

กขพร ร่มรื่น 2555: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ) สาขานิเทศศาสตร์และสารสนเทศ
ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤกฤต วันตะเมธ, Ph. D. 174 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 3) เพื่อศึกษาอุปสรรคต่อความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอายุ 25 - 59 ปี ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมพบว่า มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถแห่งตน ($\beta = 0.414$), ทศนคติที่มีต่อการร้องเรียน ($\beta = 0.363$), บรรทัดฐานทางสังคม ($\beta = 0.294$) และความไม่พึงพอใจ ($\beta = 0.061$) และ 3) อุปสรรคต่อความตั้งใจที่จะร้องเรียนปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผ่านสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าอุปสรรคสำคัญคือ ไม่ทราบถึงวิธีการและช่องทางในการร้องเรียน (ร้อยละ 29.57) ดังนั้นทางสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม จึงควรใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวิธีการและช่องทางในการร้องเรียนให้แพร่หลายมากขึ้น และควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มากขึ้น

ลายมือชื่อผู้ศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก