตำแหน่ง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 23.1 อยู่ในสายงานตำรวจ รองลงมาร้อยละ 20.5 อยู่ในสายงานการคุ้มครองอาหารและยา ร้อยละ 19.7 อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 19.2 อยู่ในสายงานการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และร้อยละ 17.5 อยู่ในสายงานด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ ในด้านตำแหน่งพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.6 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน รองลงมาร้อยละ 31.2 อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการ ร้อยละ 15.4 อยู่ในตำแหน่งเภสัชกร ร้อยละ 11.1 อยู่ในตำแหน่งนิติกร และร้อยละ 10.7 อยู่ในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ
ระดับการศึกษา สายงาน และตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=234)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	120	51.3
ชาย	114	48.7
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	97	41.5
31-40 ปี	70	29.9
41-50 ปี	51	21.8
51 ปีขึ้นไป	16	6.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=234)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	99	42.3
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	68	29.1
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	38	16.2
ปริญญาโท	29	12.4
สายงาน		
ตำรวจ	54	23.1
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	48	20.5
การคุ้มครองผู้บริโภค	46	19.7
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	19.2
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	41	17.5
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	74	31.6
นักวิชาการ	73	31.2
เภสัชกร	36	15.4
นิติกร	26	11.1
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	25	10.7

<u>ส่วนที่ 2 ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใน ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ รูปแบบการพิทักษ์สิทธิ และกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ ซึ่งผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

2.1 ความหมายของการพิทักษ์สิทธิ

การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หมายถึง การกระทำที่เป็นตัวแทนในการปกป้อง เรียกร้อง ตรวจสอบ หรือสนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม ส่วนผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่องความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ดังนี้

- ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้าต่าง ๆ จากผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 89.3 ตอบถูก และร้อยละ 10.7 ตอบผิด

- ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการ หรือผู้ได้รับการเสนอ หรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 92.3 ตอบถูก และร้อยละ 7.7 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การปกป้องสิทธิของผู้บริโภค จากการถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 88.0 ตอบถูก และร้อยละ 12.0 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การเป็นตัวแทนในการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคเมื่อถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 76.1 ตอบถูก และร้อยละ 23.9 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.8 ตอบถูก และร้อยละ 16.2 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล เป็นการพิทักษ์สิทธิเฉพาะราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 ตอบถูก และร้อยละ 33.3 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม เป็นการพิทักษ์สิทธิโดยส่วนรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 91.0 ตอบถูก และร้อยละ 9.0 ตอบผิด (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความรู้ต่อแนวคิด

ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านความหมาย

ของการพิทักษ์สิทธิ

ความหมายของการพิทักษ์สิทธิ	คำตอบ	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้าต่างๆ จากผู้ประกอบธุรกิจเท่านั้น	ไม่ใช่	209	89.3	25	10.7
- ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการหรือผู้ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการต่าง ๆ	ใช่	216	92.3	18	7.7
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคคือการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคจากการถูกละเมิดสิทธิโดยผู้ประกอบธุรกิจ	ใช่	206	88.0	28	12.0
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือการเป็นตัวแทนในการเรียกร้องสิทธิของผู้บริโภคเมื่อถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบธุรกิจ	ใช่	178	76.1	56	23.9
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือการให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค	ใช่	196	83.8	38	16.2
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล เป็นการพิทักษ์สิทธิเฉพาะราย	ใช่	156	66.7	78	33.3
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคมเป็นการพิทักษ์สิทธิโดยส่วนรวม	ใช่	213	91.0	21	9.0

2.2 <u>รูปแบบการพิทักษ์สิทธิ</u>

รูปแบบหรือแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หมายถึง วิธีการในการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อาจจะเป็นการป้องกันก่อนการละเมิดสิทธิ หรือการเยียวยาภายหลังมีการละเมิดสิทธิแล้ว ซึ่งวิธีการดำเนินการอาจดำเนินการได้ในสองระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคล และ

ระดับสังคมหรือชนชั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ ดังนี้

- รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิ คือ วิธีการในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 76.9 ตอบถูก และร้อยละ 23.1 ตอบผิด

- รูปแบบการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ควรมีทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิ และการเยียวยาภายหลังมีการละเมิดสิทธิแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 93.2 ตอบถูก และร้อยละ 6.8 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิที่เป็นการป้องกัน คือ การเสริมสร้างความรู้ให้ผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 93.6 ตอบถูก และร้อยละ 6.4 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่สัมฤทธิผลมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.3 ตอบถูก และร้อยละ 42.7 ตอบผิด

- การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น คือ การกำหนดให้มีองค์กรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 85.0 ตอบถูก และร้อยละ 15.0 ตอบผิด (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความรู้ต่อแนวคิด

ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ

รูปแบบการพิทักษ์สิทธิ	คำตอบ	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิ คือวิธีการในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค	ใช่	180	76.9	54	23.1
- รูปแบบการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรมีทั้งการป้องกันไม่ให้เกิด การละเมิดสิทธิ และการเยียวยาภายหลังมีการละเมิดสิทธิแล้ว	ใช่	218	93.2	16	6.8
- การพิทักษ์สิทธิที่เป็นการป้องกัน คือการเสริมสร้างความรู้ให้ผู้บริโภค	ใช่	219	93.6	15	6.4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รูปแบบการพิทักษ์สิทธิ	คำตอบ	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคที่สัมฤทธิผลมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยความเสียหายแก่ผู้บริโภค	ไม่ใช่	134	57.3	100	42.7
- การที่จะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น คือการกำหนดให้มีองค์กรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง	ใช่	199	85.0	35	15.0

2.3 <u>กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ</u>

กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค โดยมีทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคม จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ ดังนี้

- กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 89.3 ตอบถูก และร้อยละ 10.7 ตอบผิด

- ขั้นตอนแรกในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.1 ตอบถูก และร้อยละ 41.9 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล มีความสำคัญกว่าในระดับสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 81.2 ตอบถูก และร้อยละ 18.8 ตอบผิด

- ในการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ต้องให้ความสำคัญในระดับสังคมมากกว่าปัจเจกบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.8 ตอบถูก และร้อยละ 46.2 ตอบผิด

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคทั้งในระดับสังคมและระดับบุคคล มีความสำคัญเท่าเทียมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 86.3 ตอบถูก และร้อยละ 13.7 ตอบผิด

- การเรียกร้องเพื่อให้ชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคควรดำเนินการด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.1 ตอบถูก และร้อยละ 29.9 ตอบผิด (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านกระบวนการ
ดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ

กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ	คำตอบ	ตอบถูก		ตอบผิด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- กระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ใช่	209	89.3	25	10.7
- ขั้นตอนแรกในการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค คือ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค	ใช่	136	58.1	98	41.9
- การพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลมีความสำคัญกว่าในระดับสังคม	ไม่ใช่	190	81.2	44	18.8
- ในการดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคต้องให้ความสำคัญในระดับสังคมมากกว่าปัจเจกบุคคล	ไม่ใช่	126	53.8	108	46.2
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคทั้งในระดับสังคมและระดับบุคคลมีความสำคัญเท่าเทียมกัน	ใช่	202	86.3	32	13.7
- การเรียกร้องเพื่อให้ชดเชยความเสียหายผู้บริโภคควรดำเนินการด้วยตนเอง	ไม่ใช่	164	70.1	70	29.9

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านต่าง ๆ แล้ว สรุปได้ ดังนี้

ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 69.2 มีความรู้อยู่ในระดับมาก และร้อยละ 30.8 มีความรู้ในระดับน้อย

ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 65.8 มีความรู้ในระดับน้อย และร้อยละ 34.2 มีความรู้ในระดับมาก

ด้านกระบวนการดำเนินการในการพิทักษ์สิทธิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.4 มีความรู้ในระดับน้อย และร้อยละ 46.6 มีความรู้ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในภาพรวม เกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.1 มีความรู้ในระดับมาก และร้อยละ 47.9 มีความรู้ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5
ภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิ	ระดับน้อย		ระดับมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ	72	30.8	162	69.2
ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ	154	65.8	80	34.2
ด้านกระบวนการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ	125	53.4	109	46.6
รวม	112	47.9	122	52.1

<u>ส่วนที่ 3 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากประเด็นความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคแล้ว ผู้ศึกษายังประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ผู้ศึกษามองว่าระดับความคิดเห็นต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสหวิชาชีพที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคนั้น จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในด้านการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคได้ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคไว้ 2 ระดับ คือ ระดับปัจเจกบุคคล และระดับสังคม

3.1 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล

ในการศึกษาทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5 ด้าน คือ ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย และด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

3.1.1 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค

- วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือ การเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.9 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 38.5 เห็นด้วยมาก และร้อยละ 13.7 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือ การเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด

- ปัจจุบันมีการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.0 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 37.2 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 12.0 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันมีการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว อยู่ในระดับน้อย

- ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.4 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 30.3 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 15.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างดี อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.6)

3.1.2 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ควรดำเนินการอย่างทั่วถึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.3 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 25.2 เห็นด้วยมาก และร้อยละ 19.2 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ควรดำเนินการอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

- หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 38.9 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 14.5 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า หน่วยงานที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก

- ปัจจุบันการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างละ 40.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.3 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 9.0 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.6)

3.1.3 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย

- การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายเป็นวิธีในการพิทักษ์สิทธิที่สำคัญมากที่สุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 19.2 เห็นด้วยมาก และร้อยละ 16.7 เห็นด้วยน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีในการพิทักษ์สิทธิที่สำคัญมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง

- การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 26.9

เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 17.5 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายเป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.6)

3.1.4 <u>ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย</u>

- การดำเนินการเพื่อให้ชดเชยความเสียหาย ควรเริ่มต้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.9 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 17.9 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การดำเนินการเพื่อให้ชดเชยความเสียหายควรเริ่มต้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก
- ปัจจุบันการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 34.6 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 12.1 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
- ขั้นตอนในการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายใช้เวลามาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.5 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 30.8 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 23.1 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ขั้นตอนในการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายใช้เวลามาก อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.6)

3.1.5 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- ปัจจุบันมีช่องทางที่เข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 23.9 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 17.9 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นว่า ปัจจุบันมีช่องทางที่เข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง

- องค์กรด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ยังไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 25.2 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 24.8 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า องค์กรด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ยังไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

- ปัจจุบันมีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.2 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 36.3 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 13.7 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันมีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ อยู่ในระดับน้อย

- ปัจจุบันไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 26.5 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 14.1 เห็นด้วยน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นว่า ปัจจุบันยังไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค</u>								
-วิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือ การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	47.9 (112)	38.5 (90)	13.7 (32)			4.34	.71	มากที่สุด
- มีการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว	1.3 (3)	11.5 (27)	37.2 (87)	38.0 (89)	12.0 (28)	2.52	.90	น้อย
- ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างดี	1.3 (3)	5.6 (13)	30.3 (71)	47.4 (111)	15.4 (36)	2.30	.84	น้อย
เฉลี่ยรวม						3.05	.58	ปานกลาง
<u>การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</u>								
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคควรดำเนินการอย่างทั่วถึง	39.3 (92)	25.2 (59)	19.2 (45)	13.7 (32)	2.6 (6)	3.85	1.16	มาก
- หน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	38.9 (91)	42.3 (99)	14.5 (34)	2.6 (6)	1.7 (4)	4.14	.88	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว	4.3 (10)	6.86 (16)	40.6 (95)	39.3 (92)	9.0 (21)	2.58	.90	น้อย
เฉลี่ยรวม						3.52	.68	มาก
<u>การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย</u> - การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีในการพิทักษ์สิทธิที่สำคัญมากที่สุด	9.0 (21)	19.2 (45)	51.7 (121)	16.7 (39)	3.4 (8)	2.86	.92	ปานกลาง
- การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย	26.9 (63)	53.8 (126)	17.5 (41)	1.7 (4)		4.06	.71	มาก
เฉลี่ยรวม						3.46	.52	มาก
<u>กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย</u> - การดำเนินการเพื่อให้ชดเชยความเสียหาย ควรเริ่มต้นด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค	17.9 (42)	47.4 (111)	29.9 (70)	4.3 (10)	.4 (1)	3.78	.80	มาก
- การเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว	3.0 (7)	8.5 (20)	41.9 (98)	34.6 (81)	12.0 (28)	2.56	.92	น้อย

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ขั้นตอนในการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายใช้เวลามาก	30.8 (72)	41.5 (97)	23.1 (54)	3.4 (8)	1.3 (3)	4.03	.89	มาก
เฉลี่ยรวม						2.79	.55	ปานกลาง
<u>การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>								
- ปัจจุบันมีช่องทางเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ง่าย	3.0 (7)	17.9 (42)	44.0 (103)	23.9 (56)	11.1 (26)	2.78	.97	ปานกลาง
- องค์กรด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยังไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง	25.2 (59)	42.7 (100)	24.8 (58)	6.0 (14)	1.3 (3)	3.95	.91	มาก
- ปัจจุบันมีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ	2.1 (5)	7.7 (18)	36.3 (85)	40.2 (94)	13.7 (32)	2.44	.90	น้อย
- ปัจจุบันไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ	13.7 (32)	36.3 (85)	26.5 (62)	14.1 (33)	9.4 (22)	2.69	1.16	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม						2.52	.68	น้อย

และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7
ภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	3.52	.68	มาก
ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	3.46	.52	มาก
ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	3.05	.58	ปานกลาง
ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	2.79	.55	ปานกลาง
ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	2.52	.68	น้อย
รวม	2.93	.35	ปานกลาง

3.2 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม

ในการศึกษาทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5 ด้าน คือ ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

- การกำหนดนโยบายจากภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ

26.5 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 19.2 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การกำหนดนโยบายจากภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด อยู่ในระดับมาก

- ปัจจุบันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้รับการเอาใจใส่จากภาครัฐอย่างใกล้ชิด พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 13.7 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้รับการเอาใจใส่จากภาครัฐอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับปานกลาง

- ควรมีการปรับรื้อกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใหม่ทั้งระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 34.2 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 16.7 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นว่า ควรมีการปรับรื้อกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใหม่ทั้งระบบ อยู่ในระดับน้อย

พิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.8)

3.2.2 <u>ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

- กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบัน มีเนื้อหาครอบคลุมทุกเรื่องอยู่แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.0 และร้อยละ 7.3 เห็นด้วยน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นว่ากฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบัน มีเนื้อหาครอบคลุมทุกเรื่องอยู่แล้ว อยู่ในระดับน้อย

- การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.6 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.5 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 19.7 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบังคับใช้กฎหมายทำไม่ได้อย่างเต็มที่เพราะกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรงอยู่ ในระดับมาก

- กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบันมีความทันสมัยอยู่แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 34.2 เห็นด้วยน้อย และ

ร้อยละ 9.4 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นว่า กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบันมีความทันสมัยอยู่แล้ว อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

2.2.3 <u>ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค</u>

- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภค เป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งสังคมแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.2 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 39.3 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 8.1 เห็นด้วยน้อยที่สุดและเห็นด้วยมากเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยองค์กรที่เป็นของผู้บริโภค เป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งสังคมแล้ว อยู่ในระดับน้อย
- ควรมีองค์กรกลางในการกำกับดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.5 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.0 เห็นด้วยมาก และร้อยละ 19.2 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ควรมีองค์กรกลางในการกำกับดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับมาก
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากมีองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคโดยตรง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 31.6 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 21.4 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความความคิดเห็นว่า การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากมีองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคโดยตรง อยู่ในระดับมาก
- บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีปริมาณเพียงพอ ที่จะให้บริการแก่ผู้บริโภคแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.0 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 32.9 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 23.1 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีปริมาณเพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้บริโภคแล้ว อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

3.2.4 <u>ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</u>

- ภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยการตั้งชมรมและมูลนิธิต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 32.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 25.6 เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยการตั้งชมรมและมูลนิธิต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

- ปัจจุบันประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทั่วทั้งประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.0 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 37.6 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 12.4 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ปัจจุบันประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทั่วทั้งประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

- ภาครัฐได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคอย่างเต็มที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.8 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 9.0 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า ภาครัฐได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตาราง 4.8)

