

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค: กรณีศึกษาเมืองพัทยา
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	นฤพนธ์ พจน์กระจ่าง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค ศึกษาเฉพาะเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้บริโภคกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือนักท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยายจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสิทธิประโยชน์ผู้บริโภคในด้านราคาสินค้าค่อนข้างน้อย เพราะเป็นการสอบถามแบบง่าย ๆ แต่พอยกตัวอย่าง ในสถานการณ์จริง นักท่องเที่ยวจะตอบผิดแต่ถ้าเป็นราคาเกี่ยวกับค่าโดยสารรถประจำทางนักท่องเที่ยวจะมีความรู้มากอาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ในการถูกเอาเปรียบ และนักท่องเที่ยวเองก็ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องนี้ในด้านสิทธิของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจในมาก และผลจากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพบว่าเมื่อซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่าราคากลางที่คิดไว้กับสินค้านักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรม ไม่ซื้อสินค้าที่นั่นอีกต่อไป รองลงมา คือ ไปร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อพักในโรงแรมแล้วถูกจัดห้องนักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมแจ้งความกับตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ไม่ใช้บริการที่นั่นอีกต่อไป เมื่อห้องพักในโรงแรมของท่านถูกจัดแล้วผู้ประกอบการไม่แสดงความรับผิดชอบ นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรม แจ้งความกับตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ไม่ใช้บริการที่นั่นอีกต่อไป เมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการที่มีคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาให้นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรม ไม่ใช้สินค้านั้นอีก รองลงมา คือ ไปขอความเป็นธรรมกับเจ้าของสินค้า หรือผู้ประกอบการนั้นๆ เมื่อซื้อสินค้า หรือใช้บริการที่มีคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณาไว้และหากผู้ประกอบการแสดงความไม่รับผิดชอบ นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรม ร้องเรียน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ตั้งใจไว้ว่าจะไม่ใช้สินค้าที่นั่นอีกต่อไป และพบว่า ปัจจัยการรับรู้จากหน่วยงานของรัฐ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .955