

สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเอง
ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ปริญญานิพนธ์
ของ
ศุวิกา ชุมพวงส์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ธันวาคม 2559

สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง
ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ธันวาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเอง
ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ธันวาคม 2559

ศุวิกา ชุมพงศ์. (2559). *สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.ศรัณย์ พิมพ์ทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม และกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มรวมที่มีลักษณะชีวสังคมต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มีการร้องเรียน ผ่านสำนักงาน กสทช. ตั้งแต่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีแบบสุ่มหลายขั้นตอน เก็บข้อมูลด้วยแบบวัดประเภทมาตรประเมินค่า 6 ระดับ (7 ตอน) โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นใหม่ตามนิยามปฏิบัติการและนำแบบวัดมาปรับปรุง มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง .61 - .93 และในลักษณะเป็นข้อคำถามเลือกตอบ ก. ถึง ค. มีค่าความยากง่าย ช่วงของคะแนน P อยู่ระหว่าง 20 - 80 (1 ตอน) จำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นชั้น

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง พบว่า 1) ไม่พบผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และมีบุคลิกภาพแบบ A เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในกลุ่มรวมแต่พบในรายด้าน 2) ไม่พบผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และมีการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในกลุ่มรวมแต่พบในรายด้าน 3) ไม่พบผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีมีการตระหนักรู้ในตนเอง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในกลุ่มรวมแต่พบในรายด้าน

ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวม พบว่า ตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง การสนับสนุนทางครอบครัว และการรับรู้ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ร้อยละ 77.1 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นชั้น พบว่า ตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และการรับรู้ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตามลำดับ

PSYCHOSOCIAL STIUATIONS AND THE PSYCHOLOGICAL RELATIONSHIP BETWEEN
SELF-ADVOCACY BEHAVIOR AMONG MOBILE CONSUMERS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

December 2016

Suwika Chumpong. (2016). *Psycho – Psychosocial Situations and the Psychological Relationship between Self-Advocacy Behavior among Mobile Consumers*. Master thesis, M.S. (*Applied Behavioral Science Research*). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr.Saran Pimthong.

This research aimed to study the interaction between the psychological and social variables involved in self-advocacy behavior among mobile consumer, which has various biosocial aspects, as well as the power of the prediction using psychological and social variables that work together to predict self-advocacy behavior with ethical standards as a whole, the individual aspects and the important variables used to predict self-advocacy with the ethical standards of the mobile consumers as a whole and on an individual level, as well as parts with biosocial aspects. The samples in this study consisted of four hundred mobile consumers ,selected by stratified sampling and classified by statistics related to people who had made complaints at the Telecommunications Consumer Protection Bureau From the first of January to the Thirsty-First of December 2015.The data collection used a six level rating scale and the reliability of alpha coefficients was .61 - .93 The date were analyzed by Two-way ANOVA and Enter and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The analysis of the two – way ANOVA: mobile consumer had family support relations and the personality type a of this is self-advocacy behavior was not found.The idea that mobile consumer had the perception of mobile media climate self-advocacy behaviorand recognition knowledge of law and policy climate self-advocacy behavior of this is self-advocacy behavior was not found. Mobile consumer had the self-awareness and positive attitudes towards self-advocacy behavior with ethical standards of this is self-advocacy behavior was not found.

The results from the Enter Multiple regression analysis found that overalls, each of the six independent factors predicted self-advocacy behavior at 77.1 %. The results from Stepwise Multiple regression analysis found that the important variable to predict working behavior with ethical standards at was at the statistically significant level of .05, specifically positive attitudes towards the type - A personality , self-awareness , family support and perception of mobile media practice , respectively

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความตั้งใจและความกรุณาของที่อาจารย์ปรึกษา คือ ผศ. ดร.ศรัณย์ พิมพ์ทอง ที่ให้ความกรุณาและเมตตาให้คำปรึกษา คำแนะนำตั้งแต่เริ่มต้นพัฒนาเค้าโครง ปริญญานิพนธ์ คอยสอบถาม กระตุ้นให้กลับมาสู่ในการเรียนครั้งนี้ และเสียสละเวลาให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขปริญญานิพนธ์จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.นริศรา พึ่งโพธิ์สม ที่ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ และสละเวลาในการให้ความเห็นในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นอย่างมากและมีเมตตาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ ประธานหลักสูตรฯ ที่มีความเมตตาคอยติดตามถามไถ่และให้กำลังใจและแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเรียนปริญญาโทแก่ผู้วิจัยตลอดมา และมีเมตตาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร. วสุพล ตริโสภาคกุล ที่เมตตาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ และสละเวลาให้ผู้วิจัยได้พบ เพื่อทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ชาญวิทย์ โวหาร ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยอย่างมาก ทำให้งานวิจัยของผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

ขอขอบพระคุณเครือข่ายกรมคุ้มครองสิทธิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบพระคุณพ่อแม่ ครอบครัว ของผู้วิจัยที่สนับสนุนการศึกษาที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ เป็นพลัง ให้ผู้วิจัยสามารถทำงานประจำและเรียนปริญญาโทไปพร้อมๆ กันได้อย่างดี ขอขอบคุณคนใกล้ชิด ที่คอยดูแล ขับรถไปรับไปส่งและมาจัดการงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนให้ผู้วิจัย เวลาที่ผู้วิจัยต้องทำงานประจำที่อยู่ต่างจังหวัด รวมทั้งเพื่อนๆ ป. โท ภาคพิเศษ รุ่น 10 ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ และพี่พรพรรณ บัวทอง ที่ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ ข้อมูล

ศุวิกา ชุมพงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ส่วนที่หนึ่ง พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ: ความหมาย และการวัด	8
ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรม	8
แนวคิดเรื่องสิทธิผู้บริโภค	10
สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	12
ความหมายและความสำคัญของการพิทักษ์สิทธิ	13
ความหมายของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ	15
ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม	17
การวัดพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ	18
ส่วนที่สอง การประมวลเอกสารเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความหมาย ของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ	18
การวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารสิทธิผู้บริโภคจากสื่อ	22
การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	24
การวัดการสนับสนุนทางครอบครัว	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว	26
ตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	27
บุคลิกภาพแบบ A กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	27
การวัดบุคลิกภาพแบบ A	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบ A	30
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	31
การวัดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการ พิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	35
การตระหนักรู้ในตนเองกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่	36
การวัดการตระหนักรู้ในตนเอง	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ในตนเอง	39
เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์- เคลื่อนที่	40
การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	42
งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	43
ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	43
สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา	47
กรอบแนวคิดการวิจัย	48
นิยามปฏิบัติการ	49
สมมติฐานการวิจัย	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	53
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	67
ลักษณะชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	68
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	119
การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน	120
อภิปรายผล	130
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	131
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก	141
ภาคผนวก ข	143
ประวัติย่อผู้วิจัย	161

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	54
2 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาค	55
3 ลักษณะชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	67
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและรายด้าน และคะแนนตัวแปรอิสระ กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิต (n = 400)	69
5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และ บุคลิกภาพแบบ A ที่แตกต่าง ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และ ค่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตาม ระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียว (ส่วนที่ 2)	72
6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับกาพิทักษ์สิทธิ ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และค่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียว (ส่วนที่ 2)	76
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเอง ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการตระหนักรู้ในตนเองและเจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรมการ พิทักษ์สิทธิตนเองที่แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และค่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียว (ส่วนที่ 2)	80
8 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์ สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	84
9 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ คุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 คำร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	95
11 คำร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	101
12 คำร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	107
13 คำร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย	113
14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของตัวแปรที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างโดยรวม	142

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	48
2 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต	124
3 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต	125
4 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยโดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต	126
5 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยโดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต	127
6 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้ตัวแปรกลุ่มลักษณะทางสังคมและตัวแปรกลุ่มลักษณะทางจิต	128
7 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต	129

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารโทรคมนาคมของโลก ได้ส่งผลต่อประเทศที่พัฒนาแล้วที่ให้ความสำคัญกับการวิจัยและการลงทุนรวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จนส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในเชิงพัฒนาและมีศักยภาพในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพิ่มขึ้น ในขณะที่ช่องว่างของการพัฒนาและการใช้ระบบสื่อสารและโทรคมนาคมระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนามีมากขึ้น ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาที่มีการขยายตัวของการลงทุนทางด้านระบบสื่อสารและโทรคมนาคมสูงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี หลายสิ่งหลายอย่างที่เกิขึ้นรอบตัวเป็นตัวชี้บอกว่า ประเทศไทยกำลังพยายามที่จะก้าวสู่ยุคของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งไม่มีที่ท่าว่าจะสามารถหยุดลงได้ ซึ่งเทคโนโลยีนอกจากในเรื่องของการพัฒนาที่เป็นเรื่องทางด้านเทคโนโลยีที่เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติ เทคโนโลยียังเป็นการนำเอาความรู้ ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนที่เป็นข้อแตกต่างอย่างหนึ่งของเทคโนโลยี กับวิทยาศาสตร์ คือเทคโนโลยีจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ทางเศรษฐกิจเป็นสินค้ามีการซื้อขาย ประกอบการมีปัจจัยทางสังคมมาสนับสนุนในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ส่วนความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นโดยมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นฐานรองรับ โดยเฉพาะเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่มีพื้นฐานมาจากเทคโนโลยีผนวกเข้ากับสังคมวิทยาและวิทยาศาสตร์กิจการโทรคมนาคม ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น โดยกิจการโทรคมนาคม คือการขยายขอบเขตของการสื่อสารให้มีผลในระยะไกล ในทางปฏิบัติแล้ว ได้รับการยอมรับว่าเมื่อมีการขยายขอบเขตดังกล่าวแล้ว อะไรบางอย่างอาจต้องมีการสูญเสียไป ดังนั้น คำว่า โทรคมนาคม นั้น จะรวมถึงรูปแบบทั้งหมดของการสื่อสารดั้งเดิม ที่มีการดัดแปลงหรือปรับปรุงให้สามารถสื่อสารได้ระยะไกลซึ่งรวมถึง เครือข่ายโทรศัพท์ การสื่อสารข้อมูล และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เรียกได้รวมๆ ว่า กิจการโทรคมนาคมนั่นเอง (พลังคนพลังคลื่น.2555:ออนไลน์)

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารโทรคมนาคมของโลก ได้ส่งผลต่อประเทศต่าง ๆ ซึ่งมักให้ความสำคัญกับการวิจัยและการลงทุนรวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่ช่องว่างของการพัฒนาและการใช้ระบบสื่อสารและโทรคมนาคมระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนามีมากขึ้น ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาที่มีการขยายตัวของการลงทุนทางด้านระบบสื่อสารและโทรคมนาคมสูงอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้ว่าการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้มากกว่าการสื่อสารประเภทอื่นๆ นั่นเอง การพัฒนา

เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว

กิจการโทรคมนาคม คือการติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูล ภาพ ฯลฯ โดยสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-line Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ และ Internet เป็นต้น และโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว และวิทยุคมนาคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากิจการโทรคมนาคมเป็นกิจการที่ให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ขนส่งข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีบทบาทในฐานะที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคหลายด้าน ทั้งธุรกิจการค้า การบริการอุตสาหกรรม การเกษตร รวมทั้งมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น โดยบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงเครื่องอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องบ่งบอกถึงระดับการพัฒนาประเทศในเวทีการแข่งขันโลกอีกประการหนึ่งด้วย ซึ่งการก้าวไปสู่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมีส่วนในการผลักดันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการเติบโตอย่างรวดเร็วของกิจการโทรคมนาคมดังกล่าว จะเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านสื่อสารโทรคมนาคม (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ:ออนไลน์) แต่ยังคงมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสื่อสารโทรคมนาคม ส่งผลให้มีผู้พัฒนาและผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกมาเป็นจำนวนมาก โดยแต่ละผู้พัฒนามีแนวคิดคล้ายกันคือต้องการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานมากที่สุด สังเกตได้จากชื่อโฆษณาทั่วไปที่มีการโฆษณาถึงความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละฟังก์ชันการทำงาน เช่น สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายไร้สายเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบนเคลื่อนที่ สามารถรับชมวิดีโอบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความบันเทิง เป็นต้น แต่จากความสามารถและข้อดีหลายประการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก็ยังถูกเจอปนหรือแอบแฝงไปด้วยภัยอันตรายหรือภัยคุกคามหลายประการ ซึ่งผู้ใช้งานอีกจำนวนมากที่อาจจะยังไม่เคยทราบถึงภัยคุกคามจากการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่งผลให้ผู้ไม่หวังดีสามารถโจมตีหรือขโมยข้อมูลต่างๆ ได้โดยง่าย เช่น การปลดล็อกโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อนำไปติดตั้งซอฟต์แวร์ผิดกฎหมาย ส่งผลให้ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนที่เป็นข้อแตกต่างอย่างหนึ่งของเทคโนโลยี กับวิทยาศาสตร์ คือเทคโนโลยีจะขึ้นอยู่กับการวิจัย ทางเศรษฐกิจเป็นสินค้ามีการซื้อขาย ส่วนความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นโดยมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เป็นฐานรองรับมีช่องโหว่ เป็นต้น และจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้กลายเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับ บุคคลองค์กรหรือบริษัทส่วนใหญ่ที่ต้องการให้พนักงานใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อภารกิจขององค์กร หรือใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ซึ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดย่อมและมีราคาไม่สูงมากที่วางขายตามท้องตลาด ซึ่งในขณะที่อุปกรณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย แต่ในทางกลับกันก็ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ทำให้บุคคลอาจมีความจำเป็นต้องหาแนวทางปกป้องหรือรักษา

ความระมัดระวังและความปลอดภัยของข้อมูลให้ได้มากที่สุด หรือในอีกมุมหนึ่ง บุคคลอาจจำเป็นต้องมีทิศทางและหาทางแก้ไขปัญหาการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง เพื่อควบคุมหรือจำกัดการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะอธิบายถึงความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน ข้อแตกต่างระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปที่มีราคาต่ำ ไปจนถึงเคลื่อนที่ที่เรียกกันว่า Smart Phone ที่มีราคาและความสามารถสูงขึ้น รวมถึงได้มีการรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับภัยคุกคามและความเสี่ยงของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์เหล่านี้ มาตรการป้องกันและแนวทางปฏิบัติของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อควบคุมมิให้เกิดความเสียหายต่อตัวผู้ใช้งาน (ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน): ออนไลน์) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น มิไม่ได้มีประโยชน์เพียงใช้ในการติดต่อสื่อสารเท่านั้น แต่ยังสามารถให้บริการต่างๆ ได้ เช่น การเล่นเกมโซเชียลเน็ตเวิร์ค ให้ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สนใจผ่านทางระบบการเชื่อมต่อ Internet แบบไร้สายได้ทุกที่ที่การตอบสนองสื่อสารกันระหว่างคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งโดยการรับ – ส่ง ข้อความสั้น(SMS) และการส่งรูปภาพและเสียงเพลงผ่านบริการ MMS คุณสมบัติพิเศษเหล่านี้ยังสามารถพัฒนารูปแบบไปได้เรื่อยๆ จนถึงมีการ chat เล่นอินเทอร์เน็ต จึงเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้บริโภคหันมาบริโภค โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมากขึ้นเอง (พรพิมล ท่งสี . 2545: 2) ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กันเป็นจำนวนมาก โดยจะเห็นได้ว่า การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ เคลื่อนที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้มากกว่าการสื่อสารประเภทอื่นๆ นั่นเองทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมหรือผลกระทบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว โดยพบว่าจำนวนหมายเลขของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 สูงถึง ประมาณ 91.5 ล้านหมายเลข คิดเป็นอัตราส่วนต่อประชากรทั้งหมดของประเทศ ไทย 75 ล้านคน เป็นร้อยละ 66 (ที่มา: จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กระทรวงดิจิทัลเศรษฐกิจ และสังคม 2558:ออนไลน์) ซึ่งสะท้อนถึง จุดอิ่มตัวของการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ให้ได้มากที่สุด ผู้ให้บริการจึงพยายาม ออกกลยุทธ์การลดค่าโทรการออกโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับลักษณะการโทรที่แตกต่างกันรวมถึงการพัฒนาบริการเสริมต่างๆ เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเข้ามาเลือกใช้บริการของตน อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้บริโภคบางส่วนที่ยังคงไม่ปรับเปลี่ยนไปใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายอื่น ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด หรือบางส่วนอาจใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ควบคู่กับ ผู้ให้บริการรายเดิม เนื่องจากไม่ต้องการเปลี่ยน จึงได้เกิดแนวคิด“บริการคงสิทธิเลขหมาย” Mobile Number Portability (MNP) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยยังคงสามารถใช้เลขหมายเดิมได้โดยภาพรวมแล้วผู้บริโภคเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากบริการคงสิทธิ เลขหมายเนื่องจากบริการดังกล่าว ช่วยให้ผู้บริโภคมีเสรีภาพเต็มที่ในการยกเลิก และเปลี่ยนผู้ให้บริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเลขหมายเดิม นอกจากจะเป็นการคุ้มครองสิทธิเลขหมายในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคแล้ว ยังเป็นการเพิ่มแรงกดดันให้ผู้ให้บริการต้องเลือก

เครือข่ายที่มีคุณภาพและราคาที่สามารถตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ปรับปรุงให้เกิดประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นำมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ทั้งยังสามารถนำไปพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต นอกจากนี้จะต้องมีหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อสินค้าบริการแล้ว จะต้องรอบรู้เท่าทันกลวิธีเทคนิค และกลฉ้อฉลต่างๆ ที่ใช้ในการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่หากไม่ได้รับความเหมาะสมในเรื่องของคุณภาพการให้บริการข้างต้นแล้ว จะมีเหตุแห่งการเกิดพฤติกรรมปกป้องสิทธิที่ตนเองพึงได้รับด้วย ทั้งนี้ สถิติเรื่องร้องเรียนสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีปัญหาตามลำดับ ดังนี้ มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 32.85 การยกเลิกบริการ ร้อยละ 31.34 การคิดค่าบริการผิดพลาด ร้อยละ 14.80 บริการเสริม ร้อยละ 6.28 ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ ร้อยละ 4.12 การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ร้อยละ 1.75 บริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน ร้อยละ 1.24 คิดค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง ร้อยละ 1.03 การเข้าถึงบริการ ร้อยละ 0.34 ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล ร้อยละ 11 และ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ ร้อยละ 5.97 รวม 2,913 เรื่อง (ที่มา: สถิติเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ:ออนไลน์)

ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในการแสดงออกถึงการร้องเรียนให้เกิดการแก้ไขปัญหา คือพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง ที่หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการปกป้อง หรือสนับสนุน และเห็นในคุณค่าของตนเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจนเป็นการกระทำเพื่อปกป้อง คุ้มครองเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดที่จะเกิดแก่ตนเอง (ศรีทับทิม พานิชพันธ์. 2535) ที่สามารถเป็นตัวช่วยในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างไร ผู้วิจัย มีความต้องการที่จะศึกษาพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยอาจพบในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเอง นั้นจะมีสาเหตุมาจากตัวแปรใดบ้างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว และมีทิศทางตามตัวแปรที่ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานมากน้อยเพียงใด โดยที่การพิทักษ์สิทธิ์ย่อมมีระดับที่เป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์เพื่อศึกษากลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม และกลุ่มตัวแปรทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกับศึกษาทำความเข้าใจอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม และกลุ่มตัวแปรลักษณะ ทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มรวมที่มีลักษณะชีวิตสังคมต่างๆ

2. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญในเชิงวิชาการทำให้ทราบว่าปัจจัยที่สำคัญด้านใด ใน กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. ความสำคัญในเชิงการนำไปใช้กับตัวบุคคลผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนากลุ่มตัวแปรทางจิตและกลุ่มตัวแปรทางสังคม แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม

3. ความสำคัญเชิงการนำไปใช้กับตัวองค์กรผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการเสนอแนะแก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในการเป็นแนวทางจัดทำนโยบายหรือแผนแม่บทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มีการร้องเรียนเรื่องบริการโทรคมนาคมผ่านกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช ประกอบด้วยภาคเหนือจำนวน 625 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 594 คน ภาคกลางจำนวน 746 คน ภาคใต้จำนวน 948 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,913 คน (ที่มา: สถิติเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. 2558: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มาจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงาน กสทช. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,913 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543; อ้างอิงจาก Robert V. Krejcie; & Earyle W. Morgan. 1970) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร

เช่นเดียวกันและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำเท่ากับ 338 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างน้อยตามที่คำนวณไว้ แต่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของงานวิจัย และความน่าเชื่อถือของข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการทดแทนกรณีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน รวมถึงให้กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อยมีจำนวนเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยได้ขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ มีดังนี้

1.1 กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม

1.1.1 การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ

1.1.2 การสนับสนุนจากครอบครัว

1.2 กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

1.2.1 บุคลิกภาพแบบ A

1.2.2 ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

1.2.3 การตระหนักรู้ในตนเอง

1.2.4 เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์-

เคลื่อนที่

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ซึ่งแบ่งออกเป็นพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ จำนวน 5 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

2.1 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.2 พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.3 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.4 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.5 พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. ตัวแปรชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการร้องเรียน จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้งาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านภาพและเสียงที่นิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบัน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการโทรศัพท์ในรูปแบบต่าง ๆ และมีสิทธิตามกฎหมายในการในการที่จะพิทักษ์สิทธิของตนเอง หากได้รับความเสียหายจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

กิจการโทรคมนาคม หมายถึง กิจการที่ให้บริการส่ง การแพร่ หรือการรับเครื่องหมาย สัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือการอื่นใด ซึ่งสามารถเข้าใจความหมายได้โดยระบบสาย ระบบความถี่ ระบบแสดง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้าอื่น หรือระบบอื่น ระบบใดหนึ่ง หรือหลายระบบรวมกัน

คุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการที่ถูกต้องและมีคุณค่า

อายุ หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่นำมาใช้ทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ว่าผลแตกต่างกันหรือไม่

ประสบการณ์การร้องเรียน หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือมาแล้วโดยมีจำนวนการร้องเรียนตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป

จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ หมายถึง จำนวนของหมายเลขโทรศัพท์ที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประมวลเอกสารและงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยได้ประยุกต์พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มาจากแนวคิดเรื่อง สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กับ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Learning Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura. 1986) มากำหนดเป็นกรอบ และสาเหตุภายนอก (ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม) สาเหตุภายใน (ตัวแปรลักษณะทางจิต) เป็นแนวเบื้องต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปกป้อง เรียกร้อง ตรวจสอบ ของบุคคล หรือพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ นั้นเอง ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ประกอบด้วยภาพรวมเรื่องแนวคิด ความหมาย และการวัด เกี่ยวกับ สิทธิผู้บริโภค และ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ ส่วนที่สองประกอบด้วย การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความหมายและวิธีวัดในกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ประกอบด้วย การเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากสื่อ การได้รับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบ A ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้บริโภค การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ 3) ตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การร้องเรียน จำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งาน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่: ความหมาย และการวัด

ในส่วนนี้เป็นการประมวลเอกสารเกี่ยวกับความหมายและวิธีการวัดตัวแปรพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีลำดับในการนำเสนอเริ่มจากการให้ความหมายของพฤติกรรม สิทธิมนุษยชน และ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ รวมทั้งนำเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ เพื่อกำหนดเป็นความหมายและวัดตัวแปรพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายและความสำคัญของพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่างๆ อาการแสดงออกต่างๆ เหล่านั้น อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้า

ที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้จะมีอิทธิพลสูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าภายในจะลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอกทางสังคมที่เด็กได้รับรู้ในสังคมจะมีอิทธิพลมากกว่าในการกำหนดว่า บุคคลควรจะ แสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้อื่น สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่างๆ สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ หู ตา คอ จมูก การสัมผัสสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลง เช่น การลงโทษเด็กเมื่อลักขโมย การปรับเงินเมื่อผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นต้น มนุษย์โดยทั่วไปจะพึงพอใจกับการได้รับการเสริมแรงทางบวกมากกว่าการเสริมแรงทางลบ กันยา สุวรรณแสง (2544:92) ได้กล่าวว่าพฤติกรรม คือกริยาอาการ บทบาทลีลาท่าทางการประพฤติ ปฏิบัติการกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสทางใดทางหนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตสัมผัส จักษุสัมผัส ชิวหาสัมผัสและทางผิวหนัง หรือมิฉะนั้นก็สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ ทั้งนี้ พฤติกรรม = พันธุกรรม + สิ่งแวดล้อม + ระยะเวลา (จิราภา เตร็งไตรรัตน์และคณะ. 2542) จากสมการนี้แสดงว่า พฤติกรรมมนุษย์ ส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนใหญ่ได้ถูกกำหนดโดย พันธุกรรม (Heredity) ซึ่งหมายถึงการถ่ายทอดลักษณะของบรรพบุรุษ หรือต้นตระกูล มายังรุ่นลูกหลานด้วยกระบวนการสืบพันธุ์ การถ่ายทอดนั้น กำหนดโดย สารพันธุกรรม ที่เรียกว่า ยีนส์ (Genes) รหัสพันธุกรรม เพราะเป็นตัวที่ควบคุม ลักษณะทางพันธุกรรม ของสิ่งมีชีวิตที่เกิดใหม่ หน่วยที่ถ่ายทอด ลักษณะทางพันธุกรรม คือ ยีนส์ แต่ละลักษณะของคนเรา จะได้รับอิทธิพลจากยีนส์แต่ละชนิด ซึ่งจับตัวกันเป็นคู่ เมื่อยีนส์ทำงาน เพื่อแสดงอิทธิพล ต่อลักษณะของบุคคลสิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมอันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ประกอบด้วย 1) ลักษณะ ทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิวหนังของโลหิต 2) เชื้อโรคพยาธิ ซึ่งพบว่าระดับของเชื้อโรคพยาธิจากกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันทางยีนส์จะคล้ายคลึงกัน 3) ความผิดปกติทางจิตบางชนิด โดยเฉพาะจิตเภท อาการซึมเศร้าและอาการทางประสาท แต่ไม่ได้หมายความว่าเสี่ยงไม่ได้เป็น แต่มีแนวโน้มสูง กว่า คนที่มีได้มีความสัมพันธ์กันทางยีนส์เท่านั้น 4) บุคลิกภาพบางประเภท เช่น การหันเข้าหาตนและการหันออกห่างตน ความเห็นใจและความห่วงใย เป็นต้น เช่นเดียวกับลาเฮย์ (Lahey. 2001: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้ ของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จูงใจกระทำซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และ เป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกตประเภทของพฤติกรรมการศึกษา พฤติกรรมยุคปัจจุบันไม่เน้นการแบ่งประเภทของพฤติกรรมนัก แต่ในที่นี่ได้พิจารณาเห็นว่าการแบ่งประเภทของพฤติกรรมจะช่วยให้เข้าใจแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมได้ง่ายขึ้น ซึ่งนักจิตวิทยา

นิยมแบ่งพฤติกรรมได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (1) พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยชัดเจนแยกได้อีกเป็น 2 ชนิดคือ (1.1) พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือแม้แต่การเต้นของหัวใจ ซึ่งผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส (1.2) พฤติกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือหรือการวิเคราะห์เชิงวิทยาศาสตร์ เช่น การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีหรือปริมาณน้ำตาล ในกระแสเลือด การทำงานของกระเพาะอาหารและลำไส้ ซึ่งไม่สามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่าหรือประสาทสัมผัสเปล่า (2) พฤติกรรมภายในหรือ“ความในใจ” (covert behavior) เป็นพฤติกรรมภายในบุคคลซึ่งผู้อื่นมองไม่เห็นแต่สามารถวัดได้ เช่น การจำ การรับรู้ การเข้าใจ การตัดสินใจ เจตคติ จินตนาการ พฤติกรรมเหล่านี้อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกาย เช่น ขณะใช้ความคิดคลื่นสมองทำงานมาก หรือขณะโกรธปริมาณน้ำตาลในกระแสเลือดมีมาก ซึ่งวัดได้โดยเครื่องมือ

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมคือการกระทำของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวและเป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกตซึ่งสามารถวัดได้

แนวคิดเรื่องสิทธิผู้บริโภค

“สิทธิ” หมายถึง การที่มนุษย์สามารถเป็นผู้กำหนดวิถีชีวิตของเขาได้เอง โดยที่ สิทธินั้นจะต้องเกิดขึ้นภายใต้ความชอบธรรมที่ชุมชนหรือสังคมให้การยอมรับ ดังนั้นสิทธิจึงเป็นอำนาจที่ถูกกำกับด้วยความชอบธรรม อันหมายถึงอำนาจที่ถูกต้องตามหลักธรรม ตามหลักของคุณงามความดี ความถูกต้อง ความยุติธรรม เช่น หลักศาสนา หลักกฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ประเพณีและเกณฑ์คุณค่าที่ คนในสังคมหนึ่งๆ ยึดถือร่วมกัน (วีระ สมบูรณ์.2555) ทั้งนี้ ในนิยามพฤติกรรมของผู้บริโภค Engel, Blackwell & Miniard (1990: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา การบริโภคและการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังกระทำดังกล่าวด้วย Schiffman & Kanuk (1994: 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการ Loudon & Bitta (1993: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละคนแสดงออกเมื่อมีการประเมินความต้องการใช้หรือซื้อสินค้าและบริการ

ศิริวัฒน์ ฦ ปทุม และคณะ (2550: 13) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ ประเด็นสำคัญของ คำ

จำกัดความก็คือ กระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อน (Precede) หมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมของ ผู้บริโภคในขณะใดขณะหนึ่งที่ผู้บริโภคซื้อสินค้านั้น จะมีกระบวนการทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา ที่มีส่วนสร้างสมและขัดเกลาทัศนคติรวมทั้งค่านิยม อัสนุไร เตชะสวัสดิ์ (2549: 2) กล่าวว่า ีว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ตาม การจำกัดความของสมาคมการตลาดแห่ง สหรัฐอเมริกา หมายถึง พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของมนุษย์ ซึ่งดำเนินไป ภายใต้ผลสะท้อนที่เกิดจากภาวะแวดล้อม พฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด และความรู้ความเข้าใจของ มนุษย์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ หรือ พฤติกรรม ผู้บริโภคหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยการ ซื้อ และกระบวนการแลกเปลี่ยน ซึ่ง เกี่ยวข้องกับการได้มา การบริโภคและการกำจัดทิ้งซึ่ง ผลผลิตภัณฑบริการ ประสิทธิภาพ และความคิดต่างๆ ทั้งนี้ คำว่า หน่วยการซื้อ จะครอบคลุมทั้ง ผู้บริโภคโดยทั่วๆ ไป ทั้งที่เป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือเป็นองค์กรก็ได้ หรือ พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลแต่ละคน กลุ่มคนหรือ องค์กร และกระบวนการที่ใช้ในการสร้างความ มั่นใจ การใช้ และการกำจัดผลผลิตภัณฑ บริการ ประสิทธิภาพหรือแนวความคิด เพื่อสนองความ ต้องการและความพึงพอใจของตนตลอดจน ผลกระทบของกระบวนการดังกล่าว ที่มีต่อผู้บริโภคและ สังคม จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่บุคคลจะทำการตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าและบริการอะไรหรือไม่ อย่างไร กล่าวคือ มีการแลกเปลี่ยนบางสิ่งที่มีค่า ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งอาจจะแลกเปลี่ยนโดยการซื้อด้วยเงินและสิ่งอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตภัณฑ บริการ ความคิด หรือประสิทธิผลต่างๆ และก่อให้เกิดความพอใจระหว่างผู้แลกเปลี่ยนทั้งสองฝ่าย และพฤติกรรมผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการ พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของ พฤติกรรมมนุษย์ (Human behavior) หมายถึง “กระบวนการต่างๆ ของตัวบุคคลที่จะปฏิบัติต่อ สภาพแวดล้อมภายนอก” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง “พฤติกรรมของมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความ นึกคิด (Thought) ความรู้สึก (Feeling) หรือการ แสดงออกของมนุษย์ (Action) ในการดำรงชีวิต ประจำวันนั้น แต่ละบุคคลย่อมจะมีกระบวนการ แห่งพฤติกรรมของตนเสมอ และพฤติกรรมที่ แสดงออกนั้นไม่จำเป็นต้องเหมือนกับมนุษย์และคน ย่อมมีทัศนคติหรือสิ่งจูงใจ (Motive) ของตนเอง ที่ทำให้พฤติกรรมของตนเองแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ ทัศนคติหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นจะเกิดขึ้นอยู่ ตลอดเวลา โดยผลจากการยึดถือสิ่งต่างๆ ใน ความคิดของตนและการรับเอาสิ่งต่างๆ ทั้งนี้ ใน ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคได้มีการตื่นตัวและเปลี่ยนแปลงในเรื่องการรักษาสิทธิ แต่ส่วนมากก็ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งทำให้เกิด กฎเกณฑ์หรือระเบียบในการรักษาสิทธิที่ถูกต้องที่มาตามกฎหมาย โดยที่องค์กรสหพันธ์ผู้บริโภค สากล (International Organization of Consumer Union) ได้กำหนดสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐานไว้ 8 ประการ คือ 1. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย 2. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร 3. สิทธิที่จะได้รับ เครื่องอุปโภคบริโภคในราคายุติธรรม 4. สิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรม 5. สิทธิที่จะได้รับค่า ชดใช้ความเสียหาย 6. สิทธิที่จะได้รับบริโภคศึกษา 7. สิทธิที่จะได้รับความจำเป็นขั้นพื้นฐาน 8. สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด สิทธิทั้ง 8 ประการนี้ถือเป็นบรรทัดฐานให้แก่ประเทศต่างๆ เพื่อนไปเป็นแนวทางในการดูแลมิให้ผู้บริโภคในประเทศถูกเอารัดเอาเปรียบ จากการดำเนินชีวิต

ภายใต้ระบบการค้าเสรีตามแนวทางทุนนิยม ระบบการค้าเสรี คือ รูปแบบการค้าประเภทหนึ่งที่ไม่ปล่อยให้การค้าขายสินค้าหรือบริการทำการซื้อขายกันในตลาดได้อย่างอิสระโดยอยู่ภายใต้กรอบและกฎเกณฑ์ของกฎหมาย ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภคในหลายๆ ด้าน เช่น การแข่งขันในด้านการผลิตสินค้า การพัฒนาคุณภาพและรูปแบบของสินค้า การหาช่องทางการจำหน่ายสินค้าในรูปแบบใหม่ รวมทั้งพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค สภาพการตลาด การค้าเสรีในปัจจุบัน เน้นอิสรภาพในการซื้อขายเป็นหลัก ทำให้มีกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ๆ จากผู้ประกอบการเกิดขึ้นมากมาย ซึ่งในบางครั้งผู้บริโภคตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบจากการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือการกักตุนสินค้าจนทำให้สินค้าขาดแคลนและมีราคาแพง ดังนั้นผู้บริโภคจึงต้องปกป้องสิทธิตามที่กฎหมายคุ้มครองกระแสดความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคมิได้เกิดขึ้นเฉพาะในระดับนานาชาติเท่านั้น

เมื่อมาพิจารณาประเทศไทยในเรื่องดังกล่าว พบว่าความสำคัญของการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้บริโภคนั้น มีการตื่นตัวอย่างมาก โดยได้มีการออกกฎหมายที่กล่าวถึงสิทธิผู้บริโภคในภาพรวม ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2541 กำหนดให้ผู้บริโภคไทยได้รับสิทธิ 5 ประการ คือ 1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงปราศจากพิษภัยและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอ 2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการด้วยความสมัครใจ ปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม 3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพมาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินหากใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าและบริการนั้น 4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญา ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ 5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อถูกละเมิดสิทธิ เมื่อพิจารณาจากหลักสิทธิผู้บริโภคในชั้นพื้นฐานข้างต้น เป็นสิทธิที่เป็นภาพรวมของสิทธิผู้บริโภคที่เป็นแนวหลักของประเทศไทย

สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

“กิจการโทรคมนาคม” หมายถึง กิจการซึ่งให้บริการการส่ง การแพร่ หรือการรับ เครื่องหมายสัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือสิ่งอื่นใด ซึ่งสามารถให้เข้าใจความหมายได้โดยระบบคลื่นความถี่ ระบบสาย ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้า หรือระบบอื่น ระบบใดระบบหนึ่งหรือหลายระบบรวมกัน และรวมถึงกิจการซึ่งให้บริการดาวเทียมสื่อสาร หรือกิจการอื่นที่ กสทช.กำหนดให้เป็นกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึงกิจการที่เป็นกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการวิทยุคมนาคม ซึ่งประกอบด้วย โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะ

อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์พื้นฐาน (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ:ออนไลน์) โดยที่งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษากิจการโทรคมนาคมที่เป็นเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่มีขอบเขตเฉพาะคือเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 กำหนดขอบเขตเฉพาะไว้ 10 สิทธิ ดังนี้ 1. สิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นภัยต่อสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม และชุมชน 2. สิทธิที่จะได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ 3. สิทธิที่จะได้รับบริการจากการแข่งขันเสรี เป็นธรรม ป้องกันการผูกขาด ตัดตอน ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และคุ้มครองผู้บริโภค 4. สิทธิที่จะได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะที่เกี่ยวเนื่องกับบริการโทรคมนาคม 5. สิทธิที่จะได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผล จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ก่อนการอนุญาต หรือการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใดของกิจการโทรคมนาคม ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใด ที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาเรื่องดังกล่าว หรือขอให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ 6. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาและค่าบริการ 7. สิทธิที่จะตรวจสอบการให้บริการโทรคมนาคมของตนจากผู้ให้บริการ 8. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ หรือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม เมื่อได้รับความเสียหาย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และได้รับการแจ้งผลการพิจารณารวดเร็ว 9. สิทธิที่จะได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย เป็นการชั่วคราว หรือโดยเร่งด่วน หรือทั้งหมดในด้านการบริการและคุณภาพในกิจการโทรคมนาคม 10. สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม นั้นเอง

ความหมายและความสำคัญของการพิทักษ์สิทธิ

การพิทักษ์สิทธิ (Advocacy model) หมายถึง การกระทำซึ่งปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ให้กับผู้รับบริการ (ผู้บริโภค) ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (ศิริลักษณ์ โคตรรักษา. 2537: 27) ทั้งนี้ (ศรีทัตติม พานิชพันธ์. 2535: 101; อ้างอิงจาก George A. Brager. 1968) ให้ความหมาย ว่าเป็นการกระทำในฐานะที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม ผู้เสียเปรียบหรือผู้รับบริการในระบบใดระบบหนึ่ง และต้องเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการเองตามสิทธิและผลประโยชน์ ที่พึงจะได้รับ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและส่งเสริมและหัตยรัตน์ มีแสง (2546: 14-15) ได้สรุปว่า การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ หมายถึงการเป็นตัวแทนเพื่อปกป้องสิทธิ และพิทักษ์สิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสทั้งในระดับทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน

เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงบทบาทในอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของนโยบาย แผนงาน โครงการ รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ บทบาทของการเป็นตัวแทนหรือผู้พิทักษ์สิทธิประโยชน์อาจจะออกมาในรูปของ การสนับสนุน การร้องขอ การปกป้อง การแนะนำหรือเสนอความคิดเห็น การประท้วง เรียกร้อง การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น การพิทักษ์สิทธิ ยังมีความหมายที่หลากหลายขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ โดยทั่วไปการพิทักษ์สิทธิมุ่งเน้นการส่งเสริม สนับสนุนหรือกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ระบบงาน หรือนโยบาย เพื่อให้สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้ระดับของการพิทักษ์สิทธิ สามารถแบ่งออกได้ 4 ระดับคือ 1. การพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ (Client advocacy) หรือการพิทักษ์สิทธิรายบุคคล เป็นระดับที่ปฏิบัติง่ายและมีผลกระทบน้อยที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้ในการให้บริการประจำวัน อาศัยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้จัดการผู้ป่วยและผู้รับบริการ และเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ 2. การพิทักษ์สิทธิในระดับองค์กร (Organizational advocacy) หรือการพิทักษ์สิทธิในการบริการ มักเกิดขึ้นการจัดการดูแลระดับหน่วยงานหรือโครงการ เช่น ศูนย์เบาหวาน, ศูนย์โรคหัวใจ ฯลฯ) และเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของการให้บริการ หรือระบบงานมีความ ชับซ้อนปานกลาง, มุ่งเน้นการปฏิบัติเชิงรุกเพื่อปัญหาหรือขยายบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3. การพิทักษ์สิทธิในระดับชุมชน (Community advocacy) หรือการพิทักษ์สิทธิระดับประชากร (Population advocacy) ใช้ในการจัดบริการกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ขององค์กร มีความซับซ้อนระดับปานกลางถึงสูง เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเชิงรุก เพื่อเพิ่มสุขภาวะของชุมชน เช่น การสร้างเสริมสุขภาพของประชากรในพื้นที่ มีขอบเขตการบริการกว้างและมีความท้าทายต่อการนำสู่การปฏิบัติ 4. การพิทักษ์สิทธิในระดับนโยบาย (Global advocacy) หรือระดับชาติ (National advocacy) มีขอบเขตครอบคลุมระบบบริการสุขภาพของประเทศ มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชนโดยรวม มีความซับซ้อนสูงทั้งแบบเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการสุขภาพ โดยไม่ได้คำนึงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ เป็นระบบใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎหมาย, ระบบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล เช่น ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า, ระบบประกันสังคม, ก.ม.พรบ.วิชาชีพ เป็นต้น (George A. Brager. 1968: 5) ได้ให้ความหมายของการพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์ไว้ว่า หมายถึง “การกระทำต่อกระบวนการปกป้อง หรือสนับสนุนในด้านความคิดเห็นและการโต้แย้งเหตุแห่งปัญหา” (Mallik 1997: 131; citing Curtain 1979; Gadow 1980) ซึ่งวิธีการให้บริการความช่วยเหลือ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ต้องดำเนินการและประเมินปัญหาความต้องการ ความจำเป็นของผู้มาขอรับบริการและครอบครัว ตลอดจน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการช่วยเหลือให้บริการบำบัด รักษาดูแล ประสานความร่วมมือจัดสรรทรัพยากรจากระบบบริการ การพิทักษ์ สิทธิ ให้ได้มาซึ่งบริการหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหา แก้ไขปัญหา ความต้องการ ความจำเป็น การพิทักษ์สิทธิก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้บริการตามข้อตกลงหรือแผนการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่เป็นจริงความต้องการ ความจำเป็นของผู้มาขอรับ

บริการจะต้องได้รับการพิจารณา และผู้ให้บริการจะต้องไม่ยกเลิกการให้บริการก่อนถึงกำหนด หากการให้บริการมีปัญหาผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขทบทวน และปรับปรุงนโยบายขององค์กรที่ให้บริการ การประกันคุณภาพ โดยการติดตามผลและประเมินผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานและการพิทักษ์ ปกป้อง คุ่มครอง สิทธิและผลประโยชน์ของผู้มาขอรับบริการ ทั้งนี้ การพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ (ศรีทัตติม พานิชพันธ์. 2535: 112; อ้างอิงจาก Arnold Panitch. 1974: 326) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการปกป้อง หรือสนับสนุน การช่วยเหลือผู้มาขอรับบริการได้คลาย ความกังวล และมีความชัดเจน เข้าใจ และเห็นในคุณค่าของตนเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ ตลอดจน เป็นการกระทำเพื่อปกป้อง คุ่มครอง และดูแลผู้มาขอรับบริการได้มีโอกาสตัดสินใจและเลือกการ กระทำต่างๆ เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดที่จะเกิดแก่ตนดี ยูพา วงศ์ไชย (2528: 121) การพิทักษ์สิทธิ หมายถึง การเป็นตัวแทนให้แก่ระบบผู้รับบริการในระบบใดระบบหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อผลประโยชน์ ของผู้รับบริการเอง

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าการพิทักษ์สิทธิ หมายความว่า การกระทำใดการกระทำหนึ่งที่แสดงออกถึงการเป็นตัวแทนในการปกป้องเรียกร้องตรวจสอบหรือ สนับสนุนของตนเอง เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคในสังคมตามสิทธิของตนเองจาก ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างอำนาจต่อรองให้กับผู้บริโภคทั้งในระดับปัจเจก บุคคลและในระดับสังคม

ความหมายของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในเรื่องการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์-เคลื่อนที่ในเชิงสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ โดยพิจารณาถึงการปกป้องสิทธิต่อตนเองที่ ออกมาในรูปของ การสนับสนุน การร้องขอ การปกป้อง การแนะนำหรือเสนอความคิดเห็น การประท้วง เรียกร้อง การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงบทบาทอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่อง ของนโยบาย แผนงาน โครงการ รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ ในด้านกิจการโทรคมนาคม

จากการประมวลความหมายที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง หมายถึง การแสดง พฤติกรรมการกระทำในการเป็นตัวแทนในการปกป้องเรียกร้องตรวจสอบหรือสนับสนุนของตนเอง เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคในสังคมตามสิทธิของตนจากผู้ประกอบการ ที่ออกมาใน รูปของ การสนับสนุน การร้องขอ การปกป้อง การแนะนำหรือเสนอความคิดเห็น การประท้วง เรียกร้อง การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงบทบาทอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของนโยบาย แผนงาน โครงการ รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ ซึ่งจากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุป

สิทธิผู้บริโภคที่แสดงออกถึงพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 โดยมีการเทียบเคียงกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” โดยที่พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย กำหนดให้ผู้บริโภคไทยได้รับสิทธิ 5 ประการ ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ประกอบกับเรื่องสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่กำหนดขอบเขตเฉพาะ ในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการเคลื่อนที่การคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม รวมทั้งการสร้างความรู้ความตระหนักเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคม ประเภทต่าง นามาซึ่งพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกมาเป็น 5 องค์ประกอบย่อยดังนี้

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถได้รับข่าวสาร จากการโฆษณา หรือการแสดงผลที่เป็นจริงจากผู้ให้บริการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพหรือบริการที่เพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูล ในการรับบริการและคุณภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพและบริการที่ดีและถูกต้องตามสิทธิที่พึงได้รับ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในสัญญาในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอดจนการแสดงออกถึงการร้องเรียนผ่านทางรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหายจนทำให้มีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำต่างๆ

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Learning Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura. 1986) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมนี้เป็นแนวคิดของ แบนดูรา (ภักธิรา ผลงาม. 2544: 28; อ้างอิงจาก Bandura 1977: 16) ซึ่งมีความเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ นอกเหนือจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้นแล้ว เกิดจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น และการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่เหล่านั้นสามารถเรียนรู้ได้โดยประสบการณ์ตรงหรือไม่ก็โดยการสังเกต องค์ประกอบทางชีววิทยามีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนรู้โดยพฤติกรรม นั่นก็คือองค์ประกอบในตัวบุคคลมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้พฤติกรรม ในการอธิบายกระบวนการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยที่รูปของการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องระหว่างพฤติกรรม องค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม โดยที่องค์ประกอบทั้ง 3 นี้จะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน พฤติกรรมองค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์สามารถกำหนดสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมก็สามารถกำหนด พฤติกรรม พฤติกรรมสามารถกำหนดองค์ประกอบส่วนบุคคล องค์ประกอบส่วนบุคคลก็สามารถกำหนดพฤติกรรมได้เช่นกัน ในทำนองเดียวกัน องค์ประกอบทาง สิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบส่วนบุคคลก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ทั้งนี้การกำหนดพฤติกรรมว่า มี 2 ประการ คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งได้แก่เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมซ้ำๆ มนุษย์จะคาดการณ์ไว้ว่า ถ้ามีเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นจะมีเหตุการณ์อะไรตามมาและตัวกำหนดพฤติกรรมอีกประการหนึ่งคือ ตัวกำหนดที่เป็นผล ซึ่งได้แก่ผลของการกระทำมนุษย์จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ ได้รับผลทางบวก และจะหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่จะได้รับผลทางลบ ซึ่งวิธีการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์มี 2 วิธี คือ การเรียนรู้จากผลของการกระทำ และวิธีการเรียนรู้จากการเลียนแบบ โดยที่การเรียนรู้จากผลของการกระทำเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ซึ่งจะทำหน้าที่ 3 ประการ คือให้ข้อมูล จูงใจ และ เสริมแรง ส่วนการเรียนรู้จากการเลียนแบบเป็นการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบกระทำ พฤติกรรม ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม การเรียนรู้จากตัวแบบอาศัย กระบวนการเรียนรู้จากการสังเกตเป็นผลสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ กระบวนการใส่ใจกระบวนการเก็บจำ กระบวนการทางกาย และ กระบวนการจูงใจ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวคิดของแบนดูราเพื่อเป็นพื้นฐาน ในการกำหนดตัวแปรเกรดเฉลี่ย จากแนวคิดที่ว่า สติปัญญาเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของบุคคลซึ่งหมายถึง สติ ปัญญา ตัวแปรชีวภาพ และสิ่งอื่นๆ ในตัวคนๆ นั้นรวมกับสภาพแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมจึงสามารถอธิบายได้ในลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์หรือเป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน ระหว่างปัจจัยภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต.2550) โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสาเหตุภายนอก (ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม) สาเหตุภายใน (ตัวแปรลักษณะทางจิต)

การวัดพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวัดพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเรื่องนี้โดยตรง ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาแนวคิดการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านอื่นๆ ตัวอย่างเช่น พิมพัฒน์ ณะสีลังกูร (2550) สร้างแบบวัดเป็นแบบสอบถามด้านการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคที่เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับตระหนักรู้ต่อแนวทางการให้บริการประชาชนในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ส่วนที่สอง การประมวลเอกสารเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความหมายของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ

ในส่วนนี้เป็นการทบทวนเอกสารเพื่อกำหนดความหมายและวิธีการวัดตัวแปรอิสระ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมในงานวิจัยชิ้นนี้ประกอบด้วย การเปิดรับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากสื่อ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

พฤติกรรมการเปิดรับ (Exposure) คือการที่ผู้บริโภคเลือกที่จะรับเอาสิ่งเร้าเข้ามาโดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการเลือกรับสิ่งเร้าบางตัวเท่านั้น เห็นได้ว่าพฤติกรรมการเปิดรับเป็นขั้นตอนแรกสุดของกระบวนการรับรู้ (Perception) เมื่อผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อแล้ว ก็จะทำกรสนใจในตัวสาร และต่อมาจึงทำการตีความหมายสารที่ได้รับ ผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรก็ตาม ผู้รับสารจะเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารตามความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ผู้รับสารจะมีกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process) โดยกระบวนการเลือกสรรข่าวสารจะเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) การรับรู้ข่าวสารของมนุษย์มี 3 ขั้นตอน (ชานันต์ รัตนโชติ. 2552: 11) ดังนี้ การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้ได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง และพบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ อาทิเช่น ทักษะการ

เดิมของผู้รับสาร คือ บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว จะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า “cognitive dissonance” ดังนั้น การที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน ทั้งนี้เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกัน บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้นๆ มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544) คือ

1. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (Rogers and Shoemaker) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็น ผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 2.1 การติดต่อโดยตรง เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความ เข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประชนโดยตรง

- 2.2 การติดต่อโดยกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมี ความสนใจในทางนั้นด้วย

3. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของ สื่อเฉพาะกิจเช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ใบปลิว คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง (ยุพดี จิตกุลเจริญ, 2537:3) กล่าวว่าการสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่

อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรง กับการเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และ เพื่อยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการ ติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมากและ ประกอบด้วย คนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่างๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็น เครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรม ต่างๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น (Charles k. Atkin. 1973: 208) ได้ กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและ เป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสาร ทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทาง ต่างๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกลดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิด ความสำเร็จในการสื่อสาร (กิติมา สุรสนธิ. 2533: 46-47) การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่ อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพ จิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรรที่แตกต่างกับ (Klapper, J.T. 1960: 19-25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรอง ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้ การเลือก เปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่นการเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะ และความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือเป็นต้น การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตาม ความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับ ความรู้ความ เข้าใจหรือ ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความ ไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ การเลือกรับรู้และตีความหมาย เมื่อ บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็คาดว่าจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของ ผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และ

จิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย การเลือกจดจำ บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค่านึกกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. 2544: 13-14) คือ 1. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง ทศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป 2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคลหมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Rogers; & Shoemaker. 1971) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (เสถียร เขยประทับ. 2525) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไป ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคล แต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกัน ตามลักษณะส่วนบุคคล, สภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย

ดังนั้นการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อในงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึง การได้รับการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจาก ผู้ส่ง

สารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคโดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดง หรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร

การวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ

การวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ นั้น ยังไม่มีการวัดแบบเจาะจงในเรื่องข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่มีการสร้างแบบวัดการเปิดรับข่าวสารสิทธิผู้บริโภคจากสื่อที่เป็นภาพรวมในเรื่องสื่อ ซึ่งมีการสร้างแบบวัดไว้จำนวนมาก อาทิ ของศวิตา ธรรมพิทักษ์ (2555) การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการแต่งกายตามกฎของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สร้างแบบวัดการรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับได้แก่ บ่อยที่สุด บ่อย พอสมควร นานๆ ครั้ง และไม่เคย จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .842 โดยที่ งานวิจัยของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เรื่องการประเมินผลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสำรวจพฤติกรรมประชาชน (2554) ได้ศึกษาตัวแปรการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยสร้างแบบวัดที่ให้เลือกตอบ กำหนดเป็นเป็นความถี่ในการดู/ฟัง /รับเป็นจำนวนวัน ต่อสัปดาห์เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับได้แก่ เป็นประจำ ค่อนข้างบ่อย ได้บ้างไม่ได้บ้าง นานๆ ได้ ไม่ได้เลย จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .6310 และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ ความรู้และพฤติกรรมการบริโภคของประชาชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปี 2551 ของ บรรเจิด เดชาศิลป์ชัยกุล (2550) ที่ศึกษาตัวแปรเรื่องความต้องการรับรู้เกี่ยวกับ การบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ไม่ต้องการเลย จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .874

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดประมาณค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด ในลักษณะของข้อคำถามในเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารสิทธิผู้บริโภคจากสื่อ

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การได้รับข่าวสารจากสื่อที่ไม่ได้มีการระบุเรื่องเฉพาะเจาะจง เป็นการรับสื่อในเรื่องต่างๆ มีส่วนสำคัญในการในการแสดงออกถึงพฤติกรรม เช่น งานวิจัยของปาริชาติ นาคอ่อน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า 1 ใน 3 ของกลุ่มวัยรุ่นเปิดรับสื่อทุกประเภท โดยวัยรุ่นเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุโทรศัพท์บ้าน อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทำให้วัยรุ่นแสดงพฤติกรรมการต่างๆ อาทิ พฤติกรรมการแต่งกายตามสื่อที่ได้รับ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ ความรู้และพฤติกรรมการบริโภคของประชาชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปี 2551

ของ บรรเจิด เตชาศิลปชัยกุล (2550) พบว่าพฤติกรรมกรรมการบริโภคของประชาชนในจังหวัดกาฬสินธุ์ มักมีพฤติกรรมเลียนแบบสิ่งที่ได้รับจากสื่อ และพัชรี หล้าแหล่ง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม การรับรู้สื่อโฆษณาของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดตรัง ที่มีต่อการโฆษณาของห้างสรรพสินค้า เทสโก้โลตัสตรัง” ผลการศึกษา พบว่า ประเภทของสื่อที่รับที่บ้านหรือที่พัก อาศัยมากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์และมีลักษณะนิสัยการเปิดรับสื่อ ตามประเภทของสื่อที่สะดวกในการรับ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การเปิดรับสื่อโฆษณาของห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส จากสื่อแต่ละประเภท ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาเรียงตามลำดับดังนี้สื่อประเภทแผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่สื่อประเภทโทรทัศน์สื่อ ประเภทป้ายโฆษณา สื่อประเภท ผู้ที่เคยใช้แนะนำ สื่อประเภทหนังสือพิมพ์ สื่อประเภทเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานแนะนำ สื่อประเภทโปสเตอร์ สื่อประเภทอินเทอร์เน็ตและสื่อประเภทการอบรมสัมมนา การรับประสบการณ์จากสื่อโฆษณาของห้างฯ โดยส่วนใหญ่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับสื่อ ของห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส อยู่ในระดับมากและสื่อประเภทต่าง ๆ มี อิทธิพลหรือผลต่อการ ตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยที่งานวิจัย ของสุวรรณี โพธิศรี (2534) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมในการป้องกัน โรค เอชส์ของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับ ข่าวสารทั่วไปของ ผู้ปกครองนักเรียน เปิดรับข่าวสารโรคเอชส์จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์เอกสารเผยแพร่คู่ สมรส และเพื่อน ตามลำดับ และพบว่าสื่อมวลชนเป็นสื่อที่มี บทบาทในการให้ความรู้และการยอมรับปฏิบัติในการ ป้องกันโรคเอชส์สูงที่สุด ซึ่งศศิวิมล ตามไทย (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการบริโภค ข้าวกล้อง ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารโดยทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารทั่วไปเป็นประจำจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือสื่อวิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ สมาชิกใน ครอบครัว ญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก สื่อนิตยสาร และสื่ออื่นๆ (เช่นวิทยุติดตามตัว) ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีปริมาณ การเปิดรับข่าวสารทั่วไปอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่มีปริมาณการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อนิตยสารและสื่ออื่นๆ ใน ระดับต่ำมาก การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับข่าวกล้อง กลุ่ม ตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับข่าวกล้องตามแนว พระราชดำริจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อวิทยุและสื่อหนังสือพิมพ์ตามลำดับ ส่วนการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับข่าวกล้องกลุ่ม ตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด เช่นเดียวกัน แต่อันดับรองลงมาคือ สื่อ หนังสือพิมพ์และสื่อวิทยุตามลำดับ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับข่าวกล้อง จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือสื่อวิทยุและสื่อหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่ม ตัวอย่างได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยว กับข่าวกล้องจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด เช่นเดียวกัน แต่อันดับ รองลงมาคือ สื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวิทยุตามลำดับ อิเล็กทรอนิกส์คือ อินเทอร์เน็ต

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลสอดคล้องกันว่าผู้ที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมีพฤติกรรมที่ สอดคล้องหรือทำตามที่ได้รับจากสื่อ ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงคาดว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ ได้รับข่าวสารจากเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อมากที่สุดจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์มากกว่า ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อน้อยที่สุด

การได้รับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การสนับสนุนทางด้านสังคม (Social Support) หมายถึงสิ่งที่ผู้รับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุสิ่งของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มคน (สรรงค์ภักดิ์ ดวงคำสวัสดิ์. 2539:29 – 35; อ้างอิงจาก House. 1985) และเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรมไปในทางที่ผู้รับต้องการ ในที่นี้หมายถึงการมีสุขภาพดี แรงสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากบุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อนบ้าน ผู้นำชุมชน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักเรียนครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (Caplan. 1976: 39-42) ได้ให้คำจำกัดความแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นทางข่าวสาร เงิน กำลังงาน หรือทางอารมณ์ ซึ่งอาจเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการ (Pilisuk. 1982: 20) กล่าวว่า 1. แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคน ไม่เฉพาะแต่ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุ ความมั่นคง ทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่บุคคลรู้สึกว่าได้ตนได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย 2. แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม โดยปกติกลุ่มสังคมจัดแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ กลุ่มปฐมภูมิและกลุ่มทุติยภูมิ กลุ่มปฐมภูมิเป็นกลุ่มที่มีความสนิทสนมและมีสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกเป็นการส่วนตัวสูง กลุ่มนี้ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนบ้าน ส่วนกลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มสังคมที่มีความสัมพันธ์ตามแผนและกฎเกณฑ์ ที่วางไว้ มีอิทธิพลเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานของบุคคลในสังคมกลุ่มนี้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมอื่นๆ ซึ่งในระบบแรงสนับสนุนทางสังคมถือว่า มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคมนั้นมีทั้งแหล่งปฐมภูมิ และแหล่งทุติยภูมิ แรงสนับสนุนจากแหล่งปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้อง ซึ่งมีความสำคัญต่อการเจ็บป่วยและพฤติกรรมอนามัยของบุคคลเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะแรงสนับสนุนทางอารมณ์จาก คู่สมรส ส่วนแรงสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งทุติยภูมิถือว่าเป็นผู้ให้บริการ บุคลากรอื่นๆ เช่น ครู พระ ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข ซึ่งมีความสำคัญในการสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

3.องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม หลักการที่สำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคมประกอบด้วย 1.ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับแรงสนับสนุน 2. ลักษณะของการติดต่อสัมพันธ์นั้น จะต้องประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเชื่อว่ามีใจใส่ และมีความรัก ความหวังดีในสังคมอย่างจริงใจ ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทำให้ผู้รับรู้สึกว่าได้ตนเองมีค่าและเป็นที่ยอมรับในสังคม ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะทำให้ผู้รับเชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีประโยชน์แก่สังคม ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปของข้อมูล ข่าวสาร วัตถุ สิ่งของหรือด้านจิตใจ จะต้องช่วยให้ผู้รับได้บรรลุถึงจุดหมายที่เขาต้องการ 4. ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคมแฮร์ส (Babara A.Israel. 1985: 66; citing House. n.d.) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมในการให้การสนับสนุนทางสังคมเป็น 4 ประเภทคือ 1. Emotional Support คือ

การสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น การให้ความพอใจ การยอมรับนับถือ และการแสดงถึงความห่วงใย

2. Appraisal Support คือ การสนับสนุนด้านการ ให้การประเมินผล เช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) การเห็นพ้องหรือให้รับรอง (Affirmation) ผลการปฏิบัติหรือ การบอกให้ทราบผลถึงผลดี ที่ผู้รับได้ปฏิบัติพฤติกรรมนั้น

3. Information Support คือ การให้การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำ (Suggestion) การตักเตือน การให้คำปรึกษา (Advice) และการให้ข่าวสารรูปแบบต่างๆ

4. Instrumental Support คือ การให้การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ เช่น แรงงาน เงิน เวลา เป็นต้น

5. ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม ได้แบ่งระดับ แรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับกว้าง (Macro level) เป็นการพิจารณาถึงการเข้าร่วม หรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกับกลุ่มต่างๆ ด้วยความสมัครใจและการดำเนินวิถีชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม เช่น การเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ในสังคม ชุมชนที่เขาอาศัยอยู่ เช่น กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มผู้ใช้โซเชียลมีเดีย เป็นต้น

2) ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzo level) เป็นการมองที่โครงสร้าง และหน้าที่ของเครือข่ายสังคม ด้วยการพิจารณาจากกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มบุคคลใกล้ชิดในสังคมเสมือนญาติ ชนิดของการสนับสนุนในระดับนี้ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัสดุสิ่งของ ความเป็นมิตร การสนับสนุนทางอารมณ์ และการยกย่อง

3) ระดับแคบหรือระดับเล็ก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด ทั้งนี้มีความเชื่อกันว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์มาก และมีความถี่ของความสัมพันธ์สูง โดยโครงสร้างของเครือข่ายในการสนับสนุนในระดับนี้ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัวซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางจิตใจและแสดงความรักและห่วงใย (Affective Support) (Gottlieb. 1985: 5 - 12) และ (Caplan. 1974 : 7) กล่าวว่า การสนับสนุนทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยลดผลของความเครียดที่มีผลต่อการเกิดโรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจในผู้ที่ทำงาน ซึ่งพบว่ามี ความเครียดมากและยังพบอีกว่า ผู้ที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจมากกว่าผู้ที่มีแรงสนับสนุนทางสังคม (กนกทอง สุวรรณบุลย์. 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการที่บุคคลได้รับการ ช่วยเหลือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมทั้งทางด้านอารมณ์ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน แรงงาน หรือวัตถุสิ่งของต่างๆ ซึ่งบุคคลอื่นในสังคมนั้น คือ สมาชิกในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน ทำให้ผู้ได้รับแรงสนับสนุนเกิดความรู้สึกผูกพัน เชื่อว่ามีคนรัก มองเห็นคุณค่า และรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้ ส่งผลให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในมีสุขภาพจิตที่ดี (Caplan. 1976) ได้ให้คำจำกัดความว่า แรงสนับสนุนทางครอบครัว หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับโดยตรงจากบุคคล อาจเป็นทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการ (Pilisuk. 1982) กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ไม่เฉพาะแต่ความช่วยเหลือทางด้านวัตถุความมั่นคง ทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผู้อื่นด้วย

ดังนั้น จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยจึงนำมาประมวลและหาความหมายของการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว หมายถึง การที่ได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมที่เป็นระดับแคบหรือระดับลึก หรือเรียกว่าครอบครัวที่หมายถึงบิดามารดา สามีภรรยา ลูก เนื่องจากเป็นระดับที่มีความสัมพันธ์ลำดับแรกๆที่พบตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิตที่จะส่งออกไปถึงพฤติกรรมได้ตลอดเวลา เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด โดยเป็นการการสนับสนุนในระดับที่มีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ทางจิตใจ และความรักและห่วงใย วัตถุประสงค์ของรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ผลของแรงสนับสนุนดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดความตระหนัก สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ได้ตามความต้องการส่งผลให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

การวัดการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว

การวัดการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มียานวิจัยที่วิจัยเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวโดยตรง โดยที่งานวิจัยส่วนใหญ่มีการสร้างแบบวัดได้มีการที่ใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรม งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่สร้างเครื่องมือวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ อาทิ พัทรี รัตนพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องสถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ใช้แบบวัดการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นลักษณะแบบวัดประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย มีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ .9064 พงศ์รัช วิวัณ (2546)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวตามนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคคลในการประกันคุณภาพการศึกษาของพงศ์รัช วิวัณ (2546) เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ในลักษณะของข้อคำถามในเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นแรงผลักดันให้บุคคลส่งออกไปถึงพฤติกรรม อาทิ กรรณิกา ศิลปพรหมมาศ (2547) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลจิตเวชที่มีจริยธรรม พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการทำงานที่ตั้งใจและยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยให้หายจากโรคภัยต่างๆ และรัชชัย ศรีพรงาม(2547) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานนโรงงานอุตสาหกรรม สิ่งทอและปั่นด้าย มีเนื้อหาเกี่ยวกับการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือใน 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านวัสดุสิ่งของ และการสนับสนุนด้านจิตใจและอารมณ์จากหัวหน้า พบว่าสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีและส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือน และพจน์ จีระบลกิจ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ พบว่า การมุ่งอนาคต การเชื่ออำนาจ การควบคุมตนเองและการสนับสนุนทางสังคม มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ ส่วนปัจจัยทางชีวสังคมมีเพียงอายุที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ครั้งนี้ ซึ่งจะส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ ก็คือ กรมตำรวจควรต้องส่งเสริมได้ว่า ราชการมีการปฏิบัติรวมอุดมคติตำรวจโดยการฝึกอบรมให้ข้าราชการตำรวจ มีการควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและการเชื่ออำนาจในตนเอง รวมทั้งส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติให้ตำรวจได้รับการสนับสนุนทางด้านจิตใจ อันจะทำให้สามารถปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจให้สูงขึ้นอีกด้วย

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลสอดคล้องกันว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นแรงผลักดันให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมต่างๆ โดยการประมวลข้างต้นผู้วิจัยพบว่าการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวนี้เองเป็นส่วนแรกที่จะสามารถส่งออกหรือเป็นแรงผลักดันหลักถึงการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจะมีการแสดงพฤติกรรมในด้านดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับแรงผลักดันนั้นเอง ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงคาดว่าผู้บริโภคนิกิจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับครอบครัวมากที่สุดจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์มากกว่าผู้บริโภคนิกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับครอบครัวน้อยที่สุด

ตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตัวแปรลักษณะทางจิต ในงานวิจัยชิ้นนี้ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบ A ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้บริโภค การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การรับรู้ความสามารถของตน

บุคลิกภาพแบบ A กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ. 1960 โดย Roseman ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า มีบุคลิกภาพบางอย่างแปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่นๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจของเขาพบว่า แก้วอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจนั้นจะมีรอยลึก เฉพาะตรงขอบแก้วอี้เท่านั้น แสดงว่าคนไข้ส่วนใหญ่ของเขานั่งแก้วอี้แต่ตรงขอบแก้วอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่า คนเช่นนั้นจะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่งมักนั่งแก้วอี้แต่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้โดยเร็ว คล้ายกับลักษณะของคนพร้อมที่จะเคลื่อนไหวได้ทันทีจากความคิดนี้

ทำให้ เขาคิดว่า น่าจะมีบุคลิกภาพบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่าผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง(Risk Facto) และในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่าบุคลิกภาพแบบ **A** และบุคลิกภาพตรงกันข้าม 10 จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบ **A** (Friedman and Roseman. 1976: 164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบ **A** และ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากในเวลาอันน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่า อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว หนีไม่ติดกับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย (Friedman & Rosenman, 1976, pp. 401-402) ยังได้ศึกษาคุณลักษณะของบุคคลจากการสังเกตผู้ป่วยที่เป็นโรค Coronary Heart Disease ซึ่งนำไปสู่แบบของบุคลิกภาพแบบ **A** เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัวตลอดเวลาไม่ชอบอยู่เฉย ไม่มีความอดทน มีพฤติกรรมก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานและมีความต้องการแข่งขันกับผู้อื่นสูง และ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2539,) กล่าวว่า การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล โดยแต่ละบุคคลจะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดแตกต่างกัน คือ 1. บุคลิกภาพแบบ **A** จะแสดงพฤติกรรมดังนี้คือ มีความก้าวร้าว มีลักษณะของความเร่งรีบและแข่งขันชิงดีชิงเด่น ซึ่งมีแนวโน้มในการที่จะทำร้ายและแข่งขันกับผู้อื่นเสมอ แม้ในสถานการณ์ที่ไม่มีการแข่งขันหรือพยายามทำงานให้ได้มากขึ้นในเวลาจำกัด ทำให้ประสบกับความเครียดอย่างรุนแรงในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูง นอกจากนี้บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ **A** จะมีปฏิกิริยาต่อความเครียด คือ ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนทัศนคติและค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ดังนั้น จิตวิทยาบุคลิกภาพจึงเป็นศาสตร์ที่มุ่งศึกษานิสัยของบุคคลซึ่งช่วยให้มองเห็นว่าแต่ละคนแตกต่างกันอย่างไร (รัชดาภรณ์ นาถอจฉลา. 2549: 14) บุคลิกภาพ หมายถึง การรวมคุณลักษณะทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว บุคลิกภาพ มีผลมาจาก 3 องค์ประกอบ คือ พันธุกรรม (Heredity), สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) และสถานการณ์ (Situation Conditions) พันธุกรรม (Heredity) จากการวิจัยพบว่า ลักษณะต่างๆ ทั้งทางชีวภาพ กายภาพ และจิตวิทยาภายใน จะถูกถ่ายทอดจาก บิดามารดา สืบต่อกันมาทางยีนที่อยู่ในโครโมโซม ทั้งนี้จาก 1. การสังเกตพฤติกรรมและอารมณ์ในวัยเยาว์ ซึ่งพบว่าลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ จะถูกถ่ายทอดผ่านยีนพอๆ กับลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง สีมผม ฯลฯ 2. การศึกษาคู่แฝดที่ถูกแยกเลี้ยงดูให้ห่างกันตั้งแต่เยาว์วัย โดยนักวิจัยได้ศึกษาคู่แฝดกว่า 100 รายพบว่า แม้จะถูกแยกเลี้ยงดู ก็จะมีลักษณะคล้ายคลึงกันหลายประการ 3. การตรวจสอบความพึงพอใจต่องาน ภายใต้เวลา และสถานการณ์ต่างๆ ว่ามีความสม่ำเสมออย่างไร ทั้งนี้ บุคลิกภาพยังมีปัจจัยทางด้านอื่นๆ ด้วยสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ในขณะทีผลจากพันธุกรรมจะมีขีดจำกัดในการสร้างบุคลิกภาพ ความต้องการของสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ จะคอยปรับเปลี่ยน

บุคลิกภาพให้แปรเปลี่ยนไปสถานการณ์ (Situation Conditions) บุคลิกภาพที่มักจะสม่ำเสมอ อาจจะแปรเปลี่ยนไปภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, : 137-138) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่ง เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค โดยบุคลิกภาพแบบ A มีลักษณะดังนี้ 1. มีการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว 2. ไม่อดทนกับเหตุการณ์ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น 3. พยายามทำสิ่งต่างๆ มากกว่าสองสิ่งขึ้นไปพร้อมๆ กัน 4. ไม่ปล่อยเวลาว่างให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. วัดความสำเร็จในรูป “จำนวน” ในทุกสิ่ง

ดังนั้นบุคลิกภาพแบบ A ในงานวิจัยนี้ หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะชอบแสดงออกถึงความความทะเยอทะยานตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง โดยเป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่ง เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค

การวัดบุคลิกภาพแบบ A

การวัดบุคลิกภาพแบบ A ได้มีการสร้างแบบวัดไว้จำนวนมากแต่แบบวัดที่ใช้วัดบุคลิกภาพแบบ A ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิขั้นนี้ยัง ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มี งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่สร้างเครื่องมือวัดบุคลิกภาพแบบ A ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ อาทิ รัชดาภรณ์ นาถอจลา (2549) สร้างแบบวัดสอบถามบุคลิกภาพแบบ A โดยมีการปรับปรุงมาจากไคเวอร์ และไวเนดเนอร์ (Kleiver; & Weidner. 1987: 204) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับได้แก่จริงที่สุด ถึงจริงน้อยที่สุด จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .7213 บุคลิกภาพแบบ A แบบวัดที่ใช้ในปัจจุบันมี 3 แบบ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537: 15 ; อ้างอิงจาก Friedman; & Rosenmen. 1974) คือ 1. แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview: SI) ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้คนที่มีความบุคลิกภาพแบบ A ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความโกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ 2. มาตราวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ A ของเฟรมมิงแฮม (Framinghaen Type A Scale: FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเองเช่นเดียวกับแบบหนึ่ง ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงขับ มุ่งสัมฤทธิ์การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน 3. แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey: JAS) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ บุคคลที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้สูงเป็นบุคคลที่มีความบุคลิกภาพแบบ A โดยกลุ่มบุคคลนี้รายงานว่ามีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ทำงานด้วยความรีบเร่ง ไม่ลดละ ต่อความอ่อนล้าหรือการทำงานที่ประสบความล้มเหลว นอกจากนี้ ยังรายงานว่าตนเองทำงานและมีความต้องการผลสัมฤทธิ์มากกว่าโดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่รายงานว่า มีความต้องการ

ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความตั้งใจเพิ่มสถานภาพอาชีพให้สูงขึ้น รับรู้ได้รับแรงเสริมจากการทำงานกว่า อีกทั้งยังมีระดับการศึกษาสูงกว่า นอกจากนี้ (Strube; & others. 1987) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไรและได้ศึกษาพบว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A มีความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากที่สุด

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดบุคลิกภาพแบบ A จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงมาจากการศึกษาแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey: JAS) เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ในลักษณะของข้อคำถามในเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบ A

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่กระตือรือร้นต้องการความรวดเร็ว ดังที่ ไคล์เวอร์ และไวนด์เนอร์ (Kleiber; & Weidner. 1987: 204) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพแบบ A และระดับความมุ่งหวังโดยศึกษาจากการตั้งเป้าหมายของความสำเร็จของเด็กและผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กชายจำนวน 32 คน และเด็กหญิง จำนวน 41 คน มีอายุระหว่าง 9-12 ปี โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นเด็กที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A และ B พบว่าเด็กทั้งสองกลุ่มได้ตั้งเป้าหมายของความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในการกระทำพฤติกรรม เด็กที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ A จะทำงานสำเร็จมากกว่า และมีความเพียรพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จมากกว่าคนอื่นๆ โดยที่ ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ A ของเด็กนักเรียนชายและหญิง ผลการศึกษาพบว่า เด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จมากกว่า รักความก้าวหน้ามากกว่า (อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2533: 19-20; อ้างอิงจาก Strube; & others. 1987) ได้ศึกษาสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความพยายามและความสำเร็จไม่สอดคล้องกัน ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความพยายามมากขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ นันทวัน นวมนิม (2551) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรคและความฉลาดทางจริยธรรมของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษาและบุคลิกภาพ ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความฉลาดทางจริยธรรมของพนักงาน อีกทั้งความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับความฉลาดทางจริยธรรมของพนักงานด้วย และรัชดาภรณ์ นาถอจลา (2549) ศึกษาบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรพบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร มีความเครียดระดับต่ำ บุคลิกภาพแบบ A ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทและด้านความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดและบุคลิกภาพแบบ A และความขัดแย้งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลสอดคล้องกันว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นจะมีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองโดยที่สามารถนำมาช่วยทำนายนายการทำงานวิจัยชิ้นนี้ได้เป็นอย่างดี โดยที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม เรียกร้อง ปกป้องสิทธิ์ตามนิยามปฏิบัติการของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมาย” ได้มีผู้ตั้งคำถามกับคนที่อายุต่างๆ กัน และได้คำตอบที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ (Tapp; & Kohlberg. 1971) เช่น ถามว่า “กฎหมาย คืออะไร กฎระเบียบ คืออะไร” และถามว่า “ถ้าไม่มีกฎระเบียบ จะเป็นอย่างไร” โดยที่ระดับเชื่อฟังทำตามกฎระเบียบ หรือระดับการรักษากฎระเบียบไปจนถึงระดับสูง คือการสร้างกฎระเบียบ จึงทำให้เข้าใจได้ว่ากฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อการกระทำ หรือไม่กระทำของบุคคล ในลักษณะของอิทธิพลแบบใด มากเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระดับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 ที่กล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ดังนี้ มาตรา 56 (สิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ) บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน มาตรา 59 (สิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์) บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว มาตรา 61 (สิทธิของผู้บริโภค) สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภค ย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภค ทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะ

ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ 1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ ที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดง ฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยไม่เป็นธรรม 2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้า หรือรับบริการด้วยความ สมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม 3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการ ที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้น แล้ว 4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอา ไรต์เอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ 5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1, 2, 3 และ 4

ดังกล่าว แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559) ของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ว่าด้วยเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐาน ของผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคมประเภทต่างๆ การรู้เท่า ทันความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคม และสามารถเข้าใช้ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้กำหนด ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม โดยให้มีการดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงนโยบายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลทั้งที่อาจเป็นอุปสรรคและ ส่งเสริมการแข่งขันใน กิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง หากจะมองเกี่ยวกับกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ การโทรคมนาคมในต่างประเทศ อย่างประเทศประเทศญี่ปุ่น บริษัทผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมจะ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของหน่วยงาน กำกับดูแล หรือ MIC อย่างเคร่งครัด โดยจะไม่มีกรณีโต้แย้ง หรือไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือใช้ กระบวนการทางศาลเพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย เนื่องจากก่อนที่จะหน่วยงานกำกับดูแลจะมีการออก กฎ ระเบียบต่างๆ ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม โทรคมนาคม จะจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมจะใช้กระบวนการดังกล่าวในการแสดงความคิดเห็น เจรจา ต่อรอง หรือมีข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบเหล่านั้น และหน่วยงานกำกับดูแลจะนำความเห็น และข้อเสนอแนะ ต่างๆ ที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะมีการประกาศบังคับใช้ต่อไป ดังนั้น เมื่อหน่วยงานกำกับ ดูแลออกกฎระเบียบที่กำหนดให้ผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติก็จะเป็นการฝ่าฝืนแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย กับ กฎระเบียบนั้นก็ตาม (รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการ หน่วยงานกำกับดูแลกับการดำเนินงาน

เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมของประเทศในทวีปเอเชียตะวันออก: สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.)

