

Social Situation and Psychological Factors related with Self-Advocacy Behavior among Mobile Phone Consumers¹

Suwika Chumpong²
Saran Pimthong³

Received: October 10, 2016

Accepted: October 27, 2016

Abstract

This research aimed to study the prediction power of social situation and psychological factors involved in self-advocacy behavior among mobile phone consumers as well as the important variables to predict self-advocacy behavior among mobile consumers. The samples in this study were 400 mobile phone consumers, selected by stratified sampling which was classified by statistic of people who had been complaint at Telecommunications Consumer Protection Bureau from 1 January to 31 December 2015. The data collection used a six level rating scale and the reliability of alpha coefficients was .61 - .93. The data was analyzed by Stepwise Multiple Regression Analysis. The result analyzed in total sample group found that all of the independent factors could predict self-advocacy behavior with 77.1%. The important predictor of self-advocacy behavior with the level of significant at .05 were positive attitude towards self-advocacy behavior, the personality type A, self-awareness, the family support and perception of mobile phone knowledges respectively.

Keywords: self-advocacy behavior, mobile phone consumers, multiple regression

¹ Thesis for the Master degree in Applied Behavioral Science Research, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

² Graduated Student, Master degree in Applied Behavioral Science Research, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

³ Assistant Professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่¹

ศุวิกา ชุมพวง²
ศรัณย์ พิมพ์ทอง³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม ผ่านสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงาน กสทช. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จำนวน 400 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดประเภทมาตรประเมินค่า 6 ระดับ มีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง .61 - .93 จำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม พบว่า ตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ร้อยละ 77.1 โดยพบว่า ตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และการรับรู้ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การถดถอยพหุคูณ

¹ ปริญญาโทระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารโทรคมนาคมของโลก ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ ซึ่งมักให้ความสำคัญกับการวิจัยและการลงทุนรวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่ช่องว่างของการพัฒนาและการใช้ระบบสื่อสารและโทรคมนาคมระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนามีมากขึ้น ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาที่มีการขยายตัวของการลงทุนทางด้านระบบสื่อสารและโทรคมนาคมสูงอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้ว่าการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้มากกว่าการสื่อสารประเภทอื่น ๆ นั้นเอง (สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม, 2555) การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว

จำนวนหมายเลขของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 สูงถึง ประมาณ 91.5 ล้านหมายเลข คิดเป็นอัตราส่วนต่อประชากรทั้งหมดของประเทศไทย 75 ล้านคน เป็นร้อยละ 66 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558) นอกจากนี้จะต้องมีหลักเกณฑ์ ในการเลือกซื้อสินค้าบริการแล้ว จะต้องรอบรู้เท่าทันในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2,913 เรื่อง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดสามอันดับแรก คือ มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 32.85 การยกเลิกบริการ ร้อยละ 31.34 การคิดค่าบริการผิดพลาด ร้อยละ 14.80 (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2558) แต่หากไม่ได้รับความเหมาะสมในเรื่องของคุณภาพการให้บริการข้างต้นแล้ว ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในการแสดงออกถึงการร้องเรียนให้เกิดการแก้ไขปัญหาคือพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองที่หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการปกป้อง หรือสนับสนุน และเห็นในคุณค่าของตนเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนเป็นการกระทำเพื่อปกป้อง คุ้มครอง เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดที่จะเกิดแก่ตนเอง (ศรีทับทิมพานิชพันธ์, 2535) ที่สามารถเป็นตัวช่วยในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างไร ผู้วิจัย มีความต้องการที่จะศึกษาพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยอาจพบในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง นั้น จะมีสาเหตุมาจากตัวแปรใดบ้างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว และมีทิศทางตามตัวแปรที่ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานมากน้อยเพียงใด โดยที่การพิทักษ์สิทธิ์ย่อมมีระดับที่เป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์เพื่อศึกษากลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม และกลุ่มตัวแปรทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกับศึกษาทำความเข้าใจอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการทำนายพฤติกรรม พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม

การประมวลเอกสาร

การประมวลเอกสารและงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยได้ประยุกต์พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิมาจากแนวคิดเรื่อง สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กับทฤษฎีทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura (1986) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด และสาเหตุภายนอก (ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม) สาเหตุภายใน (ตัวแปรลักษณะทางจิต) เป็นแนวเบื้องต้น ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งประกอบด้วย ภาพรวมเรื่องแนวคิด ความหมาย และการวัด เกี่ยวกับ สิทธิผู้บริโภค พฤติกรรม และ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ ส่วนที่สองประกอบด้วย การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความหมายและวิธีวัดในกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ประกอบด้วย การเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากสื่อ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบ A ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ 3) ตัวแปรทางชีวิตสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การร้องเรียน จำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งาน ดังนี้

ความหมายของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง

ศิริลักษณ์ โคตรรักษา (2537) ให้ความหมาย “การพิทักษ์สิทธิ” หมายถึง การกระทำซึ่งปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ ให้กับผู้รับบริการ (ผู้บริโภค) ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยมีการเทียบเคียงกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย กำหนดให้ผู้บริโภคไทยได้รับสิทธิ 5 ประการ คือ 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือ 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการโดยความสมัครใจ ปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพมาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินหากใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าและบริการนั้น 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อวิเคราะห์หลักสิทธิผู้บริโภคในขั้นพื้นฐาน ประกอบกับเรื่องสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่กำหนดขอบเขตเฉพาะ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการเคลื่อนที่การคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม รวมทั้งการสร้างความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคมประเภทต่างๆ นำมาซึ่งพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกมาเป็น 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถได้รับข่าวสาร จากการโฆษณา หรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ให้บริการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพหรือบริการที่เพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูล ในการรับบริการและคุณภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพและบริการที่ดีและถูกต้องตามสิทธิที่พึงได้รับ

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในสัญญาในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอดจนการแสดงออกถึงการร้องเรียนผ่านทางรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว

พฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหายจนทำให้มีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำต่างๆ

ทฤษฎีทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura (1986) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของบุคคลซึ่งหมายถึง สติ ปัญญา ตัวแปรชีวภาพ และสิ่งอื่นๆ ในตัวคนๆ นั้นรวมกับสภาพแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมจึงสามารถอธิบายได้ในลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์หรือเป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน ระหว่างปัจจัยภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2550) โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด และสาเหตุภายนอก (ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม) สาเหตุภายใน (ตัวแปรลักษณะทางจิต)

กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมกับพฤติกรรมการณ์พิทักษ์สิทธิของตนเอง

ส่วนนี้ได้ประมวลเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มสถานการณ์ทางสังคมจำนวน 2 ตัวแปรคือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว ดังนี้

การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ เสถียร เขยประทับ (2525) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสารนี้ บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้นเนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่ต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการณ์เปิดรับข่าวสารที่ต่างกันไปด้วย โดยที่ ปารีชาติ นาคอ่อน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อของวัยรุ่น

ในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา กลุ่มวัยรุ่นที่มีการเปิดรับสื่อต่างๆ สูง โดยเปิดรับสื่อเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจ จนแสดงแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาตามสื่อที่ได้รับ

การสนับสนุนทางครอบครัวเป็นการสนับสนุนระดับแคบหรือระดับเล็ก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด ทั้งนี้มีความเชื่อกันว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์มาก และมีความถี่ของความสัมพันธ์สูง โดยโครงสร้างของเครือข่ายในการสนับสนุนในระดับนี้ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัวซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางจิตใจและแสดงความรักและห่วงใย (Gottlieb, 1985) โดยที่ พจน์ จิระบลกิจ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจพบว่า การสนับสนุนทางครอบครัว มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ

กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง

ส่วนนี้ได้ประมวลเอกสารเกี่ยวกับกลุ่มสถานการณ์ทางสังคมจำนวน 4 ตัวแปรคือ บุคลิกภาพแบบ A ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความตระหนักรู้ในตนเอง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ A มาจากแนวคิดที่ต้องการศึกษาลักษณะเฉพาะของบุคคลที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างบุคคล หมายถึง บุคลิกภาพที่มีลักษณะที่แสดงออกถึงความความทะเยอทะยานตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่อดทน มีความริบเร่ง (Rosenman, Brand, Sholtz, & Friedman, 1976 อ้างถึงใน รัชดาภรณ์ นาอัจฉลา, 2549) ซึ่งพบจากงานวิจัยของ ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535) ที่ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ A ของเด็กนักเรียนชายและหญิง โดยพบผลว่า เด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จมากกว่า รักความก้าวหน้ามากกว่า