3.2.5 <u>ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค</u>

- การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 25.2 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 21.4 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับ

ความคิดเห็นว่า การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น อยู่ในระดับมาก

- ภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายของผู้บริโภคอย่างจริงจัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.2 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 16.7 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นว่า การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจการต่อรองมากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่า ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8
จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>การออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบาย</u>								
- การกำหนดนโยบายจากภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด	19.2 (45)	48.3 (113)	26.5 (62)	5.6 (13)	.4 (1)	3.80	.83	มาก
- ปัจจุบันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้รับการเอาใจใส่จากภาครัฐอย่างใกล้ชิด	2.6 (6)	13.7 (32)	41.0 (96)	35.5 (83)	7.3 (17)	2.69	.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ควรมีการปรับรื้อกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใหม่ทั้งระบบ	16.7 (39)	39.7 (93)	34.2 (80)	7.7 (18)	1.7 (4)	2.38	.91	น้อย
เฉลี่ยรวม						2.55	.63	น้อย
<u>ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบาย</u> -กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบันมีเนื้อหาครอบคลุมทุกเรื่องอยู่แล้ว	1.3 (3)	6.4 (15)	50.0 (117)	35.0 (82)	7.3 (17)	2.59	.77	น้อย
-การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถทำได้เต็มที่เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรง	19.7 (46)	43.6 (102)	29.5 (69)	5.6 (13)	1.7 (4)	4.06	.90	มาก
- กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในปัจจุบันมีความทันสมัยอยู่แล้ว	1.3 (3)	9.4 (22)	49.6 (116)	34.2 (80)	5.6 (13)	2.67	.77	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม						2.92	.48	ปานกลาง
<u>การเป็นตัวแทนผู้บริโภค</u> - การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคเป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งสังคมแล้ว	1.3 (3)	8.1 (19)	39.3 (92)	43.2 (101)	8.1 (19)	2.51	.81	น้อย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ควรมีองค์กรกลางในการกำกับดูแลการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	41.5 (97)	35.0 (82)	19.2 (45)	3.0 (7)	1.3 (3)	4.12	.91	มาก
- การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหากมีองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคโดยตรง	31.6 (74)	43.2 (101)	21.4 (50)	2.6 (6)	1.3 (3)	4.01	.87	มาก
- บุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีปริมาณเพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้บริโภคแล้ว	2.1 (5)	3.8 (9)	32.9 (77)	38.0 (89)	23.1 (54)	2.24	.92	น้อย
เฉลี่ยรวม						3.22	.48	ปานกลาง
<u>การมีส่วนร่วมของประชาชน</u> - ภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยการตั้งชมรมและมูลนิธิต่างๆ	32.5 (76)	36.3 (85)	25.6 (60)	3.8 (9)	1.7 (4)	3.94	.94	มาก
- ปัจจุบันประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทั่วทั้งประเทศ	3.0 (7)	12.4 (29)	37.6 (88)	38.0 (89)	9.0 (21)	2.62	.92	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ภาครัฐได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอย่างเต็มที่	4.3 (10)	9.0 (21)	50.0 (117)	30.8 (72)	6.0 (14)	2.75	.86	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม						3.10	.58	ปานกลาง
<u>การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค</u>								
- การรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น	21.4 (50)	47.4 (111)	25.2 (59)	5.1 (12)	.9 (2)	3.83	.85	มาก
- ภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายของผู้บริโภคอย่างจริงจัง	5.1 (12)	16.7 (39)	40.6 (95)	31.2 (73)	6.4 (15)	2.83	.96	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม						3.33	.70	ปานกลาง

และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9
ภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	3.33	.70	ปานกลาง
ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค	3.22	.48	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.10	.58	ปานกลาง
ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	2.92	.48	ปานกลาง
ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	2.55	.63	น้อย
รวม	3.21	.45	ปานกลาง

<u>ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษายังได้ศึกษาในส่วนของข้อคิดเห็นต่าง ๆ ต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏผลในการศึกษา ดังนี้

- ลักษณะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.1 เห็นว่าควรเป็นองค์กรกลางหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ รองลงมาร้อยละ 21.4 เห็นว่าควรเป็นหน่วยงานของราชการ และร้อยละ 8.5 เห็นว่าควรเป็นองค์กรเอกชนหรือ NGO

- อำนาจขององค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.9 เห็นว่าควรมีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดกรณีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ รองลงมาร้อยละ 37.6 เห็นว่าควรมีอำนาจในการบังคับให้ผู้ประกอบการชดใช้ความเสียหายหรือสั่งปิดกิจการ และร้อยละ 14.5 เห็นว่าควรมีอำนาจในการกำหนดบทลงโทษ

- การทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงองค์กรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 72.2 เห็นว่าควรกระจายหน่วยงานออกสู่ส่วนภูมิภาคโดยตรง รองลงมา

ร้อยละ 15.0 เห็นว่าควรจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนนอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ และร้อยละ 12.8 เห็นว่าควรเพิ่มบุคลากรในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

- แนวทางการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.6 เห็นว่าควรมีการเผยแพร่ทางสื่อมวลชนต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาร้อยละ 25.2 เห็นว่าควรมีการบรรจุในแบบเรียน และร้อยละ 19.2 เห็นว่าควรมีการจัดการสัมมนาอบรมผู้นำชุมชน หรือประชาชนทั่วไป

- ระดับการศึกษาที่ควรกระทำการเสริมสร้างความรู้ เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.6 เห็นว่าควรกระทำในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาร้อยละ 31.6 เห็นว่าควรกระทำในระดับประถมศึกษา และร้อยละ 12.8 เห็นว่าควรกระทำในระดับอุดมศึกษา

- กลุ่มบุคคลที่ควรให้ความรู้ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.8 เห็นว่าควรเป็นกลุ่มผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไป รองลงมาร้อยละ 36.3 ควรเป็นกลุ่มนักเรียน-นักศึกษา และร้อยละ 3.8 ควรเป็นกลุ่มครู-อาจารย์

- รูปแบบที่ควรเป็นในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.0 เห็นว่าควรเข้าถึงได้ง่าย รองลงมาร้อยละ 32.9 เห็นว่าควรมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และร้อยละ 11.1 เห็นว่าควรใช้ระยะเวลาไม่นาน

- ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคควรเน้นในด้านใด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 76.9 เห็นว่าควรเน้นที่การป้องปรามก่อนที่จะเกิดการละเมิดสิทธิ รองลงมาร้อยละ 15.0 เห็นว่าควรเน้นที่การปราบปรามผู้ประกอบการที่ทำการละเมิดสิทธิ และร้อยละ 8.1 เห็นว่าควรเน้นที่การชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิแล้ว

- การทำการป้องปรามก่อนที่จะเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.2 เห็นว่าควรตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างเข้มข้นก่อนถึงมือผู้บริโภค รองลงมาร้อยละ 42.7 เห็นว่าควรให้ความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิแก่ผู้บริโภคให้มากที่สุด และร้อยละ 14.1 เห็นว่าควรมีบทลงโทษที่เฉียบขาดรุนแรง

- ความคิดเกี่ยวกับกฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.6 เห็นว่าบทลงโทษยังไม่มีความเฉียบขาดรุนแรง และยังไม่ให้อำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่ ในระดับที่เท่ากัน และร้อยละ 24.8 เห็นว่ายังมีความล้าสมัยไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

- การบังคับใช้กฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 65.0 เห็นว่าควรสามารถดำเนินการกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดได้อย่างเต็มที่ รองลงมาร้อยละ 20.5 ควรมีผลผูกพันในลักษณะการทำละเมิดไม่ใช่ผูกพันเฉพาะคู่ความ และร้อยละ 14.5 เห็นว่าหากมีการกระทำผิดซ้ำให้มีการลงโทษเป็นทวีคูณ

- บทบาทภาครัฐในปัจจุบันเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.9 เห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ยังล้าสมัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นว่าควรออกกฎหมายมารองรับให้ชัดเจนครอบคลุมทุกด้าน และร้อยละ 28.6 เห็นว่าควรดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังทั่วถึง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อคิดเห็น