“นิติสำนึก” (Legal Consciousness) เป็นแนวคิดหนึ่งในการศึกษากฎหมายกับสังคมที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1970 – 1980 เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของคนในสังคมและกฎหมายโดยเฉพาะต่อกฎหมายของรัฐในเชิงประจักษ์ และเพื่อศึกษาแง่มุมและลักษณะอื่นๆ ของกฎหมายซึ่งอยู่นอกเหนือจากแง่มุมและลักษณะของกฎหมายที่เป็นทางการ หรือกฎหมายที่บัญญัติขึ้นโดยรัฐ การได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความคิด ความรับรู้ปฏิกิริยาของคนในสังคมที่แสดงออกเกี่ยวกับกฎหมายมาจากการสนทนา การฟังความคิดเห็น เหตุผลในการตัดสินใจ และการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในกรณีหรือสถานการณ์ต่างๆ เช่น การยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมาย การหลีกเลี่ยงกฎหมาย หรือการให้ความหมายของกฎหมาย เป็นต้น

ในภาษาอังกฤษ คำว่า Legal Consciousness ประกอบขึ้นจากสองคำ คือ legal และ consciousness โดยคำว่า legal มีความหมายว่า เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ส่วนคำว่า consciousness นั้นหมายถึง ความรับรู้ ความตระหนัก หรือความสำนึก จึงอาจแปลคำว่า legal consciousness เป็นภาษาไทยได้ว่า ความรู้ด้านกฎหมาย ความตระหนักรู้ด้านกฎหมาย หรือความสำนึกด้านกฎหมายก็ได้ในที่นี้มีความหมายอย่างกว้างว่า เป็นความรู้สึกระทันหันต่อสิ่งที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องอยู่ทั้งทางบวกและลบ ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในเรื่องดังกล่าว จากความหมายของคำที่ประกอบขึ้น ความรับรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการให้ความหมายของปัจเจกบุคคลต่อกฎหมายของ เนื่องจากความหมายของกฎหมายจะขึ้นอยู่กับการรับรู้และการให้ความหมายโดยปัจเจกบุคคลหรือคนในสังคม และการรับรู้กฎหมายของประชาชนก็อาจมีความแตกต่างกันไปตามเชื้อชาติ เพศสภาพ และชนชั้นของแต่ละบุคคลอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดข้างต้นเป็นแนวคิดที่ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการให้ความหมายของปัจเจกบุคคลต่อกฎหมายของรัฐ และเป็นแนวทางการศึกษากฎหมายกับสังคมอย่างหนึ่ง การศึกษากฎหมายกับสังคมโดยใช้แนวคิดนิติสำนึกจึงมีความหลากหลายทั้งด้านมุมมองและวิธีการศึกษา แม้กระทั่งในกลุ่มนักวิชาการในประเทศเดียวกัน เช่น ในสหรัฐอเมริกาก็ยังมีมุมมองในการศึกษานิติสำนึกที่ต่างกันออกไป ไม่เพียงเท่านั้น แนวคิดนิติสำนึกยังถูกนำไปปรับใช้กับวิชาด้านสังคมศาสตร์อื่นๆ อย่าง อาชญวิทยา การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลด้วย (Ewick; & Silbey. 1998: 18) ได้สรุปลักษณะของกฎหมายในฐานะโครงสร้างสังคมที่เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมจากการรวบรวมประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับการบังคับใช้กฎหมายเอาไว้ 3 ประการ คือ

1. กฎหมายมีการรักษาระยะห่างจากประชาชน ไม่เข้าข้างใคร และเป็นเรื่องภาววิสัย (objective) ที่ไม่มีความเห็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง
2. กฎหมายเป็นเกมการใช้ทักษะ ทรัพยากร และการเจรจาต่อรอง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถเรียกร้องผลประโยชน์ของตนจากผู้อื่นได้อย่างถูกกฎหมาย

3. กฎหมายเป็นอำนาจในการตัดสินชี้ขาดในกรณีที่ประชาชนรู้สึกว่าเป็นฝ่ายถูกกระทำให้ได้รับความเสียหาย โดยที่นิยามของกฎหมายที่ถูกสร้างขึ้นผ่านประสบการณ์ของคนในสังคมดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลที่บุคคลเลือกที่จะไม่ใช้วิธีการตามกฎหมายในการจัดการกับปัญหาข้อพิพาทของตนเอง(Engel and Munger, 1997:123)

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การรับรู้แนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ที่รวมถึงบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ

การวัดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวัดความรู้ด้านกฎหมายต่างๆ นั้นมีหลากหลายผลงาน อาทิ งานวิจัยแสงทองธีระทองคำ และคณะ (2553) การศึกษาติดตามผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมายวิชาการพยาบาล ต่อความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลตามกฎหมายของนักศึกษาพยาบาล ได้สร้างแบบวัดความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ การพยาบาล เป็นข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน เป็นแบบให้เลือกตอบ ถ้า ตอบ “ถูก” ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบ “ผิด” หรือ “ไม่แน่ใจ” ให้ 0 คะแนน หากคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คะแนน ถือว่ามีความรู้ด้าน กฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลในระดับต่ำ คะแนนมากกว่า 10-20 คะแนน และคะแนนมากกว่า 20 คะแนน แสดงว่าความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ การพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง ตามลำดับ โดยที่งานวิจัยของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เรื่องการละเมิดและสิทธิเด็ก” (2552) ได้ศึกษาตัวแปรความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายของประชาชนทั่วไป โดยสร้าง เป็นข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .665 แต่ความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมโดยตรงยังไม่พบ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงจากงานวิจัยการศึกษาติดตามผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมายวิชาการพยาบาล ต่อความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลตามกฎหมายของนักศึกษาพยาบาล ของแสงทอง ธีระทองคำ และคณะ (2553) เป็นแบบวัดข้อคำถามเลือกตอบ ก. ถึง ค. เป็นแบบให้เลือกตอบถ้า ตอบ “ถูก” ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบ “ผิด” ให้ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบถูกสูงกว่า 15 คะแนน เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความรู้เรื่องกฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค ในการแสดงออกถึงพฤติกรรม อาทิ สุดาศิริ วทวงศ์ (2533) ศึกษาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ทำให้การบังคับใช้กฎหมายไม่ประสบผลสำเร็จ โดย กล่าวว่าเจ้าหน้าที่ที่ตรวจตราการใช้กฎหมายนั้นมีอยู่น้อยกลุ่ม นายจ้างที่หลีกเลี่ยงไม่ยอมปฏิบัติตามกฎหมายก็มีทั้งกลุ่มที่รู้กฎหมายและไม่รู้กฎหมาย แต่ต้องการที่จะเอารัดเอาเปรียบลูกจ้าง ในส่วนของลูกจ้างนั้นก็มีความจำเป็นที่จะต้องทนรับสภาพในการจ้างงานที่นายจ้างกำหนดเพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือความไม่รู้สิทธิของตน นอกจากนี้ยังได้เสนอวิธีการแก้ไขคือการพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ทั้งในเรื่องของการให้การศึกษา การฝึกอบรมในด้านกฎหมายแรงงาน มนุษย์สัมพันธ์และการมีจิตสำนึกที่ซื่อสัตย์ เพื่อที่จะได้ตระหนักถึงหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการปรับปรุงองค์กรของรัฐที่รับผิดชอบเพื่อให้บรรลुวัตถุประสงค์ในการใช้แรงงาน และก่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ และแสงทอง ธีระทองคำ และคณะ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ในด้านความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลในขอบเขตของกฎหมายในนักศึกษาพยาบาลรามธิบดี พบว่าการจัดการเรียนการสอนวิชากฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการพยาบาล สถาบันการศึกษาทางการพยาบาลจึงควรพัฒนาการเรียนการสอนวิชากฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ให้เป็นรูปธรรม และง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ควบคู่กับการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อลดปัญหาการฟ้องร้องทางกฎหมาย และเพิ่มคุณภาพการพยาบาล เป็นต้น

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลสอดคล้องกันว่าผู้ที่มีความรู้เรื่องกฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นพฤติกรรมรับรู้ถึงมุมมอง ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้นักนิติศาสตร์ รวมไปถึงผู้บัญญัติกฎหมายสามารถปรับปรุงร่างกฎหมายต่างๆ ที่จะนำมาบังคับใช้กับคนในสังคมให้เป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ หรือเอื้อให้คนในสังคมพร้อมจะปฏิบัติตาม หรือเลือกใช้วิถีทางตามกฎหมายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงคาดว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองมากกว่าผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่มีความรู้เรื่องกฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคน้อย

การตระหนักรู้ในตนเองกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

Bloom; & Faculty (1971: 273) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ในตนเองเป็นพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก เป็นขั้นต่ำสุดของพฤติกรรมด้านความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม ความตระหนักมีลักษณะเกือบคล้ายกับความรู้ (Knowledge) แต่แตกต่างกันตรงที่ ความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดในเรื่องต่างๆ ที่มนุษย์ได้มีการรวบรวม เก็บสะสมไว้เพื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ การเกิดความรู้ต้องอาศัยระยะเวลา ดังนั้น ความรู้จึงเกี่ยวข้องกับความจำ หรือความสามารถที่จะระลึกได้ ส่วนความตระหนักรู้ เป็นความสำนึก ซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น จึงเกิดความรู้สึกขึ้น ดังนั้น ความตระหนักในตนเอง จึงเป็นเรื่องของการรับรู้ จดคิด หรือมีความรู้สึกต่อตนเอง บุคคลหรือสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น (Flediman. 1992: 5) ได้กล่าวถึงความตระหนักรู้ในตนเองไว้ว่า เป็นการรู้สัมผัสเกี่ยวกับตนเอง บุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น คือ รู้ว่าตนเองกำลังคิดอะไร รู้สึกอย่างไร และทำอะไรกับตนเอง กับผู้อื่น หรือ สิ่งอื่นๆ ในขณะนั้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (Covey. 1997: 19) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง เป็นการตรวจสอบตนเอง ซึ่งมีผลต่อตนเอง ไม่เพียงแต่ด้านเจตคติ และพฤติกรรม แต่ยังมีผลต่อการรู้จักคนอื่นด้วย จากความสำคัญ และลักษณะของการตระหนักรู้ในตนเอง ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการตระหนักรู้ในตนเองมีความสำคัญต่อบุคคล ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก เจตคติ พฤติกรรม ความสามารถ บทบาทของตนเอง และยังช่วยให้บุคคลได้รู้ถึงข้อดี ข้อบกพร่องของ ตนเอง ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขตนเองต่อไป ทั้งนี้ กุณฑล จริยาปยุกต์เลิศ และคณะ (2540: 19) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ในตนเองนี้ เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องทำความเข้าใจ และหาคำตอบว่าตรงส่วนไหนในความเป็นตนเองที่ยังไม่ตระหนัก ทั้งนี้ การตระหนักในตนเองจะทำให้บุคคลได้เข้าใจตนเอง และทำให้มนุษย์ อยู่ในโลกนี้ได้อย่างมีความสุข นันทนา ธรรมบุศย์ (2540: 19) กล่าวว่า การเข้าใจตนเองและการยอมรับในตนเอง เป็นสิ่งสำคัญมากในการพัฒนาคน ผู้ที่ไม่รู้จักตนเองย่อมไม่อาจทราบได้ว่า ตนคือใคร ตนมีข้อดี ข้อบกพร่องอย่างไร ตนมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นอุปสรรคที่ขัดขวาง ไม่ให้คนเราก้าวไปสู่ความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จของชีวิต ตรงกันข้ามกับผู้ที่รู้จักภาพของตนเองอย่างแท้จริง ย่อมสามารถกำหนดแนวทางของชีวิตให้อยู่ในทิศทางซึ่งมีความหมาย ตามที่ต้องการได้ นอกจากนี้การรู้จักตนเองยังช่วยให้คนเรามองเห็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของ ตนเอง โดยเฉพาะถ้าบุคคลนั้นเป็นคนที่มีการยอมรับในตนเองด้วยแล้ว ก็จะมีใจเต็มใจมาก ยิ่งขึ้น ที่จะปรับปรุงตนให้มีความเจริญงอกงามในทุกด้าน เรียม ศรีทอง (2542: 220) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง จะช่วยให้เรารู้ตนเอง นำไปสู่การพัฒนาสัมพันธภาพเชิงบวก จัดการสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และวางเป้าหมายในชีวิตได้อย่างเหมาะสม พรรณพิมล หล่อตระกูล (2544: 4) กล่าวว่า การตระหนักรู้และเข้าใจตนเองมีจุดเริ่มต้น ตั้งแต่ช่วงวัยรุ่น ก่อนเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ ทุกคนควรจะตระหนักรู้และเข้าใจตนเองได้ดี

โดยเฉพาะการเรียนรู้จักอารมณ์ และความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ การตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง อาจรวมหมายถึง การรู้บทบาทของตน เพราะคนเราอยู่ในสังคม โดยมีบทบาทของตน และมีบทบาทมากกว่าหนึ่งบทบาทไปตามกลุ่มที่เรามีความสัมพันธ์ เช่น ในครอบครัว ในที่ทำงาน ในสังคม พร้อมกับบทบาทที่มี คือความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง จะเห็นได้ว่าการตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง เป็นความสามารถพื้นฐานที่นำไปสู่ความสามารถที่สำคัญ (Koffka, 1978: 212) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ในตนเอง มีความหมายเหมือนกับความสำนึก ซึ่งเป็นภาวะทางจิตที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ เกิดการรับรู้และความสำนึก เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับรู้ หรือได้ประสบการณ์ต่างๆ แล้วมีการประเมินค่า และตระหนักถึงความสำคัญที่ตนเองมีสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นสภาวะตื่นตัวของจิตใจต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ หมายความว่า ระยะเวลาหรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้าภายนอกเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคล เกิดความตระหนักรู้ในตนเองขึ้น (Ross. 1992: 53) กล่าวว่า ความตระหนักในตนเอง เป็นการตระหนักที่เกิดจากการมุ่งความสนใจเข้าสู่ตนเอง ซึ่งจะเกิดขึ้นตามสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่มากระตุ้น โดยที่เรียมศรีทอง (2542: 200) กล่าวว่า การตระหนักรู้ตนเอง คือ การสำรวจตรวจสอบพฤติกรรม การแสดงออกของตนเอง พิจารณาผลที่เกิดขึ้น อาจขอรับข้อมูล ย้อนกลับจากผู้อื่น หรือการสำรวจด้วยตนเอง ศุภรัตน์ เอกค์ศวิน (2542:83) การเข้าใจตนเอง หมายถึง การรู้ข้อดี ข้อด้อย ความเป็นตัวเอง มนัส บุญประกอบ และสาธิตา เมธนาวัน (2544: 50) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง เป็นทักษะภายในของตนเอง เป็นการหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเองมองตนเองภายในได้ วิเคราะห์ตนเอง เข้าใจ และยอมรับตนเอง มีสติ รู้เท่าทันในอารมณ์ของ ตนเอง ในขณะที่ได้ รู้ว่ากำลังอยู่ในอารมณ์ใด และรู้สาเหตุของการเกิดอารมณ์นั้น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเองมีความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง Goleman (1998: 44) ได้แบ่งองค์ประกอบของการตระหนักรู้ในตนเองเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. การรู้อารมณ์ตนเอง (self emotion) คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง เป็นการหยั่งรู้อารมณ์ตนเองว่าตั้งอยู่ในอารมณ์ใด เช่น อิจฉา กลัว ริษยา รัก บุคคลพึงตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองดังนี้ 1.1 รู้สึกว่าตนรู้สึกอย่างไร และทำไมจึงรู้สึกอย่างนั้น 1.2 รู้เท่าทันผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากอารมณ์นั้นๆ 1.3 ตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกในสิ่งที่คิด พูด และทำ 1.4 กำหนดสภาวะอารมณ์ให้เห็นตามสภาพการที่เกิดขึ้นตั้งอยู่ ดับไป 2. การประเมินตนเอง ได้ถูกต้อง (self assessment) เป็นการเข้าใจตนเองทั้งจุดแข็ง และจุดอ่อนของตนเอง 2.1 รู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของตน 2.2 สามารถสะท้อนประสบการณ์ที่ได้รับการเรียนรู้ของตน 2.3 เปิดใจกว้าง รับรู้ถึงการป้อนกลับความรู้สึกเปิดเผยตรงไปตรงมา และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อพลังแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2.4 สามารถแสดงอารมณ์ขันและมุมมองเกี่ยวกับตนเองได้ 3. ความเชื่อมั่นในตนเอง (self confidence) เป็นความมั่นใจและตระหนักในคุณค่า และความสามารถในตนเอง ซึ่งบุคคลพึงมีสิ่งต่างๆ ดังนี้ 3.1 แสดงตนถึงหลักประกันและจุดยืนแห่งตนได้ 3.2 กล้ายืนยันสิ่งที่แสดงถึงความถูกต้องได้ 3.3 กล้าตัดสินใจแม้ในท่ามกลางความกดดันและความไม่แน่นอน ทั้งนี้ ทศพร ประเสริฐสุข (2543: 89-120) ได้กล่าวถึง สมรรถนะส่วนบุคคลซึ่งเกี่ยวกับการตระหนักรู้ตนเอง ว่าเป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่า เป็นผู้มีสติ

สามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเอง รู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว และความพร้อมของตนเอง ประกอบด้วยเป็นผู้รู้เท่าทัน อารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้ สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่น และจุดด้อยของตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถ และควมมีคุณค่าของตนเอง สามารถจัดการกับความรูสึกภายในตนได้ โดยให้อยู่ในสภาวะที่พอเหมาะพอดี

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน โดยเมื่อมีสิ่งเร้าที่ หมายถึงการพิทักษ์สิทธิ์เข้ามากระตุ้นจะทำให้เกิดความรู้สึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักรู้ขึ้น ความตระหนักรู้จึงเป็นภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ อันเกิดจากการรับรู้และความสำนึก ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลได้รับรู้หรือได้รับประสบการณ์ต่างๆ มาแล้ว โดยมีการประเมินค่าและตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นการตื่นตัวทางจิตใจต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาหรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อมจะทำให้เกิดการรับรู้ขึ้น และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้และความตระหนักรู้ ตามลำดับ

การวัดการตระหนักรู้ในตนเอง

การวัดความตระหนักรู้ในตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยตรง นั้น ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มี ยังคงมรการวัดความตระหนักรู้ที่หลากหลาย อาทิ Eppinger (อ้างถึงใน สุนทรี ชำรงโสทธิสกุล: 2550) ศึกษาเรื่องผลของการ ตระหนักรู้ตนเองที่มีต่อพัฒนาการการให้คำปรึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยจอร์เจียที่กำลังฝึกเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดย กลุ่มทดลองได้รับข้อมูลย้อนกลับในการฝึกให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับ ข้อมูลย้อนกลับในแต่ละครั้ง หลังจากทำการฝึกไปแล้ว 10 สัปดาห์ พบว่า ผลการตระหนักรู้ตนเองที่มีต่อพัฒนาการการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาทั้งกลุ่ม ทดลองและกลุ่มควบคุมมีการพัฒนาการเป็นผู้ให้คำปรึกษาไม่แตกต่างกัน Fernan (1999) ได้ศึกษาการตระหนักรู้และความพึงพอใจของนักเรียนกบบริการด้านอาชีพ วิธีการเตรียมตัวสมัครงาน ประชากรส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปี สุดท้าย เพศหญิง อายุ ระหว่าง 21 – 25 ปี ผลการวิจัยพบว่า ด้านศูนย์ให้บริการทางอาชีพ นักศึกษามีการตระหนักรู้และพอใจน้อยมาก ด้านการทดลองรับสมัคร นักศึกษามีการตระหนักรู้ และพอใจปานกลาง ด้านการ เตรียมตัวด้านต่างๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของตน นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับที่สูงพอสมควร และตัวแปร ที่มีผลกระทบทำให้เกิด ความแตกต่างกันของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย คือ ภูมิสำเนา ส่วนเพศ และอายุมีผลน้อยมาก ปิยนาว สิริฤทธิ์ (2549: 126 - 127) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการ ตระหนักรู้ตนเองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 ผลการวิจัยสาเหตุทั้ง 6 ปัจจัย คือ การอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผล บุคลิกภาพแสดงตัว สัมพันธภาพระหว่างบุคคลลักษณะความเป็นหญิง ลักษณะความเป็นชาย และ

เจตคติมี ความสัมพันธ์ ทางบวกกับการตระหนักรู้ตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ งานวิจัยสำรวจและวิจัยความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมร่วมกันระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กับ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวม พบว่าผู้บริโภคมีการตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีผู้บริโภคร้อยละ 55.4 ตระหนักรู้ในสิทธิผู้ในกิจการโทรคมนาคมในการสำรวจ ครั้งที่ 1 มีผู้บริโภคร้อยละ 61.5 ตระหนักรู้ในสิทธิผู้ในกิจการโทรคมนาคมในการสำรวจครั้งที่ 2 การเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ 6.1 ปริมาตร แสงพยับ (2553: 72 - 74) ได้ศึกษาผลการให้ คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงที่มีต่อการตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเองของ นักเรียนมหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ นักศึกษาจำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่ม ทดลอง 10 คน 26 ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงและ กลุ่มควบคุม 10 คน ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริง ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริง มีการตระหนักรู้ และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษาที่ได้เข้าร่วม โปรแกรม การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงมีการ ตระหนักรู้ และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากับนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม การให้ คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎี เผชิญความจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง จากนิยาม ปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงจากงานวิจัยสำรวจและวิจัยความตระหนักรู้ในสิทธิของ ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมร่วมกันระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กับ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ในตนเอง

สุวิภา ภาคย์ออต (2547: 48 - 51) ได้ศึกษาการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองด้วย กิจกรรม กลุ่มของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นิสิตจำนวน 40 คน กลุ่มทดลอง 10 คน กลุ่มควบคุม 10 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรม พัฒนาการ ตระหนักรู้ในตนเอง มีการตระหนักรู้ในตนเอง สูงกว่านิสิตกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วม กิจกรรมกลุ่ม พัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตเพศหญิงกลุ่มทดลองมีการ ตระหนักรู้ในตนเองสูงกว่านิสิตเพศชาย กลุ่มทดลอง ภายหลังการเข้าร่วม กิจกรรมกลุ่มพัฒนาการ ตระหนักรู้ในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และณัชชา หล้าแสงกุล (2547: 125 - 132)

ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ แบบกลุ่มต่อการตระหนักรู้ในอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสามแยกคลองหล่อแหล่ เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน และกลุ่มควบคุม 10 คน โดยกลุ่มทดลองได้เข้าร่วมโปรแกรม การให้คำปรึกษาทางอาชีพแบบ กลุ่มต่อการตระหนักรู้ในอาชีพอย่างมีเป้าหมาย ผลการวิจัยพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาทางอาชีพแบบกลุ่ม จะมีคะแนนการตระหนักรู้ในอาชีพ หลังจากเข้าร่วมโปรแกรม การให้คำปรึกษาทางอาชีพแบบกลุ่มสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม การให้คำปรึกษาทางอาชีพแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาทางอาชีพแบบกลุ่ม จะมีคะแนนตระหนักรู้ในอาชีพ สูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เจตคติ หมายถึง การเตรียมพร้อมแห่งจิตใจของบุคคลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล และเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ (สุชา จันทรโสม. 2539: 72) เจตคติ เป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิด เชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่ามีประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากน้อย ต่อสิ่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติ เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (งามตา วานิชานนท์. 2535: 215) เจตคติดีมีลักษณะเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้ และเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย วิเชียร วิทยอุดม (2547: 45) กล่าวว่า เจตคติเป็นแบบแผนของความรู้สึกความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มคน แนวคิด สิ่งที่แสดงออกหรือวัตถุประสงค์โดยตรง ทศนคติคืออารมณ์การรับรู้และพฤติกรรมโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนเสมอไป ถึงแม้ว่าจะมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตก็ตาม ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรมอาจจะเห็นได้ชัดเจน เมื่อเป็นความตั้งใจของแต่ละบุคคล ได้ถูกแสดงออกมาโดยการกระทำตามแนวทางที่แน่นอน ซึ่งเป็นที่ทราบกันโดยทั่วๆ ไป ว่าเป็นเฉพาะและแบบอย่างที่จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานอีกอย่างที่น่าสนใจก็คือ พันธะสัญญาที่มีต่อองค์กร ทั้งความพึงพอใจและพันธะสัญญาต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยสรุป อาจให้ความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติหมายถึงความคิดเห็น ความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบหรือความโน้มเอียงที่จะแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สถาบัน สถานการณ์เรื่องราวต่างๆ ไปในทางใดทางหนึ่งอาจเป็นไปในทาง สนับสนุนหรือคัดค้าน คือ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมี 3 ส่วน (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2527: 125-127) คือ ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งว่าดีมีประโยชน์และหรือเลวเล็กน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้น หากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์ หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาด จะทำให้เกิดอคติหรือความลำเอียง และอาจทำให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ยึดถือส่วนรวมได้มาก ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลสิ่งหนึ่งจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้สึกเชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นด้วย จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ ความพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทำนุบำรุงสิ่งที่เขาชอบพอใจ และพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือพอใจ องค์ประกอบนี้ยังคงอยู่ภายในจิตใจของบุคคล และยังไม่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม ความพร้อมจะกระทำ จะปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะอื่นๆ ของบุคคลและสถานการณ์ โดยที่ (ปราณี ทองคำ. 2539: 146-147) กล่าวถึงลักษณะของเจตคติ เจตคติมีลักษณะที่สำคัญหลายดังนี้ 1) เจตคติมีที่หมาย (Attitude object) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น คน สถานที่ สิ่งของ สถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นธรรม เช่น เสรีภาพ ความรักประชาธิปไตย ฯลฯ 2) มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation aspect) มีความผันแปรในทางบวกและทางลบ หรือในด้านการสนับสนุนหรือต่อต้าน 3) มีลักษณะคงทน (Relatively enduring) เจตคติของคนที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้ว่านักจิตวิทยาจะไม่ถือเป็นของถาวร แต่ลักษณะของความคงทนก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เจตคติ เปลี่ยนแปลงได้ แต่การเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลานาน 4) มีความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for response) คือ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามเจตคติที่มีอยู่ เช่น มีความพร้อมที่จะซื้อบ้านถ้ามีเงิน ทั้งนี้ เพราะมีเจตคติที่ดีต่อบ้านอยู่แล้ว องค์ประกอบของเจตคติ เจตคติหรือทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญโดยทั่วไป คือ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542: 64-65 ; ปราณี ทองคำ. 2539: 147) 1) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชา มีความคิดหรือความเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้น เขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ ต่อมาองค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้ จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้น จึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิเกลียดโกรธก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งที่ยึดกับความรูสึกดังกล่าว และสุดท้ายองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากการคิดความเชื่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ อาทิ บุคคลนั้นมี

ทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิดความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบเข้าหา หรือแสวงหา (Seek Contact) ตรงกันข้าม หากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact) รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 68) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับ ความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุคน หรือเหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก ของคนคนหนึ่ง เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติ ไม่ใช่สิ่ง เดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่เป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่ พพอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่าง มีความสัมพันธ์กัน เป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณ หรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่ สอดคล้องกับความรู้สึก นิพนธ์ แจงเอี่ยม (อ้างถึงในสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2538: 149) กล่าวว่า เจตคติหมายถึงความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนที่นั่น คน แต่ละคนมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน แม้จะเป็นสิ่งที่ป็นนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่ป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีนั้น บทบาทของเจตคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก กล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด พิกพ วังเงิน. 2547: 407) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งไป ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เราสามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร

ดังนั้น ความหมายของเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่ง ในการแสดงออก พฤติกรรมที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิดมีท่าทีหรือมีความคิด เห็นรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่เห็นด้วยพร้อมที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางบวก

การวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์-เคลื่อนที่

การวัดเจตคติ ได้มีการสร้างแบบวัดไว้จำนวนมากแต่แบบวัดที่ใช้วัดเจตคติที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธินั้นยัง ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มี งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่สร้างเครื่องมือวัด เจตคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ อาทิ พงษ์วัช วิวังสุ (2546) สร้างแบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพโดยดัดแปลงจากแบบวัดทัศนคติในการทำงานของจินตนา บิลมาศ ลักษณะ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย มีค่าความเชื่อมั่น .85 และพรพรรณ บัวทอง (2557) สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการวิจัยอย่างสร้างสรรค์ ลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย มีค่าความเชื่อมั่น .91 การวัดเจต คติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกิจการ

โทรคมนาคมนั้น ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการวิจัยอย่างสร้างสรรค์ ของพรพรรณ บัวทอง (2557) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง จากนิยาม ปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าเจตคติที่ดีมีส่วนส่งผลให้มีการแสดงออก พฤติกรรมในทางบวกส่งผลให้บุคคลเห็นคุณค่าในการแสดงออกพฤติกรรมที่ดี ดังเช่น งานวิจัยของ พงศ์รัช วิวิธสุ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งร่วมกับตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตสามารถทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมกันนี้พัชรรัตน์พันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องสถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยร่วมกับตัวแปร สถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะสามารถร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ และพรพรรณ บัวทอง (2557) ศึกษาเรื่องสถานการณ์ในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่าเจตคติที่ดีต่อการทำงานวิจัยอย่างสร้างสรรค์มีปฏิสัมพันธ์กับการสนับสนุนของหัวหน้างานทั้งด้านรวมและด้านย่อย

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลสอดคล้องกันว่าการเจตคติที่ดีมีผลที่ทำให้พฤติกรรมแสดงออกมาในทางบวกและพฤติกรรมเหล่านั้นยังเป็นพฤติกรรมที่เป็นปัจจัยซึ่งมีผลให้เกิดพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิที่เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ตามการคาดการณ์ของผู้วิจัย

ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพศกับพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพศที่ต่างกันเป็นปัจจัยทางชีวสังคมที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ผู้หญิงและผู้ชาย มีการแสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่แตกต่างกัน ในสังคมไทยนิยมที่จะเลี้ยงดูเด็กหญิงให้เป็นผู้มีความประพฤติที่เรียบร้อย อ่อนโยน มีความสละสลวยมากกว่าเด็กชาย (สุจินดา

มูลผล: 2548 เพศในงานวิจัยนี้ หมายถึง เพศของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคม โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ เช่น งานวิจัยของวิริติ ปานศิลา (2542) ศึกษาเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือของประเทศไทยพบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกว่าเพศชาย และงานวิจัยของจิรพัฒน์ ศิริรักษ์ (2555) ศึกษาลักษณะสถานการณ์ในโรงเรียนครอบครัว และจิตพอเพียงที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรับผิดชอบของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมพัฒนาตนด้านการเรียน พฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนและชุมชน มากกว่านักเรียนชาย และงานวิจัยของอนันต์ นวลใหม่ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของเด็ก

จากการประมวลเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าเพศน่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

อายุกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

อายุเป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งคือ อายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น เรื่องการเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนี้ก็จะใช้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัย ที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยทางชีวสังคมปัจจัยหนึ่งที่บอกถึงความแตกต่างทางด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด อายุเป็นตัวบ่งชี้วุฒิภาวะหรือความสามารถในการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อม ภาวะจิตใจ และการรับรู้ศักยภาพในการแสดงออกถึงพฤติกรรม Cascio (1998, : 369) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวัยวุฒิของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมของมนุษย์อยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา ตัวเลข และทักษะในการใช้เหตุผลจะพบในผู้ที่มีอายุมาก อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, : 53) พบว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พลินี อัครจุจันนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดัดแปลงจากคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน

จากการประมวลเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าอายุน่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้ง แตกต่างกันไป ทำให้เกิดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน นอกจากนี้ประมะ สตะเวทิน (2546: 116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษาคือเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร และเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ โดยทั่วไปบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสามารถแสวงหาข้อมูลนำมาคิดพิจารณาตัดสินใจการกระทำได้มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อย และจะมีทักษะในการแสวงหาข้อมูล การซักถามปัญหาต่างๆ ที่สงสัย ตลอดจนรู้จักใช้แหล่งประโยชน์ แบนดูรา (อุไรวรรณ สวัสดิ์. 2551: 39; อ้างอิงจาก Bandura. 1977) ถือว่าจริยธรรมเป็นความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมสำหรับการประเมินความถูกต้องของพฤติกรรมและกฎเกณฑ์เหล่านั้นเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ของตนเอง ส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นเป็นการเรียนรู้ด้วยการสังเกต ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทางสังคมต่างกัน ย่อมมีความสามารถและโอกาสในการเรียนรู้แตกต่างกัน เด็กสามารถเรียนรู้ได้เฉพาะสิ่งที่ง่ายและใกล้ตัว มีลักษณะเป็นรูปธรรม ในขณะที่ผู้ใหญ่สามารถพิจารณาสิ่งต่างๆ ได้ละเอียดลึกซึ้งกว่าและเป็นนามธรรมกว่า เช่น นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ย่อมมีโอกาสในการเรียนรู้และประสบการณ์ต่างๆ น้อยกว่าครู ทั้งนี้ เพราะสภาพภาพเป็นสิ่งที่เฉพาะที่ทำให้แต่ละบุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมและมีบทบาทแตกต่างกันไป ระดับชั้นที่ต่างกันทำให้บุคคลมีลักษณะหรือเอาใจใส่บางประการแตกต่างกัน บุคคลที่มีการศึกษาสูงผ่านการเรียนรู้มากย่อมจะมีวิจรรย์ญาณ มีความสามารถในการปฏิบัติงานและมีลักษณะทางจิตที่พร้อมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า และระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) และการศึกษา ย่อมทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้มากและมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและรวดเร็วมีความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีความมุ่งมั่นในการทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ส่วนงานวิจัยของ นุชนารถ ชาติทอง (2539) พบว่านักวิชาการศึกษาที่มีวุฒิทางการศึกษาสูง และมีสุขภาพจิตดีจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า นักวิชาการศึกษา

ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่ำและมีสุขภาพจิตไม่ดี ดังนั้น ระดับการศึกษาของนักประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วย และ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

จากการประมวลเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าการศึกษาน่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประสบการณ์การร้องเรียนกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

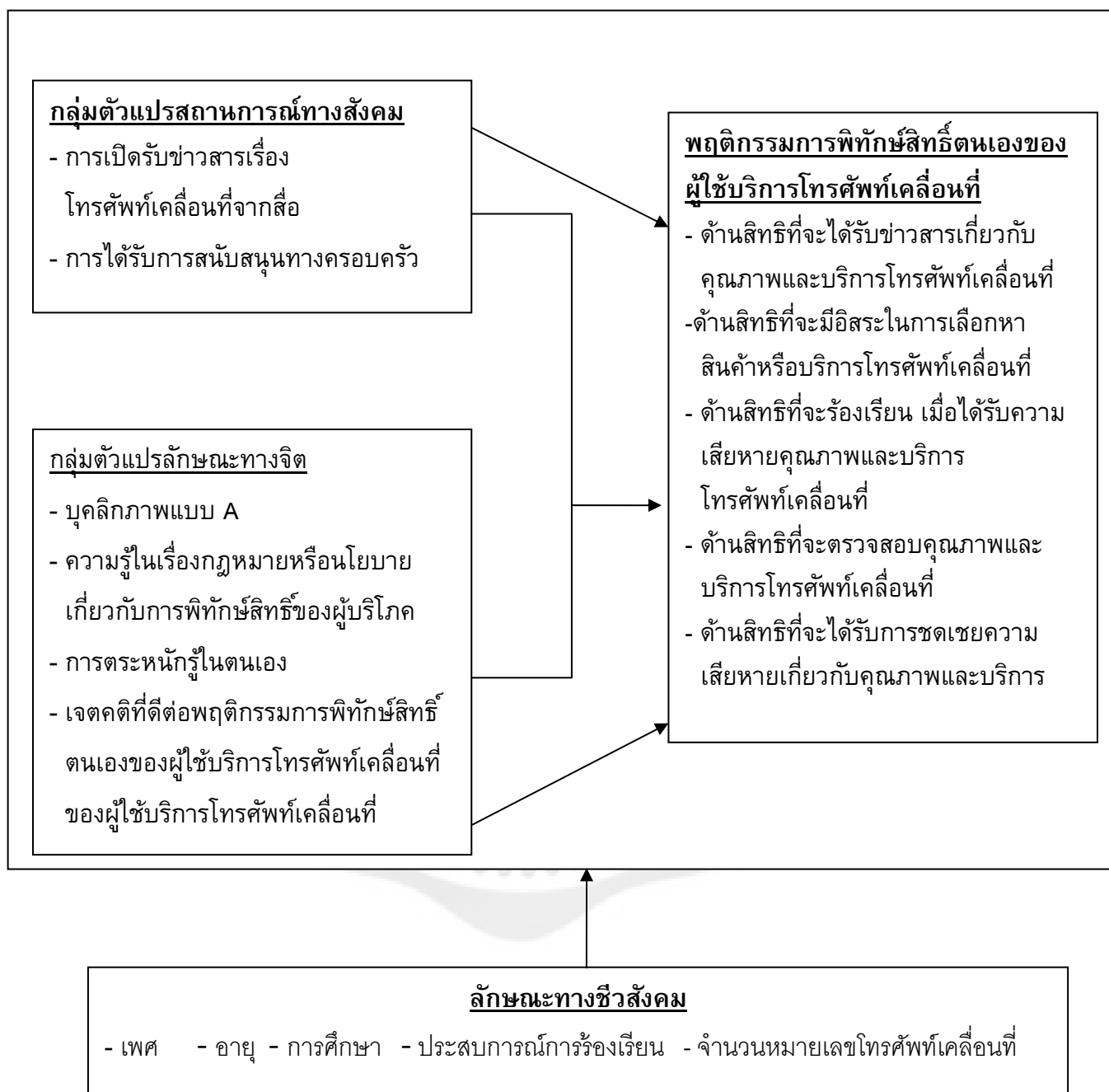
ประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา และประสบการณ์ ก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเรียนรู้ทุกๆ ด้าน ประสบการณ์ที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ศิลปะมีอยู่ 2 ลักษณะ 1. ประสบการณ์ทางตรง คือ ประสบการณ์ที่บุคคลได้พบหรือสัมผัสด้วยตนเอง เช่น เด็กเล็กๆ ที่ยังไม่เคยรู้จักหรือเรียนรู้คำว่า "ร้อน" เวลาที่คลานเข้าไปใกล้กาน้ำร้อน แล้วผู้ใหญ่บอกว่าร้อน และห้ามคลานเข้าไปหา เด็กย่อมไม่เข้าใจและคงคลานเข้าไปหาอยู่อีก จนกว่าจะได้ใช้มือหรืออวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไปสัมผัสกาน้ำร้อน จึงจะรู้ว่ากาน้ำที่วางร้อนนั้นเป็นอย่างไร ต่อไป เมื่อเขาเห็นกาน้ำอีกแล้วผู้ใหญ่บอกว่ากาน้ำนั้นร้อนเขาจะไม่คลานเข้าไปจับกาน้ำนั้น เพราะเกิดการเรียนรู้คำว่าร้อนที่ผู้ใหญ่บอกแล้ว เช่นนี้กล่าวได้ว่า ประสบการณ์ ตรงมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เผชิญกับสถานการณ์เดิมแตกต่างไปจากเดิม ในการมีประสบการณ์ตรงบางอย่างอาจทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 2. ประสบการณ์ทางอ้อม คือ ประสบการณ์ที่ผู้เรียนมิได้พบหรือสัมผัสด้วยตนเองโดยตรง แต่อาจได้รับประสบการณ์ทางอ้อมจาก การอบรมสั่งสอนหรือการบอกเล่า การอ่านหนังสือต่างๆ และการรับรู้จากสื่อมวลชนต่างๆ ทั้งนี้ ประสบการณ์ มีรูปแบบออกมาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีรูปธรรมชัดเจน อาจเกิดโดยตรงกับเรา หรือ ถึงแม้จะเป็นประสบการณ์จากคนอื่น แต่การได้เห็น ได้ฟัง ได้ดู นั้น ก็ถือว่าเป็นการรับข้อมูลมาเป็นประสบการณ์ของเราอย่างหนึ่ง คือประสบการณ์ในการได้เห็น ได้ฟัง ได้ยิน เรื่องแบบนี้ๆ ทำให้เกิดบทเรียน ซึ่งก็คือทำให้เกิดความรู้ตนเอง ซึ่งก็แล้วแต่คนว่า "รู้จักคิดจากประสบการณ์" มากน้อยเพียงใด สักแต่ว่าดู สักแต่ว่าเห็น สักแต่ว่าฟัง หรือเปล่า ฟังแล้วเกิดความคิดเช่นไร ถ้ารู้จักคิดก็เกิดความรู้ ไม่รู้จักคิดก็เป็นแค่ประสบการณ์ของการ "เคยฟัง" เท่านั้น จากความหมายข้างต้นสามารถนำความประสบการณ์มาผนวกกับพฤติกรรมต่างๆ ได้ โดยที่ประสบการณ์การร้องเรียน ก็เป็นตัวแปรทางชีวสังคมที่จะแสดงออกให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แดงออกถึงพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ

จากการประมวลเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าประสบการณ์ร้องเรียนน่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวทฤษฎีการเรียนรู้ปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) เป็นแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย แบนดูรา (Bandura.1986) มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมดังกล่าวเชื่อว่า พฤติกรรมและการเรียนรู้ของมนุษย์ มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการกำหนดซึ่งกันและกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor หรือ P) ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Environmental Factors หรือ E) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งเป็นแนวเบื้องต้น ในการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายพฤติกรรมบุคคลจากการวิเคราะห์สาเหตุตามแนวทฤษฎีดังกล่าว สามารถแบ่งปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ 3 กลุ่ม 1) กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ประกอบด้วย การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบ A ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3) ตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การร้องเรียน และจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้งาน ดังภาพประกอบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมกระทำในการเป็นตัวแทนในการปกป้องเรียกร้องตรวจสอบหรือสนับสนุนของตนเอง เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคในสังคมตามสิทธิของตนจากผู้ประกอบการที่ออกมาในรูปของ การสนับสนุน การร้องขอ การปกป้อง การแนะนำหรือเสนอความคิดเห็น การประท้วง เรียกร้อง การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงบทบาทอื่นที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของนโยบาย แผนงาน โครงการ รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองด้านสิทธิ ที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถได้รับข่าวสาร จากการโฆษณา หรือการแสดงผลที่เป็นจริงจากผู้ให้บริการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพหรือบริการที่เพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากการชักจูงที่ไม่เป็นธรรม

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองด้านสิทธิ ที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะสามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูล ในการรับบริการและคุณภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพและบริการที่ดีและถูกต้องตามสิทธิที่พึงได้รับ

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองด้านสิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในสัญญาในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอดจนการแสดงออกถึงการร้องเรียนผ่านทางรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองด้านสิทธิ ที่ได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ถูกละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหายจนทำให้มีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำต่างๆ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดประเมินค่าซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ จากเห็นด้วยมากที่สุด ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวก

และลบ จำนวน 32 ข้อ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ หมายถึง สิ่งที่ได้เห็น ได้ฟัง ได้ยิน การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว หมายถึง การที่ได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมที่เป็นระดับแคบหรือระดับลึก หรือ เรียกว่าครอบครัวที่หมายถึงบิดามารดา สามีภรรยา ลูก เนื่องจากเป็นระดับที่มีความสัมพันธ์ลำดับแรกที่พบตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิตที่จะส่งออกไปถึงพฤติกรรมได้ตลอดเวลา เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด โดยเป็นการการสนับสนุนในระดับที่มีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ทางจิตใจ และความรักและห่วงใย วัตถุประสงค์ของรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ผลของแรงสนับสนุนดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดความตระหนัก สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ได้ตามความต้องการ ส่งผลให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว ปรับปรุงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของพงศ์วิรัช วิวัณฐ (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคคลในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของการวัดการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวมีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ จำนวน 14 ข้อเป็นลักษณะแบบวัดประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

บุคลิกภาพแบบ A หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะชอบแสดงออกถึงความความทะเยอทะยานตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง โดยเป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่งขึ้น เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การวัดบุคลิกภาพแบบ A นั้น ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากการศึกษาแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey: JAS) โดยปรับให้สอดคล้องกับบริบทของ การวัดบุคลิกภาพแบบ A มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ จำนวน 14 ข้อเป็นลักษณะแบบวัดประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า

เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การรับรู้แนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ที่รวมถึงบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเองโดยปรับปรุงมาจาก งานวิจัยการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยปรับปรุงมาจาก แสงทอง ชีระทองคำ และคณะ (2553) การศึกษาติดตามผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมายวิชาการพยาบาล ต่อความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลตามกฎหมายของนักศึกษาพยาบาล ได้สร้างแบบวัดความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ การพยาบาล โดยสร้างเป็นข้อคำถามเลือกตอบ ก. ถึง ค. เป็นแบบให้เลือกตอบถ้า ตอบ “ถูก” ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบ “ผิด” ให้ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบถูกสูงกว่า 15 คะแนน เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน โดยเมื่อมีสิ่งเร้าที่ หมายถึงการพิทักษ์สิทธิเข้ามากระตุ้นจะทำให้เกิดความสำนึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักรู้ขึ้น ความตระหนักรู้จึงเป็นภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ อันเกิดจากการรับรู้และความสำนึกซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลได้รับรู้หรือได้รับประสบการณ์ต่างๆ มาแล้ว โดยมีการประเมินค่าและตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นการตื่นตัวทางจิตใจต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาหรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อมจะทำให้เกิดการรับรู้ขึ้น และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้และความตระหนักรู้ ตามลำดับ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงจากงานวิจัยสำรวจและวิจัยความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมร่วมกันระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กับ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแบบวัดประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ จำนวน 14 ข้อ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่ง ในการแสดงออก พฤติกรรมที่เกิดจาก

ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิดมีท่าทีหรือมีความคิด เห็นรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่เห็นด้วยพร้อมที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางบวก

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดประเมิณค่า ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับได้แก่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย มีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวกและลบ จำนวน 18 ข้อ ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการได้รับการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง และมีบุคลิกภาพแบบ A สูง จะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านรวมมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลักษณะอื่นๆ
2. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อสูง และมีการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง จะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านรวมมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลักษณะอื่นๆ
3. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการสนับสนุนทางครอบครัวสูง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง จะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านรวม
4. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การสนับสนุนทางครอบครัว ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์ สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีบุคลิกภาพแบบ A สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ,ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะตัวสังคม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการวิจัยแบบสหสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มีการร้องเรียน เรื่องบริการโทรคมนาคมผ่านสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 (ที่มา รายงานผล การปฏิบัติงานประจำปี 2558 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2558) ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 2,913 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มาจากสถิติการ รับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงาน กสทช. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,913 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan. 1970 อ้างใน ชีรจุฑา เอกะกุล. 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร เช่นเดียวกันและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาด เคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำเท่ากับ 338 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างน้อยตามที่คำนวณไว้ แต่เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของ งานวิจัย และความน่าเชื่อถือของข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการทดแทนกรณีกลุ่มตัวอย่างตอบ แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน รวมถึงให้กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อยมีจำนวนเพียงพอสำหรับการ วิเคราะห์ผล ผู้วิจัยได้ขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ใช้ใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (ชีรจุฑา เอกะกุล. 2543; อ้างอิงจาก Robert V. Krejcie; & Eayle W. Morgan. 1970) ตารางนี้ใช้ในการ ประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

ที่มา: Robert V. Krejcie; & Eayle W. Morgan. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. P.608-609.

กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

2. การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 338 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ได้อย่างน้อยตามที่คำนวณไว้ อย่างไรก็ตามเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย และการป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่อาจได้กลับมาไม่ครบ และตอบได้ไม่ครบทุกข้อ รวมถึงเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อยมีจำนวนเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยได้ขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

3. วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง เนื่องจากประชากรจำนวน 2,913 ไม่ได้มีข้อมูลระบุมีการกระจายอยู่ที่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster sampling) โดยใช้ภูมิภาค เลือกแบ่งได้ตามภูมิภาค ได้ 4 ภูมิภาค เมื่อได้ตามรายชื่อภูมิภาคแล้วจึงทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก แล้วนำมาสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างสัดส่วน (stratified random sampling) โดยให้จังหวัดเป็นชั้นภูมิ คำนวณสัดส่วนตามจำนวนประชากรของแต่ละจังหวัด

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาค

ภาค	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้
เหนือ	625	88
ตะวันออกเฉียงเหนือ	594	71
กลาง	746	93
ใต้	948	148
รวม	2,913	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ 5 ด้าน

ตอนที่ 3 – 4 เป็นแบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม 2 ตัวแปร

ตอนที่ 5 – 8 เป็นแบบวัดกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมในการศึกษานี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความแตกต่างลักษณะชีวสังคมบางประการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบบสอบถามมีลักษณะให้เติมคำ

ลงในช่องว่าง และเลือกตอบ ซึ่งลักษณะชีวสังคมที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ การร้องเรียน จำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยมีตัวอย่างดังนี้

แบบสอบถามลักษณะชีวสังคม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

1.1 เพศ

(.....) ชาย

(.....) หญิง

1.2 อายุ ปี

1.3 ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

(.....) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(.....) ปริญญาตรี

(.....) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ท่านมีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานในปัจจุบันจำนวน

หมายเลข

1.5 ท่านมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน เรื่อง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยจำนวน 5 ด้าน รวมทั้งหมด 31 ข้อ ได้แก่

1. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการแสดงการกระทำการเป็นตัวแทนในการปกป้องเรียกร้องตรวจสอบหรือสนับสนุนของตนเองเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคที่ออกมาในรูปของ การสนับสนุน การร้องขอ การปกป้อง การแนะนำหรือเสนอความคิดเห็น การประท้วง เรียกร้อง การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีจำนวน 8 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 29 – 46 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .59 - .98 มีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .916

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยมากที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามี

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

o) ฉันสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	----------------

2. พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่จะสามารถได้รับข่าวสาร จากการโฆษณา หรือการแสดงฉลากที่เป็นจริงจากผู้ให้บริการ รวมถึงสิทธิที่จะได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพหรือบริการที่เพียงพอที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในคุณภาพหรือบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีจำนวน 7 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 32 – 42 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .44 - .82 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .882

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยมากที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

o) ฉันมีอิสระที่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง โดยปราศจากการชักจูง หรือจูงใจจากบริษัท

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	----------------

3. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่จะสามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูล ในการรับบริการและคุณภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพและบริการที่ดีและถูกต้องตามสิทธิที่พึงได้รับ ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีจำนวน 5 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 17 – 26 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี

ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .23 - .64 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .612

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยมากที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงมาตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

๐) ฉันตรวจสอบทุกครั้งว่าสัญญาณการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีคุณภาพหรือไม่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	----------------

4. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในสัญญาในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอดจนการแสดงออกถึงการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง อาทิ การส่งจดหมาย การร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผ่านทางรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีจำนวน 6 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 16 – 26 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .30 - .83 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .839

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยมากที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงมาตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

๐) ฉันไม่ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเสียเวลา

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	----------------

5. พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการที่ผู้บริโภคถูกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ละเมิดสิทธิก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้บริโภคมีการกระทำใดๆ ที่เรียกร้องให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ในรูปแบบต่างๆ ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” มีจำนวน 5 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 20 – 26 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือพบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .41 - .87 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .814

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยมากที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

0 ฉันไม่ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเสียเวลา

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	----------------

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสิ่งที่ได้เห็น ได้ฟัง ได้ยินการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีจำนวน 8 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 29 – 40 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .22 - .80 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .932

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “จริงที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่จริงที่สุด” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

0) ฉันไม่สนใจที่จะฟังข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากวิทยุ

----- จริงที่สุด	----- จริง	----- ค่อนข้างจริง	----- ค่อนข้างไม่จริง	----- ไม่จริง	----- ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

00) ฉันรับฟังเสมอ เมื่อคนรอบข้างมาแจ้งข้อมูลที่ไม่ดีในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

----- จริงที่สุด	----- จริง	----- ค่อนข้างจริง	----- ค่อนข้างไม่จริง	----- ไม่จริง	----- ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว หมายถึง การที่ได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมที่เป็นระดับแคบหรือระดับลึก หรือเรียกว่าครอบครัวที่หมายถึงบิดามารดา สามี ภรรยา ลูก เนื่องจากเป็นระดับที่มีความสัมพันธ์ลำดับแรกที่พบตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิตที่จะส่งออกไปถึงพฤติกรรมได้ตลอดเวลา เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด โดยเป็นการการสนับสนุนในระดับที่มีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ทางจิตใจ และความรักและห่วงใย วัตถุประสงค์ของรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ผลของแรงสนับสนุนดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดความตระหนัก สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ได้ตามความต้องการ ส่งผลให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีจำนวน 6 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 13 – 21 คะแนน หลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .31 - .94 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .907

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “จริงที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่จริงที่สุด” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวมากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

0) ครอบครัวของฉันจะตัดสินใจร่วมกันในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

----- จริงที่สุด	----- จริง	----- ค่อนข้างจริง	----- ค่อนข้างไม่จริง	----- ไม่จริง	----- ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

00) ครอบครัวของฉันไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ฉันได้

----- จริงที่สุด	----- จริง	----- ค่อนข้างจริง	----- ค่อนข้างไม่จริง	----- ไม่จริง	----- ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบ A

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การวัดบุคลิกภาพแบบ A นั้น ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากการศึกษาแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey: JAS) จากงานวิจัยของ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2531: 21) แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคคลที่มีลักษณะชอบแสดงออกถึงความความทะเยอทะยานตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง โดยเป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่งขึ้น เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีจำนวน 6 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 16 – 28 คะแนน ภายหลังการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .24 - .92 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .876

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “จริงที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่จริงที่สุด” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบ A มากกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

๐) ฉันไม่สนใจว่าใครจะเสียใจในสิ่งที่ฉันทำ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

๐๐) ฉันมีเป้าหมายในการทำงานเสมอ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 6 แบบสอบถามการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเองโดยปรับปรุงมาจาก งานวิจัยการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคโดยปรับปรุงมาจาก แสงทอง วีระทองคำ และคณะ (2553) การศึกษาติดตามผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมายวิชาการพยาบาล ต่อความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลตามกฎหมายของนักศึกษาพยาบาล ได้สร้างแบบวัดความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ การพยาบาล โดยสร้างเป็นข้อคำถามเลือกตอบ ก. ถึง ค. เป็นแบบให้เลือกตอบถ้า ตอบ “ถูก” ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบ “ผิด” ให้ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบถูกสูงกว่า 15 คะแนน เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า โดยผู้ตอบที่ได้ถูกมาก

แสดงว่ามีการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนผิดมาก โดยหาค่าความยากของข้อสอบ (P) จะมีค่าอยู่ระหว่าง .00 ถึง 1.00 ซึ่งหากข้อสอบที่มีค่า P มาก ข้อสอบข้อนั้นมีคนตอบถูกมาก แสดงว่าข้อสอบง่าย ข้อสอบที่มีค่า P น้อย ข้อสอบข้อนั้นมีคนตอบถูกน้อย แสดงว่าข้อสอบยาก และข้อสอบที่มีค่า $P = .50$ เป็นข้อสอบที่มีความยากปานกลาง หรือมีความยากง่ายพอเหมาะ ทั้งนี้การแปลความหมายค่าความยากของข้อสอบกรณีตัวถูก มีเกณฑ์ดังนี้

- P .81 - 1.00 หมายความว่า ง่ายมาก ควรตัดทิ้ง
- P .61 - .80 หมายความว่า ง่ายพอใช้ได้
- P .51 - .60 หมายความว่า ค่อนข้างง่าย ดี
- P .50 หมายความว่า ยากง่ายพอเหมาะ ดีมาก
- P .40 - .49 หมายความว่า ค่อนข้างยาก ดี
- P .20 - .39 หมายความว่า ยาก พอใช้ได้
- P .00 - .19 หมายความว่า ยากมาก ควรตัดทิ้ง

ตัวอย่างข้อคำถาม

- o) ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงภายในประเทศ ไว้เท่าไร
 - ก. 75 สตางค์/นาที
 - ข. 99 สตางค์/นาที
 - ค. 100 สตางค์/นาที
- oo) การ กด*165*1# แล้วกดโทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เป็นบริการกลางที่สำนักงาน กสทช. จัดทำเพื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการตรวจสอบอะไร
 - ก. ตรวจสอบโปรโมชั่นที่ใช้อยู่
 - ข. ตรวจสอบวันใช้งานและเงินคงเหลือในระบบ
 - ค. ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรออกว่าเป็นของบริษัทใด

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการตระหนักรู้ในตนเอง

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง จากนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงจากงานวิจัยสำรวจและวิจัยความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคมร่วมกันระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กับ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน โดยเมื่อมีสิ่งเร้าที่ หมายถึงการพิทักษ์สิทธิเข้ามากระตุ้นจะทำให้เกิดความสำนึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักรู้ขึ้น ความตระหนักรู้จึงเป็นภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ อันเกิดจากการรับรู้และ

ความสำนึก ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลได้รับรู้หรือได้รับประสบการณ์ต่างๆ มาแล้ว โดยมีการประเมินค่า และตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นการตื่นตัวทางจิตใจต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งหมายความว่า ระยะเวลาหรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมจะทำให้เกิดการรับรู้ขึ้น และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้และความตระหนักรู้ ตามลำดับ ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีจำนวน 6 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 14 – 26 คะแนน ภายหลังการหาคุนภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มี ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .24 - .87 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .804

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงมาตามลำดับจน ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ได้ 1 คะแนนในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีการตระหนักรู้ในตนเอง มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

0) ฉันไม่เชื่อมั่นว่าตัวเองมีความรู้ในเรื่องสิทธิต่างๆ

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

00) ฉันตระหนักดีว่าความรู้ ความเข้าใจในอดีตจะช่วยให้ฉันพิทักษ์สิทธิได้

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดจากนิยามปฏิบัติการ แบบวัดมีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่ง ในการแสดงออกพฤติกรรมที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิดมีท่าทีหรือมีความคิด เห็นรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่เห็นด้วยพร้อมที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางบวก ในลักษณะมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีจำนวน 10 ข้อ มีช่วงของคะแนนอยู่ระหว่าง 26 – 41 คะแนน ภายหลังการหาคุนภาพเครื่องมือ พบว่า แบบวัดนี้มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .23 - .83 มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .821

เกณฑ์การให้คะแนน คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือก ผู้ตอบเลือกได้ 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบ “จริงที่สุด” ในคำถามเชิงบวก ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจน ถึง “ไม่จริงที่สุด” ได้ 1 คะแนน ในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ตัวอย่างข้อคำถาม

o) การพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องที่เสียเวลา

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

oo) การพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นเองตามนิยามปฏิบัติการและแบบวัดที่ได้ปรับมาจากผู้อื่น ไปหาคุณภาพของเครื่องมือวัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการจะวัดเป็นอย่างดี เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบวัดแต่ละฉบับว่าสามารถวัดได้ถูกต้องตรงจุดประสงค์ของเนื้อหาที่จะวัด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ รวมทั้งสำนวนภาษามีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ จากนั้นนำค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (อรพินทร์ ชูชม. 2545: 340)

2. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเคยร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านผู้ให้บริการต่างๆ หน่วยงานของรัฐ หรือ สำนักงาน กสทช. ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรวม (Item-Total Correlation) เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันตั้งแต่ .20 ขึ้นไป เพื่อนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่นแบบวัดด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .60 ขึ้นไป (ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และคนอื่นๆ. 2551: 358-359)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงประธานเครือข่ายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

2. ผู้วิจัยนำแบบวัดไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในการอบรมเชิงปฏิบัติการสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ กสทช. ประธานเครือข่ายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งรายละเอียดการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่มีการอ้างอิงถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล และไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล

2.2 หลังทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบวัดทุกฉบับ

3. เมื่อได้แบบสอบถามการวิจัยกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากแบบสอบถามที่มีการตอบครบทุกข้อคำถาม แบบสอบถามที่มีการตอบอย่างตั้งใจ โดยไม่เลือกตอบเฉพาะมาตรวัดใดมาตรวัดหนึ่งเพียงเท่านั้น ทั้งนี้ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และนำไปดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติโดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีขั้นตอนการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษาด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) เมื่อพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ (Scheffe') เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 - 3

3. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐาน (Enter Multiple Regression Analysis) และ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยได้ประยุกต์พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาจากแนวคิดเรื่อง สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กับ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Learning Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1986) มากำหนดเป็นกรอบสาเหตุภายนอก (ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม) และสาเหตุภายใน (ตัวแปรลักษณะทางจิต) ที่มีลักษณะชีวสังคมต่างๆ นอกจากนี้ยังศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและด้านย่อย รวมทั้งพิจารณาเปรียบเทียบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่มีลักษณะชีวสังคมต่างๆ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ข้อ ซึ่งมีลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและมีบุคลิกภาพแบบ A ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการสนับสนุนทางครอบครัวสูงและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่การสนับสนุนทางครอบครัวสูง
5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านสิทธิที่จะ มีอิสระใน

การเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะ ได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ทั้งในกลุ่มรวม โดยใช้ตัวแปรกลุ่มกลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและลักษณะทางจิตเป็นตัวทำนาย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ เริ่มจากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตามด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน 4 ข้อ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 3 ลักษณะชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง		เกณฑ์ แบ่งกลุ่ม	จำนวน (291 คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยง มาตรฐาน
เพศ	ชาย,		122	30.50		
	หญิง		278	69.50		
อายุ	อายุ 28-42 ปี	≤ 28	192	48.00	42.850	7.839
	อายุ 43-57 ปี	> 57	208	52.00		
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		275	68.80		
	ปริญญาตรี		125	31.20		
	สูงกว่าปริญญาตรี		-	-		
จำนวนหมายเลข	1 เบอร์		148	37.0		
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่	2 เบอร์		119	29.8		
ใช้งาน	3 เบอร์		125	31.3		
	4 เบอร์		-	-		
	5 เบอร์		8	2.00		
ประสบการณ์	2 ครั้ง		131	32.80		
ร้องเรียนเรื่อง	3 ครั้ง		72	18.00		
โทรศัพท์เคลื่อนที่	4 ครั้ง		67	16.70		
	5 ครั้ง		130	32.50		

* ตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่อง ใช้ค่าเฉลี่ยในการแบ่งกลุ่มมาก, กลุ่มต่ำ

ลักษณะชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้มุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มาจากกลุ่มประชากรที่พบในสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 ส่วนเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า เป็นผู้มีอายุระหว่าง 43-57 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีอายุระหว่าง 28-42 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 จำแนกตามจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 1 เบอร์มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือ มีหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 3 เบอร์ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 2 เบอร์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 5 เบอร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และเมื่อจำแนกตามจำนวนประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 เคยมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 3 ครั้ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเคยมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 4 ครั้ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มากกว่าครึ่งมีอายุ ประมาณ 43-57 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 1 เบอร์ เคยมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 ครั้ง มากที่สุด

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและรายด้าน และคะแนนตัวแปรอิสระกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิต (n = 400)

ลักษณะทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	กลุ่มคะแนน	จำนวน
พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	100.83	8.32	ต่ำ (32 ถึง 100) มาก (101 ถึง 192)	161 239
ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ	39.16	6.39	ต่ำ (8 ถึง 40) มาก (41 ถึง 48)	218 182
ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ	34.45	3.03	ต่ำ (7 ถึง 34) มาก (35 ถึง 42)	219 181
ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการ	22.48	3.10	ต่ำ (6 ถึง 21) มาก (22 ถึง 36)	147 253
ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	22.05	3.61	ต่ำ (6 ถึง 21) มาก (22 ถึง 36)	160 240
ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ	21.55	1.52	ต่ำ (6 ถึง 20) มาก (21 ถึง 36)	115 285
การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	35.66	3.45	ต่ำ (8 ถึง 34) มาก (35 ถึง 48)	218 182
การสนับสนุนทางครอบครัว	16.62	3.09	ต่ำ (6 ถึง 15) มาก (16 ถึง 36)	138 262
การวัดบุคลิกภาพแบบ A	62.32	3.97	ต่ำ (14 ถึง 61) มาก (62 ถึง 84)	204 196
การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย	16.83	3.16	ต่ำ (0 ถึง 15) มาก (16 ถึง 20)	255 145
การตระหนักรู้ในตนเอง	25.72	1.98	ต่ำ (6 ถึง 24) มาก (25 ถึง 36)	117 283
เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	31.87	3.12	ต่ำ (10 ถึง 30) มาก (31 ถึง 60)	180 220

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านรวมด้วยสถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ปรากฏผลว่ามีช่วงคะแนนระหว่าง 32 ถึง 192 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 100.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.32

ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ มีช่วงคะแนนระหว่าง 8 ถึง 48 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 39.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.39 ด้านด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการมีช่วงคะแนนระหว่าง 8 ถึง 48 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.03 ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการ มีช่วงคะแนนระหว่าง 6 ถึง 36 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 22.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.10 ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 6 ถึง 36 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 22.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.61 ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ มีช่วงคะแนนระหว่าง 6 ถึง 36 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 21.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.52 การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 8 ถึง 48 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 35.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.45 การสนับสนุนทางครอบครัว มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 6 ถึง 36 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.09 การวัดบุคลิกภาพแบบ A มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 14 ถึง 84 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 62.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.97 การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 0 ถึง 20 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.16 การตระหนักรู้ในตนเอง มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 6 ถึง 36 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 25.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.98 และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 10 ถึง 60 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 31.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.12

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูงและมีบุคลิกภาพแบบ A สูง ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพิจารณาตามตัวแปรอิสระ 2 ด้าน คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำทั้งในกลุ่มรวม และในกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตามลักษณะชีวิตสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) แบ่งตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 2) แบ่งตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 3) แบ่งตามระดับจำนวนเบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ 4) แบ่งตามประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (รายละเอียดการแบ่งกลุ่มย่อยดูจากตาราง 2) จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พิจารณาตามตัวแปรอิสระที่ละ 2 ตัวแปร คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A (Type A)

ทั้งในกลุ่มรวมตามลักษณะทางชีวสังคม 12 กลุ่ม (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) พบว่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาที่ละตัวแปรอิสระ **ในกลุ่มรวม** พบว่า คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามระดับของตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูงกว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18.42 และ 18.06 ตามลำดับ (ตาราง 5 ส่วนที่ 2) หรือผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบ A สูง มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูงกว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีบุคลิกภาพแบบ A ต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 62.41 และ 60.87 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณา**ในกลุ่มย่อย** พบว่า คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูงกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 3 เบอร์ เคยร้องเรียน 3 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีบุคลิกภาพแบบ A สูง มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูงกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีบุคลิกภาพแบบ A ต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 6 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูง คือ 1) ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 3 เบอร์ และเคยร้องเรียน 3 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบ A สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A ที่แตกต่างกันในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และค่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียว (ส่วนที่ 2)

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน	แสดงค่าเอฟ			
		การสนับสนุนฯ (ก)	บุคลิกภาพ แบบ A (ข)	กxข	% ทำนาย
รวม	400	18.02	67.42	.219	43.1%
อายุ 28-42 ปี	192	15.24**	61.42*	.319	42.1%
อายุ 43-57 ปี	208	22.48	59.21	.055	46.4%
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	23.83	63.34	.319	37.8%
ปริญญาตรี	125	19.47**	60.08	.002	52.9%
1 เบอร์	148	20.02	58.79	1.44	43.6%
2 เบอร์	119	24.11	61.47**	.433	43.0%
3 เบอร์	125	18.72**	64.23	.077	40.0%
5 เบอร์	8	20.00	60.58**	.040	47.8%
2 ครั้ง	131	22.74	59.94**	.143	36.0%
3 ครั้ง	72	21.20**	61.87	.143	69.5%
4 ครั้ง	67	19.88	61.62	3.07	37.8%
5 ครั้ง	130	24.14	60.74**	1.17	48.1%

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 (ต่อ)

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยมาก	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
รวม	การสนับสนุน	มาก = 18.42	ต่ำ = 18.06
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 62.41	ต่ำ = 60.87
อายุ 28-42 ปี	การสนับสนุน	มาก = 17.22	ต่ำ = 16.42
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 60.47	ต่ำ = 60.30
อายุ 43-57 ปี	การสนับสนุน	มาก = 19.78	ต่ำ = 19.42
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 63.47	ต่ำ = 62.84
ต่ำกว่าปริญญาตรี	การสนับสนุน	มาก = 22.48	ต่ำ = 21.58
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 61.59	ต่ำ = 61.22
ปริญญาตรี	การสนับสนุน	มาก = 21.05	ต่ำ = 21.02
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 61.08	ต่ำ = 60.48
1 เบอร์	การสนับสนุน	มาก = 19.72	ต่ำ = 19.62
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 64.19	ต่ำ = 62.47
2 เบอร์	การสนับสนุน	มาก = 19.93	ต่ำ = 18.47
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 59.75	ต่ำ = 57.98
3 เบอร์	การสนับสนุน	มาก = 22.25	ต่ำ = 22.08
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 58.73	ต่ำ = 58.63
5 เบอร์	การสนับสนุน	มาก = 19.00	ต่ำ = 18.92
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 61.49	ต่ำ = 60.74
2 ครั้ง	การสนับสนุน	มาก = 24.58	ต่ำ = 23.30
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 65.42	ต่ำ = 66.08
3 ครั้ง	การสนับสนุน	มาก = 20.01	ต่ำ = 19.42
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 59.98	ต่ำ = 58.87
4 ครั้ง	การสนับสนุน	มาก = 22.47	ต่ำ = 22.34
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 57.81	ต่ำ = 56.45
5 ครั้ง	การสนับสนุน	มาก = 23.45	ต่ำ = 23.25
	บุคลิกภาพแบบ A	มาก = 60.48	ต่ำ = 58.49

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการ หาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและการ ได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ ที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนน พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพิจารณาตามตัวแปรอิสระ 2 ด้าน คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและการได้รับความรู้กฎหมายและ นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำทั้งในกลุ่มรวม และในกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตามลักษณะ ชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) แบ่งตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มี อายุ 43-57 2) แบ่งตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 3) แบ่งตามระดับจำนวนเบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีเบอร์โทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ 4) แบ่งตามประสบการณ์ ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (รายละเอียดการแบ่งกลุ่มย่อยดูจากตาราง 2)

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พิจารณาตามตัวแปรอิสระที่ละ 2 ตัวแปร คือ การเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์ สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม 12 กลุ่ม (ตาราง 6 ส่วนที่ 1) พบว่า คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาทีละตัวแปรอิสระ **ในกลุ่มรวม** พบว่า คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามระดับของตัวแปรอิสระทีละตัว คือ การ เปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการ พิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตาราง 6 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อมาก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.81 และ 32.45 ตามลำดับ (ตาราง 6 ส่วนที่ 2) หรือผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาก มีพฤติกรรมการ พิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับ

กฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 30.14 และ 29.25 ตามลำดับ **ในกลุ่มย่อย** พบว่า คะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตาราง 6 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อมาก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทร เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทร 2 เบอร์ และ 3 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาก คือ 1) ผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อมาก พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเคยร้องเรียน 5 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาก พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ 3 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับกาพิทักษ์สิทธิ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และค่าคะแนนพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดียว (ส่วนที่ 2)

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน	แสดงค่าเอฟ			
		การเปิดรับ ข่าวสาร (ก)	ความรู้ เกี่ยวกับ กฎหมาย (ข)	กxข	% ทำนาย
รวม	400	35.66	16.84	.275	50.0%
อายุ 28-42 ปี	192	34.25**	16.42**	1.18	52.9%
อายุ 43-57 ปี	208	31.05	16.24	.055	46.4%
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	35.24	16.01	1.17	48.1%
ปริญญาตรี	125	35.22**	15.42**	.113	53.6%
1 เบอร์	148	30.62	16.01	1.44	37.8%
2 เบอร์	119	37.10	15.41**	.219	52.9%
3 เบอร์	125	30.01	14.72**	.077	43.6%
5 เบอร์	8	31.12	15.68	.433	43.0%
2 ครั้ง	131	34.25	16.42**	.077	36.0%
3 ครั้ง	72	35.55	14.94	.143	47.8%
4 ครั้ง	67	31.26	16.74	1.44	36.0%
5 ครั้ง	130	34.76**	15.38	.055	69.5%

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 (ต่อ)

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการพิทักษ์ สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยมาก	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
รวม	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 33.41	ต่ำ = 32.85
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 16.83	ต่ำ = 16.24
อายุ 28-42 ปี	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 32.14	ต่ำ = 32.02
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 16.24	ต่ำ = 15.97
อายุ 43-57 ปี	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 35.74	ต่ำ = 34.74
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 15.42	ต่ำ = 15.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 36.41	ต่ำ = 35.62
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 15.74	ต่ำ = 15.24
ปริญญาตรี	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 36.41	ต่ำ = 36.10
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 16.35	ต่ำ = 16.20
1 เบอร์	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 31.20	ต่ำ = 30.41
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 16.33	ต่ำ = 15.99
2 เบอร์	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 30.24	ต่ำ = 29.85
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 13.47	ต่ำ = 13.33
3 เบอร์	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 31.24	ต่ำ = 30.47
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 14.95	ต่ำ = 14.29
5 เบอร์	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 30.41	ต่ำ = 30.23
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 15.98	ต่ำ = 15.32
2 ครั้ง	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 35.52	ต่ำ = 34.16
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 17.00	ต่ำ = 16.42
3 ครั้ง	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 35.47	ต่ำ = 33.24
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 13.89	ต่ำ = 12.96
4 ครั้ง	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 35.61	ต่ำ = 35.27
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 14.62	ต่ำ = 14.24
5 ครั้ง	การเปิดรับข่าวสารฯ	มาก = 35.71	ต่ำ = 34.26
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฯ	มาก = 16.24	ต่ำ = 15.74

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการ หาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรม การ พิกษ์สิทธิ์ตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของ **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนน พฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพิจารณาตามตัวแปรอิสระ 2 ด้าน คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำทั้งในกลุ่มรวม และในกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตามลักษณะ ชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) แบ่งตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มี อายุ 43-57 2) แบ่งตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา ตรี และกลุ่มมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 3) แบ่งตามระดับจำนวนเบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์และ 5 เบอร์ 4) แบ่งตามประสบการณ์ร้องเรียน เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง (รายละเอียดการแบ่งกลุ่มย่อยดูจากตาราง 2)

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พิจารณาตามตัวแปรอิสระที่ละ 2 ตัวแปร คือ การได้รับการ สนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม 12 กลุ่ม (ตาราง 5 ส่วนที่ 1) พบว่า คะแนนพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรม พิกษ์สิทธิ์ตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาทีละตัวแปรอิสระ **ในกลุ่มรวม** พบว่า คะแนนพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แปรปรวนไปตามระดับของตัวแปรอิสระทีละตัว คือ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเอง (ตาราง 7 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการ สนับสนุนทางครอบครัวมาก มีพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.41 และ 25.23 ตามลำดับ (ตาราง 7 ส่วนที่ 2) หรือผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองสูง มีพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองต่ำค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.83 และ 16.24 ตามลำดับ **ในกลุ่มย่อย** พบว่า คะแนนพฤติกรรมพิกษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แปรปรวนไปตาม

ตัวแปรอิสระที่ละตัว คือ การได้รับการการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเอง (ตาราง 7 ส่วนที่ 1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการการสนับสนุนทางครอบครัวมาก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการการสนับสนุนทางครอบครัวต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองมาก มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองต่ำ พบผลในกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เคยร้องเรียน 3 ครั้ง

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาก คือ 1) ผู้ใช้บริการที่มีการได้รับการการสนับสนุนทางครอบครัวมาก พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ และ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองมาก พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเคยร้องเรียน 3 ครั้ง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two way Analysis of Variance) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการ พักพัชสิทธิ์ตนเองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพัชสิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการพัชสิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการตระหนักรู้ในตนเองและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการ พักพัชสิทธิ์ตนเองที่แตกต่างกัน ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม (ส่วนที่ 1) และค่าคะแนนพฤติกรรมการพัชสิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ส่งผลแบบเดี่ยว (ส่วนที่ 2)

ส่วนที่ 1

กลุ่ม	จำนวน	การได้รับการ สนับสนุน(ก)	แสดงค่าเอฟ		
			เจตคติที่ดีต่อ พฤติกรรมฯ (ข)	กxข	% ทำนาย
รวม	400	25.74	31.57	.002	32.3%
อายุ 28-42 ปี	192	25.43**	30.52	.055	46.0%
อายุ 43-57 ปี	208	24.12**	30.47**	1.71	35.1%
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	23.75	30.02	1.64	33.7%
ปริญญาตรี	125	25.10**	28.42**	1.22	38.9%
1 เบอร์	148	24.18**	27.14	3.78	35.1%
2 เบอร์	119	23.31	29.25	.219	46.4%
3 เบอร์	125	25.36	14.72	1.71	43.6%
5 เบอร์	8	24.14	35.04	3.78	36.0%
2 ครั้ง	131	24.25**	29.87	2.01	40.0%
3 ครั้ง	72	25.52	30.47**	.040	43.1%
4 ครั้ง	67	25.36	31.25	3.07	36.0%
5 ครั้ง	130	24.95	34.15	.219	35.1%

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 (ต่อ)