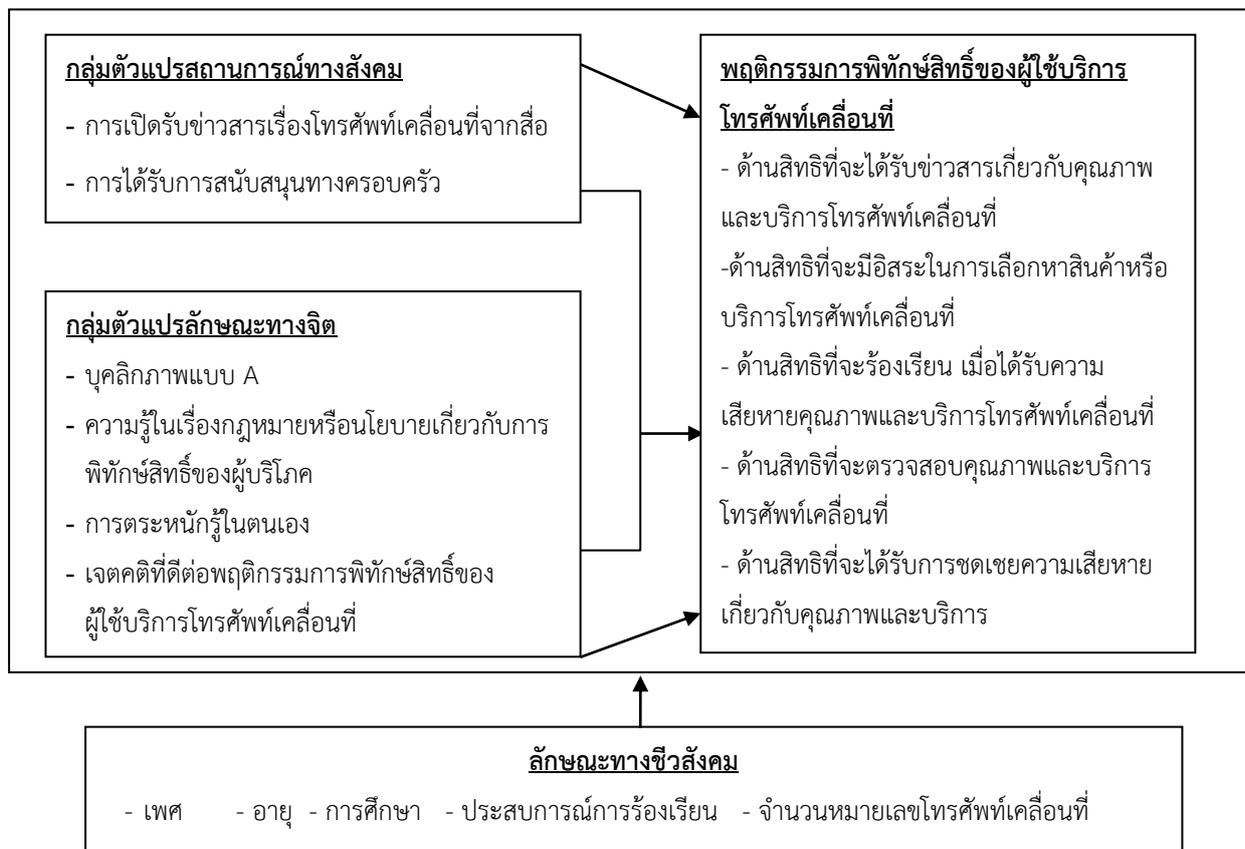
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการศึกษากฎหมายกับสังคมโดยใช้แนวคิดนิติสำนึกจึงมีความหลากหลายทั้งด้านมุมมองและวิธีการศึกษา แม้กระทั่งในกลุ่มนักวิชาการในประเทศเดียวกัน เช่น ในสหรัฐอเมริกาที่ยังมีมุมมองในการศึกษานิติสำนึกที่ต่างกันออกไป ไม่เพียงเท่านั้น แนวคิดนิติสำนึกยังถูกนำไปปรับใช้กับวิชาด้านสังคมศาสตร์อื่นๆ อย่างอาชญาวิทยา การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลด้วย (Ewick & Silbey, 1998)

ความตระหนักรู้ในตนเอง Bloom, Hastings, & Madaus (1971) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ในตนเองเป็นพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก เป็นขั้นต่ำสุดของพฤติกรรมด้านความรู้สึก ทักษะคิด ค่านิยมความตระหนักมีลักษณะเกือบคล้ายกับความรู้ (Knowledge) แต่แตกต่างกันตรงที่ ความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดในเรื่องต่างๆ ที่มนุษย์ได้มีการรวบรวม เก็บสะสมไว้ เพื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ การเกิดความรู้ต้องอาศัยระยะเวลา ตามที่ สุวิภา ภาคย์อัท (2547) ได้ศึกษาการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองด้วย กิจกรรมกลุ่มของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเอง มีการตระหนักรู้ในตนเองสูงกว่านิสิตกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเอง

งามตา วนิทานนท์ (2545) ได้กล่าวว่า เจตคติที่ดี เป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่ามีประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติ เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง ตามที่ พรพรรณ บัวทอง (2557) ศึกษาเรื่องสถานการณ์ในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่า เจตคติที่ดีต่อการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์มีปฏิสัมพันธ์กับการสนับสนุนของหัวหน้างานทั้งด้านรวมและด้านย่อย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยใช้ทฤษฎีทางปัญญาสังคมเป็นแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Bandura มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีทางปัญญาสังคมเชื่อว่าพฤติกรรมและการเรียนรู้ของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการกำหนดซึ่งกันและกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมซึ่งเป็นแนวคิดเบื้องต้น ในการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายพฤติกรรมบุคคลจากการวิเคราะห์สาเหตุตามแนวทฤษฎีดังกล่าว สามารถแบ่งปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การสนับสนุนทางครอบครัว ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีบุคลิกภาพแบบ A สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มาจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงาน กสทช. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,913 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (1970, อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกันและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำเท่ากับ 338 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างน้อยตามที่คำนวณไว้ แต่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของงานวิจัย และความน่าเชื่อถือของข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการทดแทนกรณีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน รวมถึงให้กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อยมีจำนวนเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยได้ขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

