

การศึกษาอิทธิพลของการตระหนักรู้ทางด้านกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคและการเข้าถึงกระบวนการ

ยุติธรรมที่มีต่อการร้องเรียนของผู้บริโภค

ผศ.ดร.ธีรนุช พุศักดิ์ศรีกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: [theeranuch\\_pus@utcc.ac.th](mailto:theeranuch_pus@utcc.ac.th)

ผศ.ดร.ปิยบุตร บุญอรามเรือง

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: [piyabutr\\_bun@utcc.ac.th](mailto:piyabutr_bun@utcc.ac.th)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการตระหนักรู้ทางด้านกฎหมาย และความเชื่อมั่นในสถาบันหรือหน่วยงานทางด้านกฎหมาย ที่มีต่อการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในการร้องเรียนของผู้บริโภค และศึกษาถึงอิทธิพลส่งผ่านของปัจจัยในเรื่องของผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับจากการร้องเรียน ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณถูกนำมาใช้ผ่านการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลนั้นมาจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้นจำนวน 431 คน จากการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การถดถอยพหุ ผลของงานวิจัยพบว่า การตระหนักรู้ทางด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในการร้องเรียนของผู้บริโภค และยังพบว่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นได้รับอิทธิพลส่งผ่านบางส่วนจากผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับ

## **Exploring the Effects of Consumers' Legal Consciousness and Access to Justice on Consumer Complaints**

Asst. Prof. Dr. Theeranuch Pusaksrikit  
School of Business  
University of the Thai Chamber of Commerce

---

Email: [theeranuch\\_pus@utcc.ac.th](mailto:theeranuch_pus@utcc.ac.th)

Asst. Prof. Dr. Piyabutr Bunaramrueang  
School of Law  
University of the Thai Chamber of Commerce  
Email: [piyabutr\\_bun@utcc.ac.th](mailto:piyabutr_bun@utcc.ac.th)

### **Abstract**

*This study investigates the effects of legal consciousness on consumers' intention to seek third-party redress and examines the potential mediating effects of perceived benefit and trust in third-party institutions. A quantitative research method was employed based on a self-administered questionnaire to a sample of 431 individuals who live in the Bangkok metropolitan area. Employing multiple regression analysis, results revealed a positive relationship between legal consciousness and consumers' intention for access to justice and found that the relationship is partially mediated by perceived benefit.*