ส่วนที่ 2

กลุ่ม	ตัวแปร	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการพิทักษ์ สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	
		กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยมาก	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
รวม	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.41	ต่ำ = 25.23
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.14	ต่ำ = 29.25
อายุ 28-42 ปี	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.10	ต่ำ = 24.97
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 29.24	ต่ำ = 28.47
อายุ 43-57 ปี	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.30	ต่ำ = 25.12
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.71	ต่ำ = 29.63
ต่ำกว่าปริญญาตรี	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 24.12	ต่ำ = 24.01
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.14	ต่ำ = 29.41
ปริญญาตรี	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 23.85	ต่ำ = 23.41
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 29.41	ต่ำ = 28.46
1 เบอร์	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 24.95	ต่ำ = 23.40
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 28.74	ต่ำ = 28.30
2 เบอร์	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.12	ต่ำ = 25.41
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.47	ต่ำ = 29.88
3 เบอร์	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 24.21	ต่ำ = 24.11
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.85	ต่ำ = 30.49
5 เบอร์	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.78	ต่ำ = 25.60
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 31.25	ต่ำ = 30.48
2 ครั้ง	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 24.78	ต่ำ = 24.21
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 31.05	ต่ำ = 30.14
3 ครั้ง	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 22.14	ต่ำ = 22.03
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 31.64	ต่ำ = 30.74
4 ครั้ง	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 25.41	ต่ำ = 24.72
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 31.98	ต่ำ = 30.58
5 ครั้ง	การได้รับการสนับสนุนฯ	มาก = 24.13	ต่ำ = 23.14
	เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมฯ	มาก = 30.47	ต่ำ = 28.47

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวม และแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ,ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการ ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่) ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้ตัวแปรกลุ่ม ลักษณะทางจิต และตัวแปรกลุ่มลักษณะทางสังคม เป็นตัวทำนาย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการแสวงหาตัวทำนายสำคัญและปริมาณการทำนาย พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ,ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการ ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่) สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวม (ค่าร้อยละทำนาย) และแบบเป็นขั้น (ตัวทำนายที่สำคัญ) (Enter and Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ตัวแปรอิสระ 6 ตัว ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต มี 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปร ลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เพื่อตอบสมมติฐานข้อ 4 ที่ว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อการ สนับสนุนทางครอบครัว ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์ สิทธิของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีบุคลิกภาพแบบ A สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้าน รวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ , ด้านสิทธิที่จะ มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการ ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะ ได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะ ชีวสังคม”

ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่สัมพันธ์กันในระดับสูง กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ควรสูงกว่า 0.8 (Devore, J. and Peck, R.1993) เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า ความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) ดังนั้นก่อนการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละคู่ ด้วยวิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีค่าไม่เกิน 0.8 (ตาราง 15 ภาคผนวก ก)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย เมื่อใช้ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย

จากตาราง 7 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 69.5 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การสนับสนุนทางครอบครัว และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .47) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .36) การสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .29) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .14) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม 12 กลุ่ม พบผลดังนี้ ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 69.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การตระหนักรู้ในตนเอง การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .42) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .38) การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .18) และการสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .17) ตามลำดับ

ตาราง 8 คำร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)			ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)			ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	
รวม	400	44.0	2, 4, 3	.45, .37, .36	41.6	5, 6	.45, .29	69.5	3, 4, 6, 5,	.47, .36, .29, .14,	1.9
อายุ 28-42 ปี	192	39.2	4, 3, 2	.47, .19, .17	47.2	5, 6	.49, .47	69.8	4, 3, 5, 6	.42, .38, .17, .16	1.2
อายุ 43-57 ปี	208	49.9	4, 3, 2	.59, .38, .22	46.3	6	.20	69.9	4, 3, 2, 6	.51, .31, .20, .17	1.5
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	78.6	2	.88	78.6	6	.46	68.8	2, 6	.51, .43,	0.4
ปริญญาตรี	125	78.1	3, 4, 2	.88, .82, .76	78.5	6	.32	73.8	3, 4, 6	.74, .71, .42	0.3
1 เบอร์	148	57.9	2,3,4	.79, .26, .14	27.3	5, 6	.32, .30	70.0	3, 2, 6	.56, .32, .22	1.7
2 เบอร์	119	69.7	2, 1, 4, 3	.50, .41, .12, .08	33.8	5, 6	.52, .33	72.7	1, 5, 3, 4	.34, .30, .23, .17	1.6
3 เบอร์	125	69.5	3, 4	.56, .57	33.8	5, 6	.42, .31	70.5	5, 6, 3, 4	.50, .21, .18, .14	0.8
5 เบอร์	8	68.6	1, 2, 4	.56, .37, .14	33.4	5, 6	.34, .25	70.5	1, 4, 2	.52, .24, .18	1.7
2 ครั้ง	131	57.9	2, 3, 4	.79, .26, .14	27.3	5	.47, .19,	67.7	2, 4, 5	.37, .34, .16	0.4
3 ครั้ง	72	33.6	2, 4	.50, .12	33.8	5, 6	.50, .41	67.5	2, 4, 5	.42, .15, .14,	0.3
4 ครั้ง	67	32.9	1, 4, 3,	.59, .26, .14	38.4	6	.47, .21	68.0	1, 3, 6	.47, .15, .15	1.7
5 ครั้ง	130	40.2	4, 1,	.41, .12	36.4	5, 6	.47, .39	77.1	1, 4, 5, 6	.31, .28, .26, .22	1.9

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 3 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 67.5 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การตระหนักรู้ในตนเอง การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมาย (ค่าเบต้า .42) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .15) การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .14) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 4 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 68.0 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการสนับสนุนทางครอบครัว โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .47) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .15) การสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .15) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 77.1 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและการสนับสนุนทางครอบครัว โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .31) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .28) การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .26) การสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .22) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับ

ต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 5 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 77.1 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 4 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 68.0

ผลการวิเคราะห์การถดถอด้วยคุณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ คุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย เมื่อใช้ตัวแปรลักษณะทาง จิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ใน ตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการ สหับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย

ตาราง 9 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)			ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)			ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่า เบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	
		ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)			
รวม	400	50.1	1, 2, 3	.46, .18, .15	18.5	6	.43	59.9	1, 4, 5	.49, .20,.19	2.5
อายุ 28-42 ปี	192	56.3	1, 2, 3	.50, .20, .15	16.6	6	.42	63.2	1, 4, 2	.52, .19, .18	1.1
อายุ 43-57 ปี	208	42.4	1, 3, 4	.35, .21, .19	19.7	6	.45	56.7	1, 5, 4	.30, .30, .26	4.6
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	55.8	1, 2, 3	.48, .19, .17	12.8	6	.37	58.8	1, 5, 2	.47, .25, .17	2.5
ปริญญาตรี	125	44.0	1, 4	.45, .27	27.4	6	.53	61.5	1, 4, 5	.36, .33, .19	1.7
1 เบอร์	148	51.2	1, 2	.50, .27	15.7	6	.39	60.9	1, 4	.61, .24	4.0
2 เบอร์	119	48.4	1, 3, 4	.41, .20, .20	24.6	6	.50	60.6	5,	.28, .	4.0
3 เบอร์	125	54.0	1, 2, 3	.41, .26, .17	19.3	6	.45	56.2	1, 2, 5	.40, .25, .24	2.2
5 เบอร์	8	45.1	1	.68	16.0	6	.41	64.9	1, 5, 4	.39, .27, .23	3.6
2 ครั้ง	131	51.0	1, 2, 3	.48, .18, .16	0.8	6	.31	61.8	1, 2,	.44, .17,	1.1
3 ครั้ง	72	47.7	1, 2	.46, .28	54.6	6	.75	51.4	5, 1	.42, .40	6.1
4 ครั้ง	67	0.4	1	.23	0.8	6	.31	10.2	6, 1	.26, .15	9.4
5 ครั้ง	130	40.5	2	.63	54.6	6	.75	62.6	6, 3	.63, .28	8.0

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

จากตาราง 9 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 59.9 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .49) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .20) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .19) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม 12 กลุ่ม พบผลดังนี้ ในกลุ่มย่อย ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 23.2 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .35) รองลงมาคือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .23) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 63.2 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการสนับสนุนทางครอบครัว โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .52) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .19) และการสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .18) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 43-57 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 56.7 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และเจตคติที่ดีต่อ

ในกลุ่มย่อยการมีเบอร์โทร 2 เบอร์ ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ร้อยละ 60.6 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .28)

ทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า .17)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 3 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 51.4 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .42) รองลงมาคือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .40)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 4 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 10.2 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การสนับสนุนทางครอบครัว การวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนทางครอบครัว (ค่าเบต้า .26) รองลงมาคือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .15)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้อ้อยละ 62.6 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การสนับสนุนทางครอบครัว และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .17)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์

สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 28-42 โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 63.2 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 4 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 10.2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นชั้น เพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย เมื่อใช้ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย

ตาราง 10 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)			ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)			ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	
		ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)			
รวม	400	52.1	4, 1	.42, .38	36.0	5	.60	58.8	1, 5, 2	.47, .25, .17	1.4
อายุ 28-42 ปี	192	56.3	1, 4	.57, .26	31.0	5	.57	61.5	1, 4, 5	.36, .33, .19	2.5
อายุ 43-57 ปี	208	59.8	4, 1	.44, .41	43.0	5	.66	60.9	1, 4	.61, .24	1.1
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	59.6	1, 4	.61, .24	32.4	5	.58	57.3	1, 3, 2, 5	.44, .16, .16, .14	2.5
ปริญญาตรี	125	56.6	4, 1, 3	.42, .29, .18	30.0	5, 6	.43, .19	59.9	1, 4, 5	.49, .20, .19	1.7
1 เบอร์	148	57.4	1, 4	.53, .31	19.0	5	.44	63.2	1, 4, 2	.52, .19, .18	4.0
2 เบอร์	119	62.1	1, 4, 2	.52, .19, .18	39.6	5	.63	60.6	5,	.28	4.0
3 เบอร์	125	56.6	4, 1, 3	.42, .29, .18	49.1	5	.71	56.2	1, 2, 5	.40, .25, .24	2.2
5 เบอร์	8	54.0	1, 4, 2	.45, .22, .18	34.6	5	.59	64.9	1, 5, 4	.39, .27, .23	3.6
2 ครั้ง	131	61.3	1, 4	.49, .36	22.6	5	.48	55.0	1, 2,	.37, .23,	1.1
3 ครั้ง	72	60.7	1, 4, 2	.47, .25, .18	34.6	5	.59	46.7	1	.51	4.6
4 ครั้ง	67	51.0	1, 2, 3	.48, .18, .16	26.0	5	.51	51.8	1, 3, 5	.42, .15, .14	2.5
5 ครั้ง	130	47.7	1, 2	.46, .28	33.6	5	.56	48.1	1, 2, 5	.31, .29, .25	0.4

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

จากตาราง 10 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 58.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .47) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .25) และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า .17) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม 12 กลุ่ม พบผลดังนี้ ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้า หรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้อ้อยละ 61.5 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A เจตคติที่ดี ต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเปิดรับข่าวสารเรื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .36) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .33) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .19) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 43-57 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิต สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ร้อยละ 60.9 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .61) รองลงมาคือ และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .24) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 57.3 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในกลุ่มย่อยการมีเบอร์โทร 3 เบอร์ ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อธิบายได้ร้อยละ 56.2 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย และเจตการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อโดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .40) รองลงมาคือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า .25) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .24) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการมีเบอร์โทร 5 เบอร์ ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การควบคุมคุณภาพแบบ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การควบคุมคุณภาพแบบ A (ค่าเบต้า .39) รองลงมาคือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .27) เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .23)

ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .51)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 4 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 51.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .42) รองลงมา คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .15) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .14)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้อ้อยละ 48.1 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย และเจตการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อโดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .31) รองลงมาคือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า .29) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .25) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้ที่มีเบอร์โทรจำนวน 5 เบอร์ โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 64.9 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 3 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 46.7

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวม และแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย เมื่อใช้ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย



ตาราง 11 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)			ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)			ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	
รวม	400	42.4	1, 3, 4	.35, .21, .19	27.1	5, 6	.40, .19	57.7	1, 2, 5	.51, .20, .15	1
อายุ 28-42 ปี	192	55.8	1, 2, 3	.48, .19, .17	25.2	5	.51	42.4	1, 3, 5	.37, .21, .18	1.6
อายุ 43-57 ปี	208	44.0	1, 4	.45, .27	30.0	5, 6	.43, .19	57.3	1, 3	.44, .16	0.8
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	51.2	1, 2	.50, .27	19.0	5	.44	58.8	1, 5, 2	.47, .25, .17	1.5
ปริญญาตรี	125	50.1	1, 2, 3	.46, .18, .15	43.2	5	.66	46.7	1, 5	.51, .24	0.4
1 เบอร์	148	56.3	1, 2, 3	.50, .20, .15	26.0	5	.51	51.8	1, 3, 5	.42, .15, .14	0.3
2 เบอร์	119	45.1	1	.68	33.6	5	.56	48.1	5	.25	4.0
3 เบอร์	125	51.0	1, 2, 3	.48, .18, .16	39.6	5	.63	51.5	1, 2	.50, .27	1.4
5 เบอร์	8	47.7	1, 2	.46, .28	22.6	5	.48	53.0	1, 5, 3	.37, .34, .16	1.4
2 ครั้ง	131	54.0	1, 4, 2	.45, .22, .18	34.6	5	.59	55.0	1, 2, 3	.37, .23, .16,	2.2
3 ครั้ง	72	51.2	1, 2	.50, .27	27.1	5, 6	.40, .19	64.9	1	.39	1.9
4 ครั้ง	67	48.4	1, 3, 4	.41, .20, .20	25.2	5	.51	61.8	1, ,5	.44,.15	5.5
5 ครั้ง	130	54.0	1, 2, 3	.41, .26, .17	42.6	5	.67	51.4	5, 1	.42, .40	2.8

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

จากตาราง 11 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 57.7 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .51) รองลงมาการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า .20) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .15) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม 10 กลุ่ม พบผลดังนี้ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 42.4 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .37) รองลงมาคือการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .21) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .18) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 43-57 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 57.3 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ และการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .16) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 58.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบคลิกภาพแบบ A การเปิดรับ

ที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย โดยตัวแปร ที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .50) รองลงมาคือ การเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .27) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการมีเบอร์โทร 5 เบอร์ ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 53.0 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .37) รองลงมาคือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .34) การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .16)

เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมา คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .15)

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อและการวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .42) รองลงมาคือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .40) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์ด้านสิทธิที่จะได้รับการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 3 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 64.9 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มมีอายุ 28-42 โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 42.4

ผลการวิเคราะห์การถดถอดพหุคูณแบบรวม และแบบเป็นชั้นเพื่อทำนาย พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความ เป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย เมื่อใช้ตัวแปร ลักษณะทางจิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การ ตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย



ตาราง 12 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)				ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)				ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	%	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า			
		ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)			ทำนาย (enter)					
รวม	400	42.4	1, 3, 4	.35, .21, .19	25.2	5	.51	42.4	1, 3, 5	.37, .21, .18	0		
อายุ 28-42 ปี	192	55.8	1, 2, 3	.48, .19, .17	30.0	5, 6	.43, .19	57.3	1, 3, 5	.44, .16, .16	1.5		
อายุ 43-57 ปี	208	44.0	1, 4	.45, .27	19.0	5	.44	43.6	1, 4	.50, .27	0.4		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	50.1	1, 2, 3	.46, .18, .15	34.6	5	.59	51.1	1, 5	.43, .39	5.6		
ปริญญาตรี	125	56.3	1, 2, 3	.50, .20, .15	26.0	5	.51	55.0	1, 3, 5	.37, .23, .16,	1		
1 เบอร์	148	42.4	1, 3, 4	.35, .21, .19	37.2	5	.61	46.7	1, 5	.51, .24	1.6		
2 เบอร์	119	48.4	1, 3, 4	.41, .20, .20	22.6	5	.48	51.8	1, 3, 5	.42, .15, .14,	0.8		
3 เบอร์	125	54.0	1, 2, 3	.41, .26, .17	34.6	5	.59	43.6	1, 4	.50, .27	0.4		
5 เบอร์	8	45.1	1	.68	26.0	5	.51	51.5	1, 2	.50, .27	0.3		
2 ครั้ง	131	50.4	1, 4	.48, .34	36.5	5	.61	53.0	1, 5, 3	.37, .34, .16	4.6		
3 ครั้ง	72	57.2	1, 4, 3	.42, .22, .21	27.5	5	.52	57.8	1, 5, 3	.46, .22, .18	0.6		
4 ครั้ง	67	44.0	1, 4	.45, .27	27.4	5	.53	51.5	1, 2, 3	.41, .17, .14,	1.4		
5 ครั้ง	130	51.2	1, 2	.50, .27	27.1	5, 6	.40, .19	57.7	1, 2, 5	.51, .20, .15	1.4		

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

จากตาราง 12 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 42.4 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .37) รองลงมาการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .21) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .18) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม 10 กลุ่ม พบผลดังนี้ ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการ ใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 57.3 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การตระหนักรู้ในตนเอง และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้า ทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ การตระหนักรู้ใน ตนเอง (ค่าเบต้า .16) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .16) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 43-57 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ร้อยละ 43.6 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .50) รองลงมาคือ และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .27) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 51.1 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

51.5 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .41) รองลงมา คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย(ค่าเบต้า .17) และการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .14) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 57.7 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .51) รองลงมาคือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย(ค่าเบต้า .20) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .15) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 3 ครั้ง โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 57.8 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 43-57 และผู้ที่มีเบอร์โทรจำนวน 3 เบอร์ โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 43.6

ผลการวิเคราะห์การถดถอดพหุคูณแบบรวม และแบบเป็นชั้นเพื่อทำนาย พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการ ชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่ม ย่อย เมื่อใช้ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้ กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ์ ตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตัวแปรลักษณะทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับ ข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว เป็นตัวทำนาย



ตาราง 13 ค่าร้อยละการทำนาย (enter) และลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่างๆ (stepwise) ของตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่มีผลต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ชุด 1 ลักษณะทางจิต (1-4)			ชุด 2 ลักษณะทางสังคม (5-6)			ชุด 3 ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม (1-6)			% แตกต่าง
		% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	% ทำนาย (enter)	ตัวทำนาย (stepwise)	ค่าเบต้า	
รวม	400	45.5	1, 4	.48, .28	37.2	5	.61	56.0	1, 5, 4,	.37, .23, .16	2.3
อายุ 28-42 ปี	192	66.9	1, 4, 3, 2	.53, .37, .25, -.25	37.0	5	.62	52.6	1, 5	.47, .37	4.5
อายุ 43-57 ปี	208	55.9	1, 4	.47, .37	36.5	5	.61	61.4	1, 4, 3	.42, .39, .27	0.1
ต่ำกว่าปริญญาตรี	275	52.1	1, 4, 3	.39, .27, .20	13.8	5	.37	47.0	1, 3, 2	.41, .20, .19	0.4
ปริญญาตรี	125	53.7	1, 4, 3	.41, .29, .15	35.6	5, 6	.49, .18	56.0	1, 5, 4, 3	.37, .23, .16, .13	2.3
1 เบอร์	148	48.1	1, 4	.52, .26	37.5	5	.62	52.6	1, 5	.47, .37	4.5
2 เบอร์	119	61.3	1, 4, 3, 2	.42, .39, .27, -.20	38.3	5, 6	.50, .20	61.4	1, 4, 3, 2	.42, .39, .27, -.20	0.1
3 เบอร์	125	52.1	1, 4, 3	.39, .27, .20	37.2	5	.62	51.1	1, 5	.43, .39	5.6
5 เบอร์	8	50.4	1, 4	.48, .34	31.4	5	.57	52.1	1, 3, 4, 5	.30, .24, .19, .16	0.9
2 ครั้ง	131	57.2	1, 4, 3	.42, .22, .21	36.5	5	.61	66.3	1, 4, 3, 2	.53, .37, .25, -.25	0.6
3 ครั้ง	72	53.7	1, 4, 3	.41, .29, .15	38.9	5	.63	56.8	1, 4, 5	.44, .23, .20	0.9
4 ครั้ง	67	48.1	1, 4	.52, .26	38.1	5	.62	54.8	1, 5, 3	.41, .31, .16	2.7
5 ครั้ง	130	61.3	1, 4, 3, 2	.42, .39, .27, -.20	34.3	5	.58	52.9	3, 1	.44, .36	0.8

*หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, % ทำนาย (enter) และตัวทำนาย (stepwise)

ตัวทำนายที่ 1 คือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ตัวทำนายที่ 2 คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย ตัวทำนายที่ 3 คือ การตระหนักรู้ในตนเอง
ตัวทำนายที่ 4 คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวทำนายที่ 5 คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ตัวทำนายที่ 6 คือ การสนับสนุนทางครอบครัว

จากตาราง 13 พบว่า ในกลุ่มรวม ตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 56.0 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .37) รองลงมา การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .23) และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .16) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคม 10 กลุ่ม พบผลดังนี้ ในกลุ่มย่อยอายุ 28-42 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย เกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ร้อยละ 52.6 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรม การพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย เกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัด บุคลิกภาพแบบ A และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนาย อันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .47) รองลงมาคือ การเปิดรับข่าวสารเรื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .37) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยอายุ 43-57 ปี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 61.4 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .42) รองลงมาคือ และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเบต้า .39) การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .27) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อ้อยละ 47.0 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .25) และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย (ค่าเบต้า -.25) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 3 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 56.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่(ค่าเบต้า .23) และการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .20) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 4 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 54.8 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการตระหนักรู้ในตนเอง โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .41) รองลงมา คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ (ค่าเบต้า .31) และการตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .16) ตามลำดับ

ในกลุ่มย่อยมีประสบการณ์ร้องเรียน 5 ครั้ง ตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร้อยละ 52.9 มีตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง และการวัดบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรที่เข้าทำนายอันดับแรก ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง (ค่าเบต้า .44) รองลงมาคือ การวัดบุคลิกภาพแบบ A (ค่าเบต้า .36) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรลักษณะทางสังคม ทั้งหมด 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกาพิทักษ์ สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ 2) กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว

2. เมื่อพิจารณาในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่ถูก คัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายเป็นอันดับแรกสูงสุดมี 1 ตัวแปร ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 12 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 การศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ 2 เบอร์ 3 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 3 ครั้ง 4 ครั้ง และ 5 ครั้ง

3. ปริมาณการทำนายมากที่สุด พบในกลุ่มผู้มีประสบการณ์ร้องเรียนจำนวน 2 ครั้ง โดยมี ค่าร้อยละการทำนาย 66.3 และปริมาณการทำนายต่ำที่สุด พบในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ตรี โดยมีค่าร้อยละการทำนาย 47.0



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “สถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” เป็นการวิจัยสหสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบปัจจัยเชิงสาเหตุจากลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม ว่ามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมสูงน้อยเพียงใด โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการวิจัย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรลักษณะสถานการณ์ทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีลักษณะชีวสังคมต่าง ๆ และ 2) เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิทั้งด้านรวมและด้านย่อยรวมทั้งพิจารณาเปรียบเทียบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่มีลักษณะชีวสังคมต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมที่มีการร้องเรียนเรื่องบริการโทรคมนาคมผ่านสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตั้งแต่ □ วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จำนวน 400 คน

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็นแบบสอบถามลักษณะชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบวัดจำนวน 7 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ 5 ด้าน แบบวัดการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ แบบวัดการสนับสนุนทางครอบครัวแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม แบบวัดบุคลิกภาพแบบ A แบบวัดการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แบบวัดการวัดการตระหนักรู้ในตนเอง และแบบวัดเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของตัวแปรตามที่มีอิสระแตกต่างกัน และตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นในบั้นนี้เป็นการสรุปผลการวิจัย อภิปรายตามสมมติฐาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานการวิจัย จำนวน 4 ข้อ ซึ่งทดสอบโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในบทที่ 4 จนสามารถสรุปผลตามสมมติฐานในแต่ละข้อ ดังนี้

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่า “ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง และบุคลิกภาพแบบ A สูง จะมีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในด้านรวมสูงกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลักษณะอื่นๆ

การสรุปสมมติฐานในข้อนี้ มาจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) ของตัวแปรอิสระ 2 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนทางครอบครัว และบุคลิกภาพแบบ A โดยตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ พบว่า ตัวแปรตามไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าคะแนนของตัวแปรตามแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว สรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ไม่พบปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง แต่พบว่าคะแนนพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว กล่าวคือ 1) ในผู้ใช้บริการที่มีการสนับสนุนทางครอบครัวสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 3 เบอร์ และ เคยร้องเรียน 3 ครั้ง 2) ในผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบ A สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูงพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง

จึงสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 เพียงบางส่วน

จากผลสรุปดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระด้านใดด้านหนึ่งจาก 2 ด้าน ที่มาศึกษาเพียงพอที่จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ และยังทำให้ทราบว่า ในกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการสนับสนุนทางครอบครัวและบุคลิกภาพแบบ A สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง เนื่องจากการสนับสนุนทางครอบครัว หมายถึง สิ่งการที่ได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมที่เป็นระดับแคบหรือระดับลึก หรือเรียกว่าครอบครัวที่หมายถึงบิดา มารดา สามิภรรยา ลูก เนื่องจากเป็นระดับที่มีความสัมพันธ์ลำดับแรกที่เกิดขึ้นตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิตที่จะส่งออกถึงพฤติกรรมได้ตลอดเวลา เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด โดยเป็นการการสนับสนุนในระดับที่มีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ทางจิตใจ และความรักและห่วงใย วัตถุประสงค์ของรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ผลของแรงสนับสนุนดังกล่าวทำให้บุคคลเกิด

ความตระหนัก สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ ส่งผลให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขและมีพฤติกรรมในการพิทักษ์สิทธิของตนเอง และบุคลิกภาพแบบ A วิชญ์ สิมะโชคดี (2539,: 137-138) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่งขึ้น เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค ตามที่ ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535) ได้ศึกษา บุคลิกภาพแบบ A ของเด็กนักเรียนชายและหญิง ผลการศึกษาพบว่า เด็กที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จมากกว่า รักความก้าวหน้า

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 กล่าวว่า “ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อสูง และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง จะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิในด้านรวมสูงกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลักษณะอื่นๆ