ต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	จำนวน	ร้อยละ
<u>ลักษณะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- เป็นองค์กรกลางหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	164	70.1
- เป็นหน่วยงานของราชการ	50	21.4
- เป็นองค์กรเอกชนหรือ NGO	20	8.5
<u>อำนาจองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิ</u>		
- มีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดกรณีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ	112	47.9
- มีอำนาจในการบังคับให้ผู้ประกอบการชดใช้ความเสียหาย หรือสั่งปิดกิจการ	88	37.6
- มีอำนาจในการกำหนดบทลงโทษ	34	14.5
<u>การทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงองค์กรในการพิทักษ์สิทธิได้ง่าย</u>		
- เพิ่มบุคลากรในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	30	12.8
- กระจายหน่วยงานออกสู่ส่วนภูมิภาคโดยตรง	169	72.2
- ควรจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนนอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ	35	15.0
<u>การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค</u>		
- บรรจุในแบบเรียน	59	25.2
- จัดให้มีการสัมมนาอบรมผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไป	45	19.2
- เผยแพร่ทางสื่อมวลชนต่างๆอย่างสม่ำเสมอ	130	55.6

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระดับที่ควรกระทำการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ</u>		
<u>ผู้บริโภค</u>	74	31.6
- ประถมศึกษา		
- มัธยมศึกษา	130	55.6
- อุดมศึกษา	30	12.8
<u>กลุ่มบุคคลที่ควรให้ความรู้ในการพิทักษ์สิทธิ</u>		
- นักเรียน-นักศึกษา	85	36.3
- ครู-อาจารย์	9	3.8
- ผู้นำชุมชนหรือประชาชนทั่วไป	140	59.8
<u>รูปแบบที่ควรเป็นในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	77	32.9
- ใช้ระยะเวลาไม่นาน	26	11.1
- เข้าถึงได้ง่าย	131	56.0
<u>มาตรการที่สำคัญในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- การป้องปรามก่อนที่จะเกิดการละเมิดสิทธิ	180	76.9
- การชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิแล้ว	19	8.1
- การปราบปรามผู้ประกอบการที่ทำการละเมิดสิทธิ	35	15.0
<u>วิธีการป้องปรามก่อนที่จะเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค</u>		
- การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างเข้มข้นก่อนถึงมือผู้บริโภค	101	43.2
- การให้ความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิแก่ผู้บริโภคให้มากที่สุด	100	42.7
- การมีบทลงโทษที่เฉียบขาดรุนแรง	33	14.1
<u>ความคิดเกี่ยวกับกฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- บทลงโทษยังไม่มีความเฉียบขาดรุนแรง	88	37.6
- ยังไม่ให้อำนาจในการดำเนินการอย่างเต็มที่	88	37.6
- ยังมีความล้าสมัยไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน	58	24.8

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	จำนวน	ร้อยละ
<u>การบังคับใช้กฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- สามารถดำเนินการกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดได้อย่างเต็มที่	152	65.0
- มีผลผูกพันในลักษณะการทำละเมิด ไม่ใช่ผูกพันแค่เฉพาะคู่ความ	48	20.5
- หากมีการกระทำผิดซ้ำให้มีบทลงโทษเป็นทวีคูณ	34	14.5
<u>บทบาทภาครัฐในปัจจุบันเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>		
- ออกกฎหมายมารองรับให้ชัดเจนครอบคลุมทุกด้าน	83	35.5
- ดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังทั่วถึง	67	28.6
- ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ยังล้าสมัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	84	35.9

* N=234

<u>ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ</u>

ในส่วนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.2 มีข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และรณรงค์อย่างจริงจังต่อเนื่อง รองลงมาร้อยละ 15.2 มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และร้อยละ 11.5 มีข้อเสนอแนะว่าควรมีองค์กรอิสระหรือศาลที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ และควรเพิ่มบุคคลากรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N=26)	ร้อยละ
1. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการพิทักษ์ สิทธิผู้บริโภคและรณรงค์อย่างจริงจังต่อเนื่อง	11	42.2
2. ควรมีการปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	4	15.2
3. ควรมีองค์กรอิสระหรือศาลที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ	3	11.5
4. ควรเพิ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค	3	11.5
5. สร้างชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	1	3.8
6. รัฐให้ความสนใจเฉพาะช่วงที่มีเหตุการณ์ร้องเรียน	1	3.8
7. ต้องเข้าถึงสิทธิของผู้บริโภคทุกระดับ ทุกประเภท	1	3.8
8. ผู้บริโภคต้องได้รับความคุ้มครองเบื้องต้น	1	3.8
9. ปัญหาบางอย่างสามารถป้องกันไม่ให้เกิดได้	1	3.8

<u>ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างของตัวแปร</u>

จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสหวิชาชีพในด้านต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในเบื้องต้นนั้น ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์หาความแตกต่าง ดังนี้

6.1 <u>การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดเรื่องเพศมาเปรียบเทียบความแตกต่างกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.30) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่าจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 (P = 0.75) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคใน ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่าจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 (P = 0.85) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่าจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 (P = 0.47) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12
วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	P
ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ์	ชาย	114	5.96	1.18	1.04	.30
	หญิง	120	5.79	1.24		
ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ	ชาย	114	4.08	.89	.32	.75
	หญิง	120	4.04	.89		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	P
ด้านกระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ	ชาย	114	4.40	1.27	.18	.85
	หญิง	120	4.37	1.10		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิ	ชาย	114	14.44	2.56	.72	.47
ผู้บริโภคโดยรวม	หญิง	120	14.21	2.30		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 <u>การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับอายุมาเปรียบเทียบความแตกต่างกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับของอายุกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.20) แสดงว่าระดับอายุที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับของอายุกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านรูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.46) แสดงว่าระดับอายุที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในด้านรูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับของอายุกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.10) แสดงว่าระดับอายุที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับของอายุกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่าง

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.06) แสดงว่าระดับอายุที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างอายุกับความรู้ต่อแนวคิดใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	6.77	3	2.26	1.54	.20
	ภายในกลุ่ม	337.38	230	1.47		
	รวม	344.15	233			
ด้านรูปแบบในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.08	3	.69	.87	.46
	ภายในกลุ่ม	183.08	230	.80		
	รวม	185.16	233			
ด้านกระบวนการในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	8.80	3	2.93	2.12	.10
	ภายในกลุ่ม	318.81	230	1.39		
	รวม	327.61	233			
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	43.91	3	14.64	2.53	.06
	ภายในกลุ่ม	1329.05	230	5.78		
	รวม	1372	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3 <u>การทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างการศึกษามาเปรียบเทียบกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.15) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.31) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.03) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	9.89	4	2.47	1.69	.15
	ภายในกลุ่ม	334.26	229	1.46		
	รวม	344.15	233			
ด้านรูปแบบในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	8.83	4	.96	1.21	.31
	ภายในกลุ่ม	181.34	229	.79		
	รวม	185.16	233			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านกระบวนการในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	15.08	4	3.77	2.76	.03*
	ภายในกลุ่ม	312.53	229	1.36		
	รวม	327.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.04) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความรู้เรื่องแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 15.32 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 13.96 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 14.32 (ตารางที่ 4.15-4.17)

ตารางที่ 4.15
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างการศึกษากับความรู้ต่อแนวคิดใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	58.07	4	14.52	2.53	.04*
ภายในกลุ่ม	1314.89	229	5.74		
รวม	1372.96	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	$\overline{X}$	S.D.
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	99	13.96	2.42
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	68	14.12	2.16
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	38	15.32	2.81
ปริญญาโท	29	14.72	2.25
รวม	234	14.32	2.43

ตารางที่ 4.17
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวมจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี นิติศาสตร์	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์	ปริญญา โท
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	13.96	.00	.16	1.36*	.76
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	14.12		.00	1.20	.60
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	15.32			.00	.59
ปริญญาโท	14.72				.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 <u>การทดสอบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างสายงานมาเปรียบเทียบกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.11) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธ์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.27) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความหมายของการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	11.04	4	2.76	1.90	.11
	ภายในกลุ่ม	333.12	229	1.45		
	รวม	344.15	233			
รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	4.12	4	1.03	1.30	27
	ภายในกลุ่ม	181.04	229	.79		
	รวม	185.16	233			
กระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	32.73	4	8.18	6.35	.001*
	ภายในกลุ่ม	294.88	229	1.29		
	รวม	327.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.005) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานด้านการคุ้มครองอาหารและยา มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 15.35 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 13.30 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 14.32 (ตารางที่ 4.19 – 4.21)

ตารางที่ 4.19
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสายงานกับความรู้ต่อแนวคิดใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	115.51	4	28.88	5.26	.005*
ภายในกลุ่ม	1257.46	229	5.49		
รวม	1372.96	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม
จำแนกตามสายงาน

สายงาน	n	$\overline{X}$	S.D.
ตำรวจ	54	14.70	2.56
การคุ้มครองผู้บริโภค	46	13.30	2.52
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	13.89	2.01
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	41	14.22	1.80
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	48	15.35	2.60
รวม	234	14.32	2.43

ตารางที่ 4.21
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวมจำแนกตามสายงาน

สายงาน	$\overline{X}$	ตำรวจ	การคุ้มครองผู้บริโภค	คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	คุ้มครองด้านอาหารและยา
ตำรวจ	14.70	.00	1.40	.81	.48	.65
การคุ้มครองผู้บริโภค	13.30		.00	.58	.91	2.05*
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	13.89			.00	.33	1.46
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	14.22				.00	1.13
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	15.35					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.5 <u>การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างตำแหน่งมาเปรียบเทียบกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.06) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P=0.70) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคด้านรูปแบบการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความหมายของการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	13.03	4	3.26	2.25	.06
	ภายในกลุ่ม	331.12	229	1.45		
	รวม	344.15	233			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความรู้ต่อแนวคิดพิทักษ์สิทธิ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
รูปแบบในการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	1.77	4	.44	.55	.70
	ภายในกลุ่ม	183.39	229	.80		
	รวม	185.16	233			
กระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ	ระหว่างกลุ่ม	18.31	4	4.58	3.39	.01*
	ภายในกลุ่ม	309.30	229	1.35		
	รวม	327.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.007) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกร มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเภสัชกร จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 15.33 และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 13.23 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 14.32 (ตารางที่ 4.23 – 4.25)

ตารางที่ 4.23
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับความรู้ต่อแนวคิดใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	80.42	4	20.10	3.56	.007*
ภายในกลุ่ม	1292.54	229	5.64		
รวม	1372.96	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ต่อแนวคิด
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	n	$\overline{X}$	S.D.
นิติกร	26	13.23	2.83
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	74	14.57	2.39
นักวิชาการ	73	14.11	2.12
เภสัชกร	36	15.33	2.55
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	25	13.88	2.26
รวม	234	14.32	2.43

ตารางที่ 4.25

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\overline{X}$	นิติกร	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	นักวิชาการ	เภสัชกร	พนักงานคุ้มครองสิทธิ
นิติกร	13.23	.00	1.37	.88	2.10*	.65
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสว	14.57		.00	.46	.77	.69
นักวิชาการ	14.11			.00	1.22	.23
เภสัชกร	15.33				.00	1.45
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	13.88					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.5) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.09) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.33) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยค่าเสียหาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.79) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.14) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.84) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26
วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	P
การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	ชาย	114	3.08	.56	.64	.52
	หญิง	120	3.03	.61		
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ชาย	114	3.60	.68	1.72	.09
	หญิง	120	3.45	.67		
การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	ชาย	114	3.50	.52	.98	.33
	หญิง	120	3.43	.52		
กระบวนการในการดำเนินการ	ชาย	114	2.78	.56	.27	.79
เพื่อชดเชยค่าเสียหาย	หญิง	120	2.80	.54		
การจัดช่องทางในการเข้าถึง	ชาย	114	2.45	.69	1.50	.14
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	หญิง	120	2.58	.65		
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ	ชาย	114	2.92	.35	.20	.84
ผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม	หญิง	120	2.93	.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.10) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ

ผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือการนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.70) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.87) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.79) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.43) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.93) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทาง

ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	P
การออกกฎหมายหรือการกำหนด	ชาย	114	2.48	.61	1.66	.10
นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ	หญิง	120	2.61	.65		
ความทันสมัยของกฎหมายหรือ	ชาย	114	2.93	.46	.39	.70
นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ	หญิง	120	2.91	.50		
การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	ชาย	114	3.22	.52	.16	.87
	หญิง	120	3.23	.45		
การมีส่วนร่วมของประชาชน	ชาย	114	3.09	.56	.27	.79
	หญิง	120	3.11	.59		
การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	ชาย	114	3.37	.68	.79	.43
	หญิง	120	3.30	.72		
ทัศนะต่อการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ชาย	114	3.21	.44	.08	.93
ระดับสังคม โดยรวม	หญิง	120	3.20	.45		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- จากการศึกษาโดยใช้ t-test พบว่า จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.91) ซึ่งสรุปได้ว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนะต่อแนวทาง

ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	P
ชาย	114	3.01	.32	.11	.91
หญิง	120	3.01	.32		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.7 <u>การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.18) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.84) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.07) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.22) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.09) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.27) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
อายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	1.65	5	.55	1.63	.18
	ภายในกลุ่ม	77.44	230	.34		
	รวม	79.09	233			
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.38	3	.13	.27	.84
	ภายในกลุ่ม	106.87	230	.46		
	รวม	107.25	233			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	1.93	3	.64	2.42	.07
	ภายในกลุ่ม	61.22	230	.27		
	รวม	63.15	233			
กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	1.34	3	.45	1.49	.22
	ภายในกลุ่ม	69.17	230	.30		
	รวม	70.52	233			
การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.93	3	.98	2.16	.09
	ภายในกลุ่ม	103.75	230	.45		
	รวม	106.68	233			
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.48	3	.16	1.32	.27
	ภายในกลุ่ม	27.93	230	.12		
	รวม	28.41	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.67) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.63) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการ

พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.48) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.45) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.46) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.38) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
อายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	.64	3	.21	.52	.67
	ภายในกลุ่ม	93.35	230	.41		
	รวม	93.98	233			
ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	.40	3	.13	.57	.63
	ภายในกลุ่ม	53.34	230	.23		
	รวม	53.74	233			
การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	.58	3	.19	.83	.48
	ภายในกลุ่ม	53.49	230	.23		
	รวม	54.07	233			
การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.88	3	.29	.88	.45
	ภายในกลุ่ม	76.70	230	.33		
	รวม	77.58	233			
การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	1.26	3	.42	.86	.46
	ภายในกลุ่ม	112.82	230	.49		
	รวม	114.08	233			
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับชนชั้นหรือระดับสังคม โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.62	3	.21	1.04	.38
	ภายในกลุ่ม	45.99	230	.20		
	รวม	46.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.19) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
อายุกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.49	3	.16	1.59	.19
ภายในกลุ่ม	23.47	230	.10		
รวม	23.95	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.8 <u>การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.005) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคลด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 (P = 0.93) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.06) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย ซึ่งผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0004) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.001) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	4.96	4	1.24	3.83	.005*
	ภายในกลุ่ม	74.14	229	.32		
	รวม	79.09	233			
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.41	4	.10	.22	.93
	ภายในกลุ่ม	106.84	229	.47		
	รวม	107.25	233			
การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	2.41	4	.60	2.27	.06
	ภายในกลุ่ม	60.74	229	.26		
	รวม	63.15	233			
กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	5.95	4	1.49	5.28	.0004*
	ภายในกลุ่ม	64.56	229	.28		
	รวม	70.50	233			
การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	8.77	4	2.19	5.13	.001*
	ภายในกลุ่ม	97.91	229	.43		
	รวม	106.68	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์ มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.99 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.76 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 (ตารางที่ 4.33-4.35)

ตารางที่ 4.33
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.56	4	.39	3.32	.01*
ภายในกลุ่ม	26.85	229	.12		
รวม	28.41	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม

การศึกษา	N	$\overline{X}$	S.D.
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	99	2.99*	.36
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	68	2.95	.36
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	38	2.76*	.28
ปริญญาโท	29	2.91	.29
รวม	234	2.93	.35

ตารางที่ 4.35
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\bar{X}$	ปริญญาตรี นิติศาสตร์	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์	ปริญญา โท
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	2.99	.00	.04	.22*	.08
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	2.95		.00	.18	.04
ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์	2.76			.00	.15
ปริญญาโท	2.91				.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.73) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับชนชั้นหรือสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.053) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทน

ผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.001) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.06) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนด
นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	.83	4	.21	.51	.73
	ภายในกลุ่ม	93.16	229	.22		
	รวม	93.98	233			
ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.14	4	.53	2.37	.053
	ภายในกลุ่ม	51.60	229	.22		
	รวม	53.74	233			

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.95	4	.74	3.31	.01*
	ภายในกลุ่ม	51.12	229	.22		
	รวม	54.07	233			
การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	5.79	4	1.45	4.62	.001*
	ภายในกลุ่ม	71.79	229	.31		
	รวม	77.58	233			
การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	4.42	4	1.10	2.31	.06
	ภายในกลุ่ม	109.66	229	.48		
	รวม	114.08	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P=0.001) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐศาสตร์ จะมีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐศาสตร์ จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.35 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.01 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 (ตารางที่ 4.37 - 4.39)

ตารางที่ 4.37

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับสังคม โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3.51	4	.88	4.67	.001*
ภายในกลุ่ม	43.10	229	.19		
รวม	46.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคมโดยรวม
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	N	$\overline{X}$	S.D.
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	99	3.15	.45
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	68	3.35*	.48
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	38	3.01*	.29
ปริญญาโท	29	3.30	.42
รวม	234	3.21	.45

ตารางที่ 4.39

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม
โดยรวม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี นิติศาสตร์	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์	ปริญญา โท
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	3.15	.00	.20	.14	.15
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	3.35		.00	.33*	.05
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	3.01			.00	.29
ปริญญาโท	3.30				.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P=0.01) แสดงว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe .05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐศาสตร์ จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐศาสตร์ จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.07 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.84 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 (ตารางที่ 4.40-4.42)

ตารางที่ 4.40

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
การศึกษากับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.43	4	.36	3.63	.01*
ภายในกลุ่ม	22.53	229	.10		
รวม	23.95	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	N	$\overline{X}$	S.D.
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	99	3.04	.32
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	68	3.07	.35
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	38	2.84	.25
ปริญญาโท	29	3.03	.28
รวม	234	3.01	.32

ตารางที่ 4.42

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

โดยรวม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	$\overline{X}$	ปริญญาตรี นิติศาสตร์	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์	ปริญญา โท
ปริญญาตรีนิติศาสตร์	3.04	.00	.03	.20	.01
ปริญญาตรีรัฐศาสตร์	3.07		.00	.23*	.04
ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์	2.84			.00	.19
ปริญญาโท	3.03				.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.9 <u>การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.002) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคลด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้

ชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
สายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	5.54	4	1.39	4.32	.002*
	ภายในกลุ่ม	73.55	229	.32		
	รวม	79.09	233			
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5.65	4	1.41	3.19	.01*
	ภายในกลุ่ม	101.60	229	.44		
	รวม	107.25	233			

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	4.79	4	1.20	4.70	.001*
	ภายในกลุ่ม	58.36	229	.25		
	รวม	63.15	233			
กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	8.00	4	2.00	7.32	<.0001*
	ภายในกลุ่ม	62.52	229	.27		
	รวม	70.52	233			
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	D.F.	MS	F	P
การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	16.16	4	4.04	10.22	<.0001*
	ภายในกลุ่ม	90.52	229	.39		
	รวม	106.68	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.19 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.78 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 (ตารางที่ 4.44 - 4.46)

ตารางที่ 4.44

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ
ผู้บริโภค ระดับปัจเจกชน โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4.78	4	1.20	11.60	<.0001*
ภายในกลุ่ม	23.62	229	.10		
รวม	28.41	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.45

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล
โดยรวม จำแนกตามสายงาน

สายงาน	N	$\overline{X}$	S.D.
ตำรวจ	54	2.83	.35
การคุ้มครองผู้บริโภค	46	3.19*	.36
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	2.93	.33
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	41	2.92	.28
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	48	2.78*	.26
รวม	234	2.93	.35

ตารางที่ 4.46
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม
จำแนกตามสายงาน

สายงาน	$\overline{X}$	ตำรวจ	การคุ้มครองผู้บริโภค	การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	การคุ้มครองด้านอาหารและยา
ตำรวจ	2.83	.00	.36*	.10	.06	.05
การคุ้มครองผู้บริโภค	3.19		.00	.26	.27	.41*
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	2.93			.00	.003	.15
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	2.92				.00	.14
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	2.78					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P=0.06) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของ

กฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0006) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0004) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.06) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 4.47

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ

ผู้บริโภค ระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	3.56	4	.89	2.26	.06
	ภายในกลุ่ม	90.41	229	.39		
	รวม	93.98	233			
ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	4.39	4	1.10	5.09	.0006*
	ภายในกลุ่ม	49.35	229	.21		
	รวม	53.74	233			
การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	4.65	4	1.16	5.39	.0004*
	ภายในกลุ่ม	49.42	229	.21		
	รวม	54.07	233			
การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	4.14	4	1.03	3.23	.01*
	ภายในกลุ่ม	73.44	229	.32		
	รวม	77.58	233			
การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	4.43	4	1.11	2.32	.06
	ภายในกลุ่ม	109.65	229	.48		
	รวม	114.08	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.03) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับชนชั้นหรือสังคม โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.37 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.09 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 (ตารางที่ 4.48-4.50)

ตารางที่ 4.48
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ
ผู้บริโภค ระดับสังคม โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.04	4	.51	2.62	.03*
ภายในกลุ่ม	44.57	229	.19		
รวม	46.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคมโดยรวม
จำแนกตามสายงาน

สายงาน	N	$\overline{X}$	S.D.
ตำรวจ	54	3.17	.48
การคุ้มครองผู้บริโภค	46	3.18	.53
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	3.37*	.45
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	41	3.25	.36
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	48	3.09*	.34
รวม	234	3.21	.45

ตารางที่ 4.50
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม
โดยรวม จำแนกตามสายงาน

สายงาน	$\overline{X}$	ตำรวจ	การคุ้มครองผู้บริโภค	การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ด้านที่ดินและอสังหา-ริมทรัพย์	การคุ้มครองด้านอาหารและยา
ตำรวจ	3.17	.00	.01	.20	.08	.08
การคุ้มครองผู้บริโภค	3.18		.00	.19	.08	.09
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.37			.00	.11	.28*
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	3.25				.00	.16
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	3.09					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.0001) แสดงว่า สายงานที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.19 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานการคุ้มครองด้านอาหารและยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.87 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 (ตารางที่ 4.51-4.53)

ตารางที่ 4.51
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสายงานกับทัศนะต่อแนวทางใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.82	4	.70	7.63	<.0001*
ภายในกลุ่ม	21.14	229	.09		
รวม	23.95	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.52
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม จำแนกตามสายงาน

สายงาน	N	$\overline{X}$	S.D.
ตำรวจ	54	2.93	.35
การคุ้มครองผู้บริโภค	46	3.19	.32
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	3.06	.30
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	41	3.02	.26
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	48	2.87	.25
รวม	234	3.01	.32

ตารางที่ 4.53
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ยทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม จำแนกตามสายงาน

สายงาน	$\overline{X}$	ตำรวจ	การคุ้มครองผู้บริโภค	การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ที่ดินและอสังหา-ริมทรัพย์	การคุ้มครองด้านอาหารและยา
ตำรวจ	2.93	.00	.26	.13	.09	.06
การคุ้มครองผู้บริโภค	3.19		.00	.13	.17	.31*
การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.06			.00	.04	.19
ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์	3.02				.00	.15
การคุ้มครองด้านอาหารและยา	2.87					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.10 <u>การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค</u>

ผู้ศึกษาได้กำหนดความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.002) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.32) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P=0.02) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยค่าเสียหาย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.006) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยค่าเสียหาย แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.002) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทาง

ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล ในด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.54)