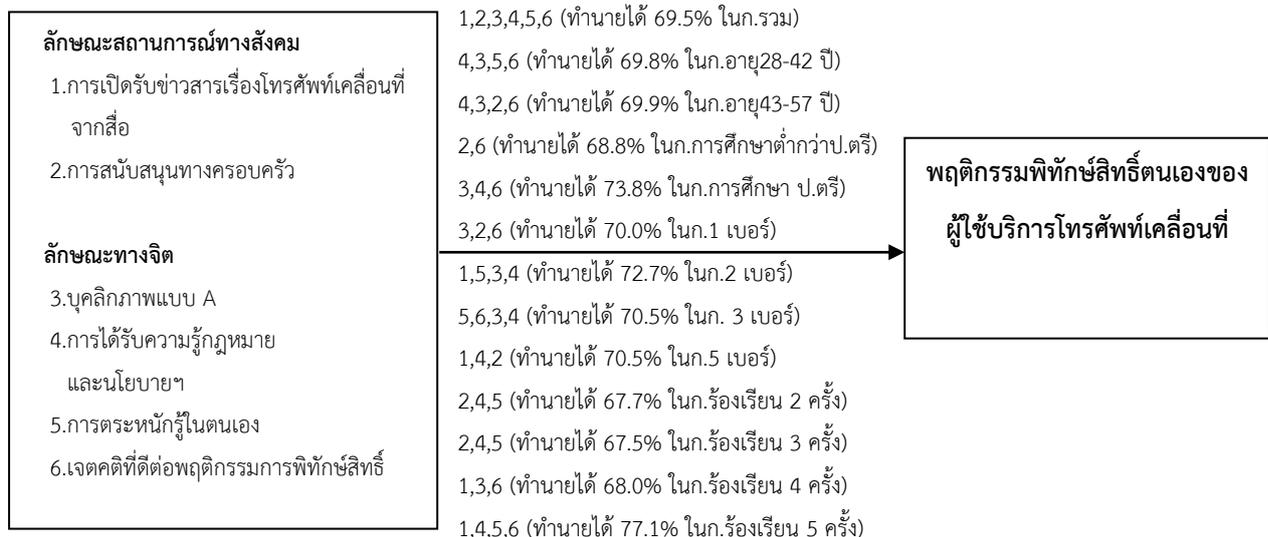
เครื่องมือที่ใช้ และคุณภาพของเครื่องมือ

ส่วนเครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ จำนวน 130 ข้อ โดยที่ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ 5 ด้าน ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ตอนที่ 3-4 เป็นแบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” 2 ตัวแปร และตอนที่ 5-8 เป็นแบบวัดกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปรในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” และในลักษณะเป็นข้อคำถามเลือกตอบ ก. ถึง ค. ให้เลือกตอบ ถ้า ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “ถูก” ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบ “ผิด” ให้ 0 คะแนน โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการและนำแบบวัดมาปรับปรุง มีค่าความเที่ยงตรงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่น จนได้เครื่องมือที่นำไปใช้จริง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .80 ถึง .92

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

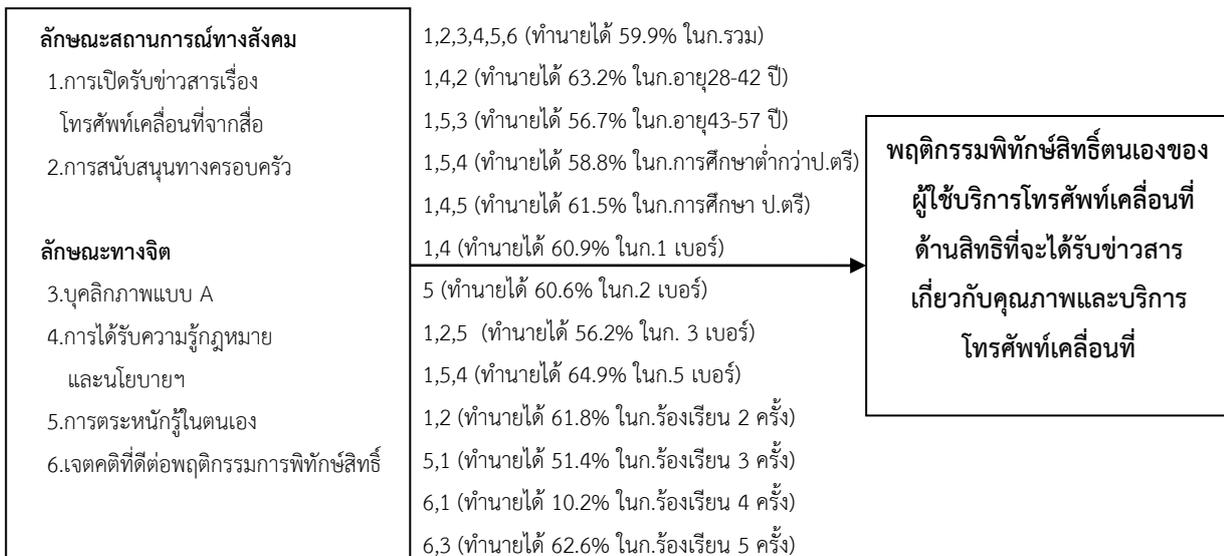
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ลักษณะชีวสังคม และคุณลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 69.5 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ได้ร้อยละ 77.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรการตระหนักรู้ในตนเอง พบในกลุ่มย่อย 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 28-42 ปี กลุ่มที่มีอายุ 43-57 ปี กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และกลุ่มที่เคยร้องเรียน 4 ครั้ง (ภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

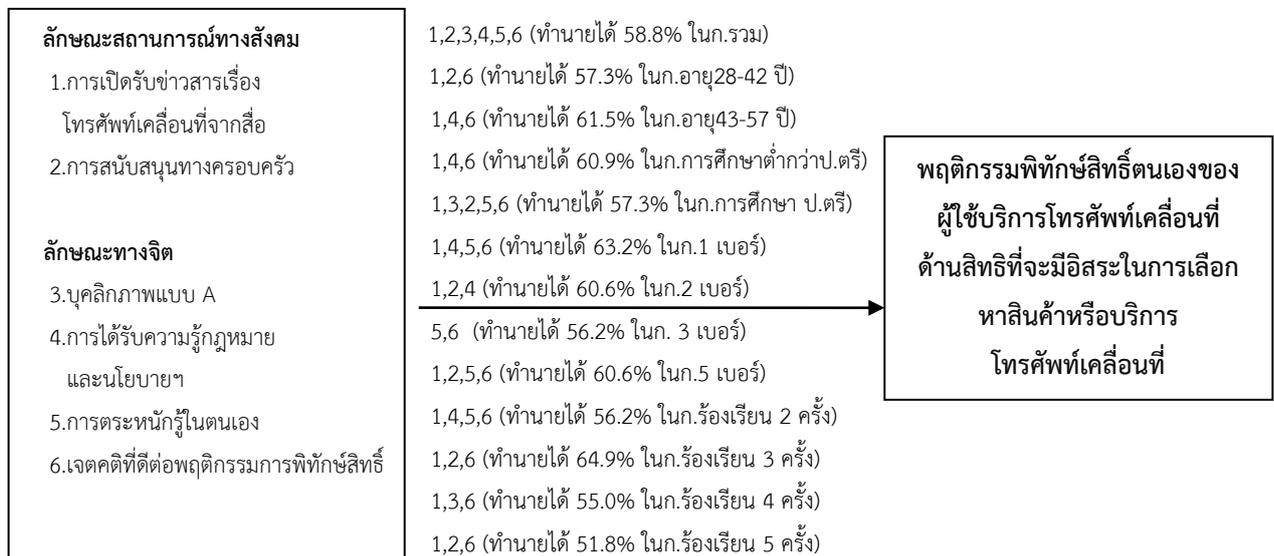
ทั้งนี้ เมื่อมาพิจารณารายด้านของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเอง ที่ประกอบด้วย **1) ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 59.9 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเอง ได้ร้อยละ 64.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยพบในกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง (ภาพประกอบ 3)



ภาพประกอบ 3 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

2) ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์

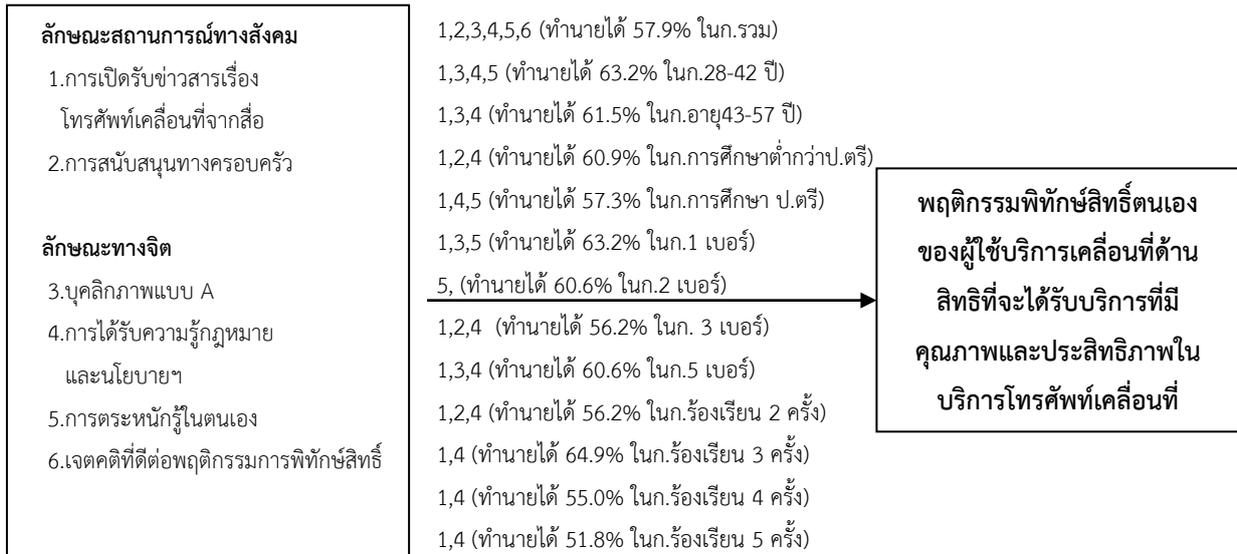
สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 58.8 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มผู้มีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ และการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ได้ร้อยละ 61.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ พบในกลุ่มย่อย 11 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (ภาพประกอบ 4)



ภาพประกอบ 4 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยโดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

3) ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่าตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 57.9 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มที่มีการร้องเรียนจำนวน 1 ครั้ง ในตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ได้ร้อยละ 64.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปร

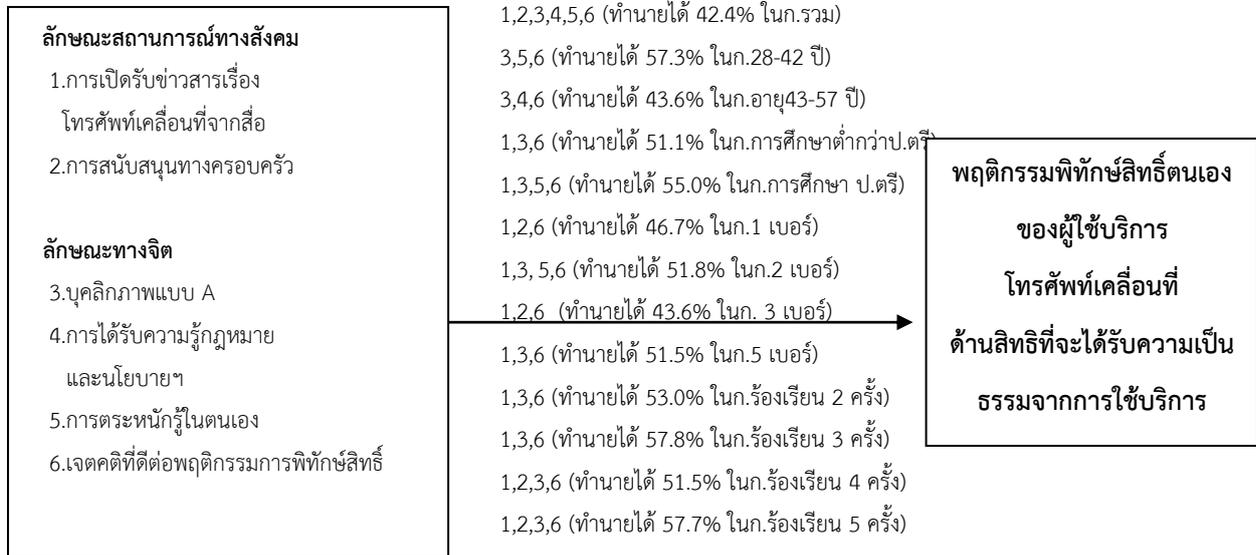
ลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ การได้รับความรู้เรื่องกฎหมายและนโยบายฯ พบในกลุ่มย่อย 10 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (ภาพประกอบ 5)



ภาพประกอบ 5 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยโดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

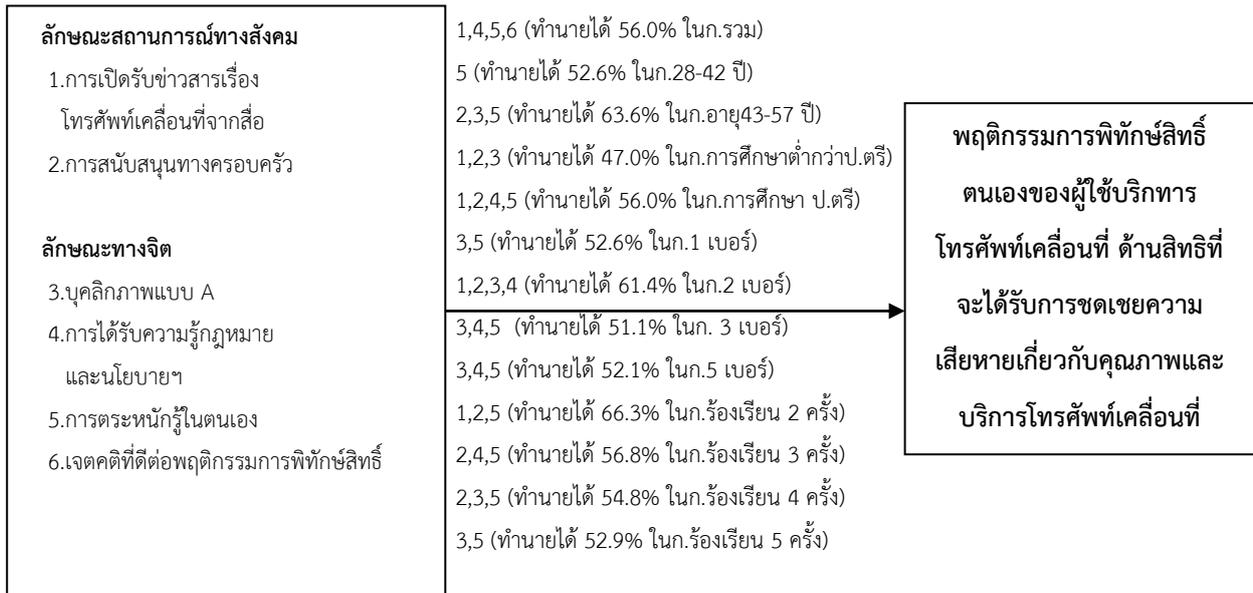
4) **ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 42.2 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มที่มีการร้องเรียนจำนวน 5 ครั้ง ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การสนับสนุนทางครอบครัว การตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองได้ร้อยละ 57.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ พบในกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (ภาพประกอบ 6)



ภาพประกอบ 6 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้ตัวแปรกลุ่มลักษณะทางสังคมและตัวแปรกลุ่มลักษณะทางจิต

5) ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่าตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 3 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 1 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และตัวแปรลักษณะทางจิต 3 ตัวแปร ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 56 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มผู้ที่มีการร้องเรียนจำนวน 5 ครั้ง ในตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ ได้ร้อยละ 63.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มย่อย 10 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 43-57 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (ภาพประกอบ 7)



ภาพประกอบ 7 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองนั้น มีปัจจัยต่างๆ มาเกี่ยวข้อง 3 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต และกลุ่มตัวแปรทางชีวสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 69.5 และทำนายในกลุ่มย่อยได้ระหว่างร้อยละ 59.9 ถึง 42.2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยใช้แนวทฤษฎีการทางปัญญาสังคม เป็นแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Bandura (1986) มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีทางปัญญาสังคมดังกล่าวเชื่อว่า พฤติกรรมและการเรียนรู้ของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการกำหนดซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และพฤติกรรม

2. เมื่อมาพิจารณาพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองแต่ละด้าน พบว่าในด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีอิทธิพลมาจากเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่อง คือ เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามที่ มนัสนันท์ อภิรมย์วิจิตร (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเพศหญิงมีพฤติกรรมเปิดข่าวสารมาก โดยได้รับอิทธิพลมากที่สุดในการเปิดรับข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงอยู่ในความสนใจ และส่งผลให้ตนเองได้พบกับความสุข

3. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความพร้อมด้านจิตใจในการกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามความหมายของเจตคติที่ดีเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล และเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ (สุชา จันทรเฒ, 2531)

4. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้รับความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการบังคับใช้กับสังคมในปัจจุบัน โดยใช้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นแรงขับในการแสดงออกถึงพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อปกป้องสิทธิที่ตนเองพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย

5. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิซึ่งเกิดจากรู้คิดเชิงประมาธค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่ามีประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเจตคติ เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในด้านดังกล่าว

6. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพแบบ A โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น วิชुरัย สิมะโชคดี (2539) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค ซึ่งในพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในด้านดังกล่าวเอง เป็นการแสดงถึงการเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายต่างๆ หากมีการละเมิดถึงสิทธิในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีองค์ประกอบของผู้มีส่วนร่วมดังนี้

1. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรมีบุคลิกภาพแบบ A ที่มีความกระตือรือร้นสูง มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ให้ลุล่วง โดยมาเปิดรับข้อมูลหรือสื่อเรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการ

ได้รับบริการอย่างเต็มที่ด้วยความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการเพื่อที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรมีเจตคติที่ดีในการให้บริการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและบริการตลอดจนมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการให้บริการที่ศัพท์เคลื่อนที่

3. หน่วยงานของรัฐ ควรมีการขยายการสร้างความรู้ความเข้าใจที่เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลงไปสู่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยตรง และมีบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผลการวิจัยอาจจะยังอยู่เฉพาะกลุ่ม ที่ยังไม่สะท้อนพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองในกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่นๆ เช่น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปที่สามารถมีพฤติกรรมพิทักษ์โดยการร้องเรียนผ่านผู้ให้บริการโดยตรงและได้รับการแก้ปัญหาโดยทันที ซึ่งผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบข่ายการศึกษาไปพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิด้านอื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์บ้าน เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นในกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ตัวแปรมากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2558. สืบค้นจาก <http://www.mict.go.th/view/1/home>
- กันยา สุวรรณแสง. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรวิทยา.
- งามตา วณิชานนท์. (2545). *การถ่ายทอดทางสังคม*. เอกสารประกอบการสอนวิชา วป. 581 การถ่ายทอดทางสังคมกับการพัฒนาของมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอ ผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, จิตวิทยาการแนะแนว.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2540). *พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 2: จริยธรรมและจิตวิทยาภาษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

- ปาริชาติ นาคอ่อน. (2546). *การเปิดรับสื่อของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, บัณฑิตวิทยาลัย, ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา.
- พจน์ จิระบลกิจ. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ โดยศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, บัณฑิตวิทยาลัย, สังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- พรพรรณ บัวทอง. (2557). *สถานการณ์ในการทำงาน และลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์*. (ปริญญาโทปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- พัชรี รัตนพันธ์. (2551). *สถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. (ปริญญาโทปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- มนัสนันท์ อภิรมย์วิจิตร. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเปิดรับชมข่าวของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, วารสารศาสตร์.
- รัชดาภรณ์ นาดัจฉลา. (2549). *บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศรีทัฬหิม พานิชพันธ์. (2535). *ความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริรักษ์ โคตรรักษา. (2537). *ผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ผู้ด้อยโอกาส: บทบาทเชิงรุกของประชาสงเคราะห์จังหวัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, สังคมศาสตร์.
- สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม. (2556). *โทรคมนาคม เรื่องใกล้ตัว*. ใน *พลังคนพลังคลื่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม. สืบค้นจาก <http://lib.nbtc.go.th/NBTC/list.php?mn=ebook&st=1&pg=75>
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2550). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2557). *แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559)*. สืบค้นจาก <http://www.nbtc.go.th/NBTC/Home/Plan/Masterplan.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2558). *สถิติเรื่องร้องเรียนโทรศัพท์เคลื่อนที่*. สืบค้นจาก <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/766/th>

- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2541). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541. สืบค้นจาก <http://www.pub-law.net/publaw/source/html/ocpt03.htm>
- สุชา จันทร์เอม. (2531). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- สุวิภา ภาคย์ออต. (2547). *การพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองด้วยกิจกรรมกลุ่มของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย, การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.
- เสถียร เขยประทับ. (2525). *การสื่อสารและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall, Inc.
- Berkman, L. E, & Syme, S. L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology*, 109(2), 186-204.
- Bloom, B. S., Hastings, J. T., & Madaus, G. F. (1971). *Hand book on formative and summative evaluation of student learning*. New York: McGraw-Hill.
- Ewick, P., & Silbey, S. (1998). *The common place of law: Stories from everyday life*. Chicago: Chicago University.
- Gottlieb, B. H. (1985). Social network and social support: An over view of research, practice and policy implication. *Health Education Quarterly*, 72(2), 164-167.
- Jenkins, D., Zyzanski, S., & Rosenman, R. (1985). Plagiarism: Type a score and risk of recurrent. *The American journal Tradiology*, 23(18), 222-225.
- Robert, V. K., & Daryle, W. M. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Rosenman, R. H., Brand, R. J., Sholtz, R. I., & Friedman, M. (1976). Multivariate prediction of coronary heart disease during 8.5 year follow-up in the Western Collaborative Group Study. *The American Journal of Cardiology*, 37(6), 903-910.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Aiemsupasit, S. (2004). *Theories and techniques of behavior modification. (10th ed.)*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Akakul, T. (2000). *Human behaviors and self development*. Bangkok: Thedword Aduation.
- Apiromvijit, M. (2008). *Factors influencing the exposure of the general public to watch the news in Bangkok*. (Master's thesis). Thammasart University, Graduate School, Journalism.
- Bhanthumnavin, D. (1997). *Behavioral Science, Volume 2: The ethics and psychology language*. Bangkok: Thai Watana Panich.
- Buathong, P. (2014). *Work situations and psychological characteristics correlate of innovative research behaviors of researcher in Rajabhat University in Rattanakosin Group, Srinakharinwirot University*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Graduate School, Applied Behavioral Science Research.
- Chaepradap, S. (1982). *Communication and development*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Janaiem, S. (1985). *Psychology of learning*. Bangkok: Odeon Store.
- Jirabonkit, P. (2000). *Factors effecting work ideology of police: A case study of police in Samutprakarn Province*. (Master's thesis). Huachiew Chalermprakiet University, Graduate School, Social Work.
- Kodraksa, S. (1991). *Defender benefit the disadvantaged: a proactive role of the provincial public welfare*. (Master's thesis). Thammasart University, Graduate School.
- Ministry of Digital Economy and Society. (2015). The number of mobile phone users. Retrieved from <http://www.mict.go.th/view/1/home>
- Nat-a-jala, R. (2006). *Personality, work factors and stress of operators in agrochemical factory, Kasetsart University*. (Master's thesis). Kasetsart University, Graduate School.
- Park-ust, S. (2004). *The development of self-realization with a group of Srinakharinwirot University students*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Graduate School, Applied Behavioral Science Research.
- Panidpan, S. (1989). *Fundamentals of social science. (2nd ed.)*. Bangkok: Thammasart University.
- Pongsiri, C. (1989). *Variables related to anxiety in practice on the tower. Patients of nursing students Red Cross College of Nursing in Bangkok*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Graduate School, Guidance Psychology.

- Nak-On, P. (2003). *Media exposure among adolescents in bangkok*. (Master's thesis). Mahidol University, Graduate School, Language and Culture for Communication and Development.
- Ratanapun, P. (2008). *Social-situation and psychological factor related to research participation of Suan Sunandha Rajabhat University Faculty*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Graduate School, Applied Behavioral Science Research.
- Simachokdee, V. (1993). *Human Resource Development*. Bangkok: Thai Watana Panich.
- Suvansang, K. (2003). *General Psychology*. (5th ed.). Bangkok: Auksornvittaya.
- Telecommunications of Consumer Protection Institute. (2013). Telecom's close. In The powerful tidal forces. Bangkok: Telecommunications of Consumer Protection Institute. Retrieved from <http://lib.nbtc.go.th/NBTC/list.php?mn=ebook&st=1&pg=75>
- The National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2012). Telecommunications Master Plan No. 1 (2012-2016). Retrieved from <http://www.nbtc.go.th/NBTC/Home/Plan/Masterplan.pdf>
- The National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2015). Statistics complaint of Mobile phone. Retrieved from <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/766/th>
- The Official Information Commission. (1998). Consumer protection act, 1979 as amended in 1998. Retrieved from <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER049/GENERAL/DATA0000/00000016.PDF>
- Vanindananda, N. (2002). *Socialization*. RB. 581 Socialization and Human Development's handout. Bangkok: Behavioral Science Research Institute (BSRI), Srinakharinwirot University.