ตารางที่ 4.54
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการ
พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	5.44	4	1.36	4.23	.002*
	ภายในกลุ่ม	73.65	229	.32		
	รวม	79.09	233			
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.18	4	.54	1.18	.32
	ภายในกลุ่ม	105.07	229	.46		
	รวม	107.25	233			
การเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	3.14	4	.78	3.00	.02*
	ภายในกลุ่ม	60.01	229	.26		
	รวม	63.15	233			
กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	3.34	4	1.08	3.75	.006*
	ภายในกลุ่ม	66.18	229	.29		
	รวม	70.52	233			
การจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	7.79	4	1.95	4.51	.002*
	ภายในกลุ่ม	98.89	229	.43		
	รวม	106.68	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.001) แสดงว่าตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งนิติกร จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งเภสัชกรมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งนิติกร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.10 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งเภสัชกร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.73 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 (ตารางที่ 4.55-4.57)

ตารางที่ 4.55
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการ
พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับปัจเจกบุคคล
โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.34	4	.58	2.14	.001*
ภายในกลุ่ม	26.07	229	.11		
รวม	28.41	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.56

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับปัจเจกบุคคล
โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	N	$\overline{X}$	S.D.
นิติกร	26	3.10*	.39
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	74	2.96	.37
นักวิชาการ	73	2.92	.33
เภสัชกร	36	2.73*	.24
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	25	2.97	.30
รวม	234	2.93	.35

ตารางที่ 4.57

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
ระดับปัจเจกบุคคลโดยรวม
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\overline{X}$	นิติกร	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	นักวิชาการ	เภสัชกร	พนักงานคุ้มครองสิทธิ
นิติกร	3.10	.00	.14	.18	.37*	.12
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	2.96		.00	.008	.20	.05
นักวิชาการ	2.92			.00	.19	.05
เภสัชกร	2.73				.00	.25
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	2.97					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.34) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.01) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.02) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.02) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แตกต่างกัน

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.03) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.58)

ตารางที่ 4.58
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางใน
การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม

ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	1.83	4	.46	1.13	.34
	ภายในกลุ่ม	92.15	229	.40		
	รวม	93.98	233			
ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.86	4	.72	3.22	.01*
	ภายในกลุ่ม	50.87	229	.22		
	รวม	53.74	233			
การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	2.63	4	.66	2.92	.02*
	ภายในกลุ่ม	51.44	229	.22		
	รวม	54.07	233			
การมีส่วนร่วมของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	3.95	4	.99	3.07	.02*
	ภายในกลุ่ม	73.63	229	.32		
	รวม	77.58	233			
การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	ระหว่างกลุ่ม	5.33	4	1.33	2.81	.03*
	ภายในกลุ่ม	108.75	229	.47		
	รวม	114.08	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.002) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ในระดับสังคม โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ใน

ตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคมโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งนิติกร มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ3.36 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งนิติกร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.01 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 (ตารางที่ 4.59-4.61)

ตารางที่ 4.59
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการ
พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคม
โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3.32	4	.83	4.39	.002*
ภายในกลุ่ม	43.29	229	.19		
รวม	46.61	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.60
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทาง
ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ระดับสังคมโดยรวม
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	N	$\overline{X}$	S.D.
นิติกร	26	3.01*	.53
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	74	3.23	.42
นักวิชาการ	73	3.29	.47
เภสัชกร	36	3.03	.27
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	25	3.36*	.44
รวม	234	3.21	.45

ตารางที่ 4.61

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคระดับสังคม
โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\overline{X}$	นิติกร	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	นักวิชาการ	เภสัชกร	พนักงานคุ้มครองสิทธิ
นิติกร	3.01	.00	.22	.28	.02	.63*
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	3.23		.00	.06	.20	.13
นักวิชาการ	3.29			.00	.26	.08
เภสัชกร	3.03				.00	.34
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	3.36					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.002) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ (Scheffe 0.05) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ จะมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งเภสัชกร มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานคุ้มครองสิทธิ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.09 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งเภสัชกรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.82 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 (ตารางที่ 4.62-4.64)

ตารางที่ 4.62

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างตำแหน่งกับทัศนะต่อแนวทางใน

การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.71	4	.43	4.39	.002*
ภายในกลุ่ม	22.25	229	.10		
รวม	23.95	233			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.63

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนะต่อแนวทางใน

การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	N	$\overline{X}$	S.D.
นิติกร	26	3.07	.31
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	74	3.04	.34
นักวิชาการ	73	3.03	.33
เภสัชกร	36	2.82*	.21
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	25	3.09*	.28
รวม	234	3.01	.32

ตารางที่ 4.64

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe .05) ของค่าเฉลี่ย
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
โดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\overline{X}$	นิติกร	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	นักวิชาการ	เภสัชกร	พนักงานคุ้มครองสิทธิ
นิติกร	3.07	.00	.03	.04	.25	.02
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	3.04		.00	.01	.22	.05
นักวิชาการ	3.03			.00	.21	.06
เภสัชกร	2.82				.00	.27*
พนักงานคุ้มครองสิทธิ	3.09					.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.65

สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การเปรียบเทียบ	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)
<u>เพศ</u>		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
- ความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- กระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

การเปรียบเทียบ	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับปัจเจกบุคคล		
- การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	/	
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	/	
- การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	/	
- กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	/	
- การจัดช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับสังคม		
- การออกกฎหมายหรือกำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	/	
- การมีส่วนร่วมของประชาชน	/	
- การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	/	
<u>อายุ</u>		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
- ความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- กระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับปัจเจกบุคคล		
- การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค	/	
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	/	
- การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	/	
- กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย	/	
- การจัดช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับสังคม		
- การออกกฎหมายหรือกำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

การเปรียบเทียบ	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)
- ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- การเป็นตัวแทนผู้บริโภค	/	
- การมีส่วนร่วมของประชาชน	/	
- การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	/	
<u>การศึกษา</u>		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
- ความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- กระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับปัจเจกบุคคล		
- การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค		/
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	/	
- การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย	/	
- กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย		/
- การจัดช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับสังคม		
- การออกกฎหมายหรือกำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- การเป็นตัวแทนผู้บริโภค		/
- การมีส่วนร่วมของประชาชน		/
- การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	/	
<u>สายงาน</u>		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
- ความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

การเปรียบเทียบ	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)
- กระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับปัจเจกบุคคล		
- การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค		/
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์		/
- การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย		/
- กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย		/
- การจัดช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับสังคม		
- การออกกฎหมายหรือกำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายการพิทักษ์สิทธิ		/
- การเป็นตัวแทนผู้บริโภค		/
- การมีส่วนร่วมของประชาชน		/
- การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค	/	
<u>ตำแหน่ง</u>		
ความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		
- ความหมายของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- รูปแบบของการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	/	
- กระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับปัจเจกบุคคล		
- การเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค		/
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	/	
- การเรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย		/
- กระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย		/
- การจัดช่องทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค		/
ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิ ระดับสังคม		

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

การเปรียบเทียบ	ไม่มีความสัมพันธ์ (P>0.05)	มีความสัมพันธ์ (P<0.05)
- การออกกฎหมายหรือกำหนดนโยบายการพิทักษ์สิทธิ	/	
- ความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายการพิทักษ์สิทธิ		/
- การเป็นตัวแทนผู้บริโภค		/
- การมีส่วนร่วมของประชาชน		/
- การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค		/

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะของสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” ทำให้ทราบถึงความรู้ของสหวิชาชีพต่อแนวคิดด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และทัศนะต่อแนวทางในการให้บริการประชาชนในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก อันได้แก่ ความรู้ด้านความหมายของการพิทักษ์สิทธิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความรู้มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรู้ด้านกระบวนการการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิ์ ส่วนความรู้เรื่องรูปแบบของการพิทักษ์สิทธิ กลุ่มตัวอย่างจะมีความรู้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความรู้และความเข้าใจทางด้านวิชาการเกี่ยวกับแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะด้านรูปแบบ และกระบวนการในการพิทักษ์สิทธิ แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในภาพรวม เกี่ยวกับความรู้ต่อแนวคิดในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ อายุ การศึกษา สายงาน และตำแหน่ง มาศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคของกลุ่มตัวอย่าง แต่พบว่า ความแตกต่างด้านการศึกษา สายงาน และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ต่อแนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ปฏิบัติงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ ทำให้เกิดทักษะและประสบการณ์ จึงเกิดมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ปฏิบัติอยู่มากขึ้น

2. ทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ในระดับปัจเจกบุคคล และในระดับสังคม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับปัจเจกบุคคล

ด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมากที่สุด ว่าวิธีการพิทักษ์สิทธิที่ทำให้ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิน้อยลง คือการเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภค และเห็นด้วยในระดับน้อยที่ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างดีแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2533 ที่ระบุว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการรวมพลังเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภครวมทั้ง

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่าหน่วยงานที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ต้องมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเห็นว่า ปัจจุบันการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2533) ที่ระบุว่าควรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 62.9) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กังวาน เนียมสุวรรณ (2527) ที่ระบุว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ยังไม่เพียงพอทำให้ไม่ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2528 ที่ระบุว่าประชาชนส่วนมากยังไม่ทราบว่ามีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละ 67.0) และประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีหน้าที่รับคำร้องเรียนจากผู้บริโภคเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ

(ร้อยละ 79.1) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2533 ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่ารัฐได้ให้การคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องการซื้อสินค้าหรือบริการ (ร้อยละ 70.4) และประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับทราบข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละ 71.1)

ด้านการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหาย และด้านกระบวนการในการดำเนินการเพื่อชดเชยความเสียหาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากว่าการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีการพิทักษ์สิทธิซึ่งต้องดำเนินการควบคู่ไปกับวิธีอื่นด้วย และการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหาย เป็นวิธีในการพิทักษ์สิทธิที่สำคัญมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นในระดับน้อยต่อการเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการในการเรียกร้องให้ชดเชยค่าเสียหายยังมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลามาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายที่มากเกินไป จากประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานนั้น การที่จะเรียกร้องชดเชยค่าเสียหายจากฝ่ายผู้กระทำนั้นจะใช้เวลานาน แต่ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ก่อนที่จะมาถึงขั้นการเรียกร้องเพื่อชดเชยความเสียหายนั้น ควรมีการดำเนินการเชิงการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายก่อน ซึ่งวิธีการที่ควรดำเนินการได้แก่ การเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริโภคให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และควรมีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนที่จะถึงมือผู้บริโภค

ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากว่า องค์กรด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยังไม่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2533 ที่ระบุว่าประชาชนที่มาร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีเป็นส่วนน้อย(ร้อยละ 1.3) และสาเหตุที่ไม่มาร้องเรียนเพราะไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละ 72.6) แสดงให้เห็นว่า ยังไม่มีการกระจายหน่วยงานที่เป็นช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิให้ทั่วถึงทั้งสังคม ผู้บริโภคจึงเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิได้ยาก

แต่จากการศึกษาค้นคว้าทางด้านเอกสารของผู้ศึกษา พบว่า ในด้านการเสริมสร้างความรู้แก่ผู้บริโภค และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รัฐบาลได้มีการกำหนดให้เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 บรรจุไว้เป็นหลักสูตรแกนกลางของการศึกษาภาคบังคับระดับช่วงชั้นที่ 3 (ม. 1 – ม. 3) และการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับช่วงชั้นที่ 4 (ม. 4 – ม. 6) ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้มอบนโยบายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการเชิงรุกโดยการจัดทำ แผนการจัดการเรียนรู้บูรณาการ เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ระดับช่วงชั้นที่ 3 และระดับช่วงชั้นที่ 4 ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสถานศึกษาได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และจัดตั้งโรงเรียนเครือข่ายแกนนำคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อทำหน้าที่กระตุ้นให้เยาวชนและประชาชนผู้บริโภคในชุมชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และการรวมพลังผู้บริโภคให้มีบทบาทในการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองและชุมชนให้ได้รับความปลอดภัย (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2548, น. คำปรารภ)

ด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าด้านเอกสาร พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มียุทธศาสตร์ในการเพิ่มบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการดูแลคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2548, น. 7)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้มีการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยการบรรจุไว้ในหลักสูตรการศึกษาในระดับมัธยม และการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แต่ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทัศนะในประเด็นด้านการเสริมสร้างความรู้ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและด้านการจัดช่องทางในการเข้าถึงการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค อยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกัน อาจเนื่องมาจากหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิโดยตรง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้รับผิดชอบในระดับนโยบาย แต่การดำเนินการไปสู่การปฏิบัติกระทำโดยกระทรวงศึกษาธิการ หรือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในระดับปฏิบัติของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคโดยตรง ไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปของประชากรด้านเพศ อายุ การศึกษา สายงาน และตำแหน่ง มาศึกษาเพิ่มเติมทั้งในเชิงของการเปรียบเทียบความแตกต่าง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แต่พบว่า ความแตกต่างด้านการศึกษา

สายงาน และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับปัจเจกบุคคล

2. ระดับสังคม

ด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมาก ว่าการกำหนดนโยบายจากภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากที่สุด และกฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคก็มีความทันสมัยอยู่แล้ว แสดงให้เห็นว่าภาครัฐหรือรัฐบาลจะมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมหรือผลักดันให้การดำเนินการเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นในระดับมาก ว่าการบังคับใช้กฎหมายยังไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่เนื่องจากกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจไว้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กังวาน เนียมสุวรรณ (2527) ที่ระบุว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการทำสัญญาระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค จึงมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมของสัญญา แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถดำเนินการกับผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ เพราะกฎหมายไม่ได้กำหนดให้อำนาจในการลงโทษไว้ แต่จากการศึกษาค้นคว้าด้านเอกสารของผู้ศึกษา ในด้านการออกกฎหมายหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค และด้านความทันสมัยของกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค พบว่า ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น คือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และกำหนดมาตรคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาขึ้น โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 35 ทวิ ถึงมาตรา 35 นว (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2549, น. 19)

ด้านการเป็นตัวแทนผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่าควรมีองค์กรที่คอยดูแลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการมีองค์กรที่เป็นตัวแทนของผู้บริโภคโดยตรง จะทำให้การพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเห็นว่าองค์กรที่เป็นตัวแทนผู้บริโภค ยังไม่สามารถพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคได้ทั่วถึงทั้งสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2533) ที่ระบุว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคปฏิบัติงานได้ผลน้อย (ร้อยละ 31.8) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคยังไม่ได้กระจายไปสู่ส่วนภูมิภาคอย่าง

แท้จริง ซึ่งปัจจุบันการทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคยังเป็นงานฝากอยู่กับหน่วยราชการอื่น

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่าภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยการตั้งชมรมและมูลนิธิต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2533) ที่ระบุว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการรวมพลังเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภครวมทั้งควรมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 62.9) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่าการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายผู้บริโภคจะทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจมากขึ้น แต่ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้านเอกสารเพิ่มเติม พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้มีบทบัญญัติรองรับการจัดตั้งสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในการรวมตัวกันเป็นสมาคมนั้น ถ้าเป็นสมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า โดยมีข้อบังคับของสมาคมตามเงื่อนไขที่กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกำหนดแล้ว สามารถขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้สมาคมนั้นมีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา หรือดำเนินการกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้ รวมทั้งมีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกของสมาคมได้ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2549)

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า สหวิชาชีพต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มีความเห็นว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมีความทันสมัยอยู่แล้ว แต่การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวยังไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการต่าง ๆ ไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จึงไม่ให้ความร่วมมือในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว หรือต้องเสียเวลาในการทำความเข้าใจในข้อกฎหมายหรือการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายแก่ผู้ประกอบการ และการกำหนดนโยบายจากภาครัฐก็มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะขับเคลื่อนและผลักดันการดำเนินงานด้านการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในภาพรวมทั้งประเทศก็จะต้องมีความเป็นบูรณาการจากส่วนราชการต่าง ๆ ด้วย อีกทั้งภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มหรือสร้างเครือข่ายผู้บริโภคขึ้นมา เพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ ด้วย

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ อายุ การศึกษา สายงาน และตำแหน่ง มาศึกษาเพิ่มเติมทั้งในเชิงของการเปรียบเทียบความแตกต่าง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมของประชากร แต่พบว่า ความแตกต่างด้านการศึกษา สายงาน และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับทัศนะต่อแนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับสังคมของกลุ่มตัวอย่าง