การสรุปสมมติฐานในข้อนี้ มาจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) ของตัวแปรอิสระ 2 ตัว ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ให้บริการเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ พบว่า ตัวแปรตามไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าคะแนนของตัวแปรตามแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว สรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ให้บริการเคลื่อนที่ ไม่พบปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง แต่พบว่าคะแนนพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ให้บริการเคลื่อนที่แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว กล่าวคือ 1) ในผู้ให้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ให้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี และ เคยร้องเรียน 5 ครั้ง 2) ในผู้ให้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ให้บริการเคลื่อนที่สูงพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ 3 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง

จึงสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 เพียงบางส่วน

จากผลสรุปดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระด้านใดด้านหนึ่งจาก 2 ด้าน ที่มาศึกษาเพียงพอที่จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ให้บริการเคลื่อนที่ และยังทำให้ทราบว่า ในกลุ่ม

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง เนื่องจากการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ หมายถึง สิ่งที่ได้เห็น ได้ฟัง ได้ยินการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น จนเกิดความรู้และเข้าถึงสิทธิในการได้รับการอย่างเต็มที่ ด้วยความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การรับรู้แนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ ที่รวมถึงบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ ทำให้เกิดความเข้าใจและทราบถึงสิทธิของตนจึงพร้อมที่จะกระทำหรือการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเจิด เดชาศิลป์ชัยกุล (2550) ศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ ความรู้และพฤติกรรมการบริโภคของประชาชน จังหวัดกาฬสินธุ์ ปี 2551 พบว่า พฤติกรรมการบริโภคของประชาชนในจังหวัดกาฬสินธุ์มักมีพฤติกรรมเลียนแบบสิ่งที่ได้รับจากสื่อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของหลักความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมาย” (Tapp; & Kohlberg. 1971) กล่าวถึงสิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 56 (สิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะ) ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือของรัฐในการปฏิบัติราชการ ทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงทอง ธีระทองคำ และคณะ (2553) การศึกษาติดตามผลของการจัดการเรียนการสอนกฎหมาย วิชาการพยาบาล ต่อความรู้และการปฏิบัติกรพยาบาลตามกฎหมายของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการในกิจการโทรคมนาคมโดยตรง

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 กล่าวว่า “ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง จะมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิในด้านรวม

การสรุปสมมติฐานในข้อนี้ มาจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) ของตัวแปรอิสระ 2 ตัว ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ พบว่า ตัวแปรตามไม่แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าคะแนนของตัวแปรตามแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว สรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ไม่พบปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง แต่พบว่าคะแนนพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว กล่าวคือ 1) ในผู้ใช้บริการที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ และ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 2) ในผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ เคยร้องเรียน 3 ครั้ง

จึงสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 บางส่วน

จากผลสรุปดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระด้านใดด้านหนึ่งจาก 2 ด้านที่มาศึกษาเพียงพอที่จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ และยังทำให้ทราบว่า ในกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการที่ได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง เนื่องจากการสนับสนุนทางครอบครัวเป็นการสนับสนุนระดับแคบหรือระดับเล็ก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด ทั้งนี้มีความเชื่อกันว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์มาก และมีความถี่ของความสัมพันธ์สูง โดยโครงสร้างของเครือข่ายในการสนับสนุนในระดับนี้ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัวซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางจิตใจและแสดงความรักและห่วงใย (Gottlieb, 1985) โดยที่พจน์จิระบลกิจ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ พบว่า การสนับสนุนทางครอบครัว มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ

การสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อการ สนับสนุนทางครอบครัว ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์ สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีบุคลิกภาพแบบ A สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิทั้งด้านรวมและด้านย่อย 5 ด้าน (ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ,ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและ

ประสิทธิภาพ ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) เพื่อทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคม 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 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวิตสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายเป็นอันดับแรก 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม	1,2,3,4,5,6 (ทำนายได้ 69.5% ในก.รวม)	พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
1. การเปิดรับข่าวสารเรื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	4,3,5,6 (ทำนายได้ 69.8% ในก.อายุ28-42 ปี)	
2. การสนับสนุนทางครอบครัว	4,3,2,6 (ทำนายได้ 69.9% ในก.อายุ43-57 ปี)	
ลักษณะทางจิต	2,6 (ทำนายได้ 68.8% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี)	
3. บุคลิกภาพแบบ A	3,4,6 (ทำนายได้ 73.8% ในก.การศึกษา ป.ตรี)	
4. การได้รับความรู้กฎหมาย และนโยบายฯ	3,2,6 (ทำนายได้ 70.0% ในก.1 เบอร์)	
5. การตระหนักรู้ในตนเอง	1,5,3,4 (ทำนายได้ 72.7% ในก.2 เบอร์)	
6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการ พิทักษ์สิทธิ	5,6,3,4 (ทำนายได้ 70.5% ในก. 3 เบอร์)	
	1,4,2 (ทำนายได้ 70.5% ในก.5 เบอร์)	
	2,4,5 (ทำนายได้ 67.7% ในก.ร้องเรียน 2 ครั้ง)	
	2,4,5 (ทำนายได้ 67.5% ในก.ร้องเรียน 3 ครั้ง)	
	1,3,6 (ทำนายได้ 68.0% ในก.ร้องเรียน 4 ครั้ง)	
	1,4,5,6 (ทำนายได้ 77.1% ในก.ร้องเรียน 5 ครั้ง)	

ภาพประกอบ 2 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

ทั้งนี้ เมื่อมาพิจารณารายด้านของพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง ที่ประกอบด้วย

1. ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 59.9 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่ม ตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองได้ร้อยละ 64.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม		
1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	1,2,3,4,5,6 (ทำนายได้ 59.9% ในก.รวม)	
2. การสนับสนุนทางครอบครัว	1,4,2 (ทำนายได้ 63.2% ในก.อายุ 28-42 ปี)	
	1,5,3 (ทำนายได้ 56.7% ในก.อายุ 43-57 ปี)	
	1,5,4 (ทำนายได้ 58.8% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี)	
	1,4,5 (ทำนายได้ 61.5% ในก.การศึกษา ป.ตรี)	
ลักษณะทางจิต	1,4 (ทำนายได้ 60.9 ในก. 1 เบอร์)	
3. บุคลิกภาพแบบ A	5 (ทำนายได้ 60.6% ในก. 2 เบอร์)	
4. การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ	1,2,5 (ทำนายได้ 56.2% ในก. 3 เบอร์)	
5. การตระหนักรู้ในตนเอง	1,5,4 (ทำนายได้ 64.9% ในก. 5 เบอร์)	
6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ	1,2 (ทำนายได้ 61.8% ในก. ร้องเรียน 2 ครั้ง)	
	5,1 (ทำนายได้ 51.4% ในก. ร้องเรียน 3 ครั้ง)	
	6,1 (ทำนายได้ 10.2% ในก. ร้องเรียน 4 ครั้ง)	
	6,3 (ทำนายได้ 62.6% ในก. ร้องเรียน 5 ครั้ง)	

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง
ของผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่
ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสาร
เกี่ยวกับคุณภาพและบริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่

ภาพประกอบ 3 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

2. ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 58.8 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มผู้มีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์จำนวน 1 เบอร์ ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ และการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง ได้ร้อยละ 61.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะตัวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม	1,2,3,4,5,6 (ทำนายได้ 58.8% ในก.รวม)
1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	1,2,6 (ทำนายได้ 57.3% ในก.อายุ28-42 ปี)
2. การสนับสนุนทางครอบครัว	1,4,6 (ทำนายได้ 61.5% ในก.อายุ43-57 ปี)
ลักษณะทางจิต	1,4,6 (ทำนายได้ 60.9% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี)
3. บุคลิกภาพแบบ A	1,3,2,5,6 (ทำนายได้ 57.3% ในก.การศึกษา ป.ตรี)
4. การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ	1,4,5,6 (ทำนายได้ 63.2% ในก. 1 เบอร์)
5. การตระหนักรู้ในตนเอง	1,2,4 (ทำนายได้ 60.6% ในก. 2 เบอร์)
6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ	5,6 (ทำนายได้ 56.2% ในก. 3 เบอร์)
	1,2,5,6 (ทำนายได้ 60.6% ในก. 5 เบอร์)
	1,4,5,6 (ทำนายได้ 56.2% ในก. ร้องเรียน 2 ครั้ง)
	1,2,6 (ทำนายได้ 64.9% ในก. ร้องเรียน 3 ครั้ง)
	1,3,6 (ทำนายได้ 55.0% ในก. ร้องเรียน 4 ครั้ง)
	1,2,6 (ทำนายได้ 51.8% ในก. ร้องเรียน 5 ครั้ง)

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง
ของผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่
ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการ
เลือกหาสินค้าหรือบริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่

ภาพประกอบ 4 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

3. ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 57.9 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มผู้ที่มีการร้องเรียนจำนวน 1 ครั้ง ในตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเอง ได้ร้อยละ 64.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ 2. การสนับสนุนทางครอบครัว ลักษณะทางจิต 3. บุคลิกภาพแบบ A 4. การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ 5. การตระหนักรู้ในตนเอง 6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ	1,2,3,4,5,6 (ทำนายได้ 57.9% ในก.รวม) 1,3,4,5 (ทำนายได้ 63.2% ในก.28-42 ปี) 1,3,4 (ทำนายได้ 61.5% ในก.อายุ 43-57 ปี) 1,2,4 (ทำนายได้ 60.9% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี) 1,4,5 (ทำนายได้ 57.3% ในก.การศึกษา ป.ตรี) 1,3,5 (ทำนายได้ 63.2% ในก. 1 เบอร์) 5, (ทำนายได้ 60.6% ในก.2 เบอร์) 1,2,4 (ทำนายได้ 56.2% ในก. 3 เบอร์) 1,3,4 (ทำนายได้ 60.6% ในก.5 เบอร์) 1,2,4(ทำนายได้ 56.2% ในก.ร้องเรียน 2 ครั้ง) 1,4 (ทำนายได้ 64.9% ในก.ร้องเรียน 3 ครั้ง) 1,4(ทำนายได้ 55.0% ในก.ร้องเรียน 4 ครั้ง) 1,4 (ทำนายได้ 51.8% ในก.ร้องเรียน 5 ครั้ง)	พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
--	--	--

ภาพประกอบ 5 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยโดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

4. ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 6 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 2 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการสนับสนุนทางครอบครัว และตัวแปรลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิฯ สามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 42.2 ค่าการทำนายสูงสุด พบในกลุ่มผู้ที่มีการร้องเรียนจำนวน 5 ครั้ง ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ การสนับสนุนทางครอบครัว การตระหนักรู้ในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯตนเอง ได้ร้อยละ 57.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตาม ลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯใช้บริการเคลื่อนที่ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายเป็นอันดับแรก 1 ตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯ 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม	1,2,3,4,5,6 (ทำนายได้ 42.4% ในก.รวม)
1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	3,5,6 (ทำนายได้ 57.3% ในก.28-42 ปี)
2. การสนับสนุนทางครอบครัว	3,4,6 (ทำนายได้ 43.6% ในก.อายุ43-57 ปี)
ลักษณะทางจิต	1,3,6(ทำนายได้ 51.1% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี)
3. บุคลิกภาพแบบ A	1,3,5,6 (ทำนายได้ 55.0% ในก.การศึกษา ป.ตรี)
4. การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ	1,2,6 (ทำนายได้ 46.7 ในก.1 เบอร์)
5. การตระหนักรู้ในตนเอง	1,3,5,6 (ทำนายได้ 51.8% ในก.2 เบอร์)
6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิฯ	1,2,6 (ทำนายได้ 43.6% ในก. 3 เบอร์)
	1,3,6 (ทำนายได้ 51.5% ในก.5 เบอร์)
	1,3,6(ทำนายได้ 53.0% ในก.ร้องเรียน 2 ครั้ง)
	1,3,6 (ทำนายได้ 57.8% ในก.ร้องเรียน 3 ครั้ง)
	1,2,3,6 (ทำนายได้ 51.5% ในก.ร้องเรียน 4 ครั้ง)
	1,2,3,6 (ทำนายได้ 57.7% ในก.ร้องเรียน 5 ครั้ง)

พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯตนเอง
ของผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่
จะได้รับความเป็นธรรมจาก
การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ภาพประกอบ 6 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิฯตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้ตัวแปรกลุ่มลักษณะทางสังคมและตัวแปรกลุ่มลักษณะทางจิต

5. ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ
 โทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เข้าสู่สมการการทำนายทั้งหมด 3 ตัวแปร ในกลุ่มรวม แบ่งเป็นตัวแปรลักษณะทางสังคม 1 ตัวแปร ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และตัวแปรลักษณะทางจิต 3 ตัวแปร ได้แก่ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ การตระหนักรู้ในตนเอง เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 56 ค่าการทำนายสูงสุดพบในกลุ่มผู้ที่มีการร้องเรียนจำนวน 5 ครั้ง ในตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ บุคลิกภาพแบบ A การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ ได้ร้อยละ 63.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมและตัวแปรลักษณะทางจิตสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 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)

ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 1. การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ 2. การสนับสนุนทางครอบครัว ลักษณะทางจิต 3. บุคลิกภาพแบบ A 4. การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายฯ 5. การตระหนักรู้ในตนเอง 6. เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิ	1,4,5,6 (ทำนายได้ 56.0% ในก.รวม) 5 (ทำนายได้ 52.6% ในก.28-42 ปี) 2,3,5 (ทำนายได้ 63.6% ในก.อายุ43-57 ปี) 1,2,3(ทำนายได้ 47.0% ในก.การศึกษาต่ำกว่าป.ตรี) 1,2,4,5 (ทำนายได้ 56.0% ในก.การศึกษา ป.ตรี) 3,5 (ทำนายได้ 52.6 ในก.1 เบอร์) 1,2,3,4 (ทำนายได้ 61.4% ในก.2 เบอร์) 3,4,5 (ทำนายได้ 51.1% ในก. 3 เบอร์) 3,4,5 (ทำนายได้ 52.1% ในก.5 เบอร์) 1,2,5(ทำนายได้ 66.3% ในก.ร้องเรียน 2 ครั้ง) 2,4,5 (ทำนายได้ 56.8% ในก.ร้องเรียน 3 ครั้ง) 2,3,5(ทำนายได้ 54.8% ในก.ร้องเรียน 4 ครั้ง) 3,5 (ทำนายได้ 52.9% ในก.ร้องเรียน 5 ครั้ง)	พฤติกรรมกรรมการพิทักษ์สิทธิ ตนเองของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
--	---	--

ภาพประกอบ 7 ผลการทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยใช้กลุ่มตัวแปรลักษณะทางสังคมและกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองนั้นมีปัจจัยต่างๆ มาเกี่ยวข้อง 3 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม กลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิต และกลุ่มตัวแปรทางชีวสังคม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 69.5 และทำนายในกลุ่มย่อยได้ระหว่างร้อยละ 59.9 ถึง 42.2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยใช้แนวทฤษฎีการเรียนรู้ปัญญาสังคม เป็นแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย แบนดูรา มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมดังกล่าวเชื่อว่า พฤติกรรมและการเรียนรู้ของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการกำหนดซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และพฤติกรรม

2. เมื่อมาพิจารณาพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองแต่ละด้าน พบว่าในด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีอิทธิพลมาจากเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่อง คือ เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามที่ มนัสนันท์ อภิรมย์วิจิตร (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเปิดรับชมรายการข่าวบันเทิงของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเพศหญิงมีพฤติกรรมการเปิดข่าวสารมาก โดยได้รับอิทธิพลมากที่สุดในการเปิดรับข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจง อยู่ในความสนใจ และส่งผลให้ตนเองได้พบกับความสุข

3. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความพร้อมด้านจิตใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามความหมายของเจตคติที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล และเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ (สุชา จันทรเฒ. 2539: 72)

4. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้รับความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการบังคับใช้กับสังคมในปัจจุบัน โดยใช้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นแรงขับในการแสดงออกถึงพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อปกป้องสิทธิที่ตนเองพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย

5. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิ โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มาจากการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิจึงเกิดจากรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่ามีประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มน้าวใจไปทางชอบ พอใจมากขึ้นต่อสิ่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติ เป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในด้านดังกล่าว

6. สำหรับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพแบบ A โดยที่พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539: 137-138) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ A เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น เพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรค ซึ่งในพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิในด้านดังกล่าวเอง เป็นการแสดงถึงการเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายต่างๆ หากมีการบละเมิดถึงสิทธิในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของตัวแปรการสนับสนุนทางครอบครัวและมีบุคลิกภาพแบบ A พบว่า ตัวแปร 2 กลุ่ม ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า 1) ผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัวสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 3 เบอร์ และเคยร้องเรียน 3 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบ A (Type A) สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูงพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ และ 5 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง และ 5 ครั้ง จากผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่ประโยชน์สำหรับสถาบันครอบครัวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาให้สร้างผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่มากขึ้นด้วยหลักผู้ใช้บริการได้รับการสนับสนุนทางครอบครัว และสร้างการเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A

1.2 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ และการได้รับความรู้กฎหมายและนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ตัวแปร 2 กลุ่ม ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์

สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า 1) ในผู้ใช้บริการที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเคยร้องเรียน 5 ครั้ง 2) ในผู้ใช้บริการที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูงพบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 2 เบอร์ 3 เบอร์ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง ดังนั้นควรมีการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น จนเกิดความรู้และเข้าถึงสิทธิในการได้รับบริการอย่างเต็มที่ ด้วยความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อการรับรู้แนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ที่รวมถึงบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ ทำให้เกิดความเข้าใจและทราบถึงสิทธิของตนจึงพร้อมที่จะกระทำหรือการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อไป

1.3 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของตัวแปรการตระหนักรู้ในตนเอง และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการ พิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าตัวแปร 2 กลุ่ม ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า 1) 1) ในผู้ใช้บริการที่มีการตระหนักรู้ในตนเองสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ ที่มีอายุ 28-42 และกลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเบอร์โทรจำนวน 1 เบอร์ และ เคยร้องเรียน 2 ครั้ง 2) ในผู้ใช้บริการที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการ พิทักษ์สิทธิตนเองสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่สูง พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 43-57 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเคยร้องเรียน 3 ครั้ง ดังนั้นควรมีการความสำนึกซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้สูงก่อน โดยเมื่อมีสิ่งเร้าที่หมายถึงสิทธิผู้บริโภคสูงระดับต้นจะทำให้เกิดความสำนึกขึ้นหรือเกิดความตระหนักรู้ขึ้น ด้วยความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งในการแสดงออกพฤติกรรมที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล.

1.4 จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบรวมและแบบเป็นขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ และด้านย่อย พบว่า พฤติกรรมด้านรวมและด้านย่อยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่, ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับแรกสูงสุด ได้แก่ การวัดบุคลิกภาพแบบ A ผลการวิจัยในส่วนนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปรการวัดบุคลิกภาพแบบ A นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สามารถนำผลดังกล่าวไปส่งเสริมและพัฒนา การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยควรให้ความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ถูกต้อง และเห็นประโยชน์ของการให้บริการตามหลักมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผลการวิจัยอาจจะยังอยู่เฉพาะกลุ่มที่ยังไม่สะท้อนพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองในกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปที่สามารถมีพฤติกรรมพิทักษ์โดยการร้องเรียนผ่านผู้ใช้บริการโดยตรงและได้รับการแก้ปัญหาโดยทันที ซึ่งผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบข่ายการศึกษาไปพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิด้านอื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์บ้าน เป็นต้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นในกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองเพื่อให้ครอบคลุมในทุกๆ ตัวแปรมากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ

3. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มืองค์ประกอบของผู้มีส่วนร่วมดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรมีบุคลิกภาพแบบ A ที่มีความกระตือรือร้นสูง มีความสามารถในการเผชิญปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาให้ให้ลุล่วง โดยมาเปิดรับข้อมูลหรือสื่อเรื่องบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการได้รับบริการอย่างเต็มที่ด้วยความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นแนวทางปฏิบัติซึ่งบังคับใช้ผ่านสถาบันทางสังคมเพื่อควบคุมการถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ให้บริการเพื่อที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิตนเองได้อย่างถูกต้อง

3.2 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรมีเจตคติที่ดีในการให้บริการที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและบริการตลอดจนมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการให้บริการที่โทรศัพท์เคลื่อนที่

2.3 หน่วยงานของรัฐ ควรมีการขยายการสร้างความรู้ความเข้าใจที่เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลงไปสู่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยตรง และมีบทลงโทษการสั่งแก้ไขเยียวยาผู้บริโภคจากการเรียกร้องสิทธิในการใช้บริการต่างๆ ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- กิติมา สุรสุนธิ. (2533). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรรณิกา ศิลปพรหมมาศ. (2544). *ปัจจัยด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลจิตเวชที่มีจริยธรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กนกทอง สุวรรณบุญย์. (2545). *อิทธิพลของค่านิยมทางจริยธรรม สิ่งจูงใจ การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาชุมชน). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์; และคณะ. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: กรมศิลปากร.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). *วิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). *วพ.ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชานันต์ รัตนโชติ. (2552). *ประโยชน์ในการรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2540). *พฤติกรรมศาสตร์เล่ม 2: จริยธรรมและจิตวิทยาภาษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในประเทศไทยและต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและจัดการความรู้ (องค์กรมหาชน).
- ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. (2544). *การเปิดรับข่าวสารความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ธวัชชัย ศรีพรงาม. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและป่นด้าย*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทวัน นวมเนียม. (2551). บุคลิกภาพ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จทางจริยธรรมของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559)

พรพิมล ท่งสี. (2545). ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ BlackBerry ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม. ถ่ายเอกสาร.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2541

พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553

พจน์ จีระบลกิจ. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ โดยศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขารณสุขศาสตร์ สาขาสุขศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.

พัชรีย์ รัตนพันธ์. (2551). สถานการณ์ทางสังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พงศ์ธวัช วิวัณสุ. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคคลในการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิมพ์พันธ์ ธนะสีลังกูร. (2550). แนวทางในการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามทัศนะสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ยุพา วงศ์ไชย, กิติพัฒน์ ปัทมะดุล; และเล็ก สมบัติ. (2528). รายงานการวิจัยเอกสารเรื่องระบบสวัสดิการในประเทศไทย ข้อเสนอแนะต่อสภาสตรีแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: ฝ่ายสังคม สงเคราะห์และศูนย์สนเทศสตรีและห้องสมุดสภาสตรีแห่งชาติ.

ยุพดี ฐิติกุลเจริญ. (2537). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

รัชดาภรณ์ นาถอจลา. (2549). บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550.

วิฑูรย์ สิมะโชติกส์. (2539). จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิวรัตน์ ฌ ปทุม; และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง. กรุงเทพฯ: โอเชียน บุค มาร์ท, ศิริลักษณ์ โคตรรักษา. (2537). ผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาส: บทบาทเชิงรุกของประชาสงเคราะห์จังหวัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศวิตา ธรรมพิทักษ์. (2555). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการแต่งกายตามกฎของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สร้างแบบวัดการรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ไทยเซิร์ต). สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (ออนไลน์). สถิติเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. (2557). ออนไลน์.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. ออนไลน์.

สรศักดิ์ภูณณ์ ดวงคำสวัสดิ์. (2539). ประสิทธิภาพของโปรแกรมสุขศึกษาร่วมกับการใช้แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้นำชุมชนในการป้องกันโรคขาดสารไอโอดีนของหญิงวัยเจริญพันธุ์อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์ สาขาสุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

สุดาศิริ วดวงศ์. (2533). รายงานผลการวิจัยการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: ภาควิชากฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสถียร เขยประทับ. (2525). การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แสงทอง ชีระทองคำ.(2551). คณะรามธิบดีพยาบาลสาร Ramathibodi Nursing journal โรงเรียนรามธิบดี คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี Vol. 16 No. 3 .

หทัยรัตน์ มีแสง. (2546). การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ตนเองของสมาชิก กบข.: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข.: สังกัดกรมประชาสงเคราะห์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อัสน์อุไร เตชะสวัสดิ์. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซี.วี.แอล. การพิมพ์.

- Atkin; & Charles K. (1973). *Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking*. New York: Free Press.
- Babara A.Israel. (1985). *SOCIAL NETWORKS AND SOCIAL SUPPORT: LIVING WITH CHRONIC RENAL DISEASE*. Department of Health Behavior and Health Education, School of Public Health, University of Michigan
- Berkman; & Syme. [1979]. *Social relationships and health: Sheldon Cohen Carnegie Mellon University*
- Caplan RD.et al. (1976). *Adtering to Stress, Social Support, and the Buffering*. Hypothesis: University of Macihigan.
- Cohen; & S. Leonard Syme (eds.), *Social Support and Health*:. New York: Academic Press.
- David L. Loudon; & Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior:Concepts*. New York: McGraw–Hill International.
- Engel, F.J., Blackwell, D.R.; & Miniard, W.P. (1990). *Consumer Behavior*. 6th ed. Hinsdale: The Dryden Press.
- Gibb, G.; & Jenkins, A. (1992). *Teaching Large Class in Higher Education: How to Maintain Quality with Reduceed Resource*. London: kogan Page.
- Gottlieb, Benjamin. (1985). *Social support and community mental health*.
- Jenkins Activity Survey (JAS), (1985). Type A score (Jenkins activity Survey) and risk of recurrent coronary heart disease in the aspirin myocardial infarction tudy. *The American Journal of Cardiology*. Volume 56, Issue 4
- Kleiwer, Wendy; & Weidner Gerdi. (1987; March – April). Type A Behavior and Aspirations: A Study of Parents and Children's Goal Setting. *Developmental Psychology*. 23 (2): 204.108
- Klapper, J.T. (1960). *The Effects of Coomunication*. New York: Free Press.
- Mallik. (1997). Advocacy in nursing. *Journal of Advanced Nursing*. Volume 24, Issue 5
- Minkler, M. (1981). *Applications of social support theory to health education: Implications for work with the elderly*. *Health Education Quarterly*, 8,.
- Pilisuk, M. (1982, January). Dilivery of Social Support: The Social Innovation. *American Journal Orthoppsychiatry*. 52.
- Rogers,E.M.; & Shoemaker F.F. (1971). *Communication of innovations: across-cutural approach*. New York: Free Press.

- 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.
- Schiffman, L.G.; & Kanuk, L.L. (1997). *Consumer Behavior*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Tapp, J.L.; & Kohlberg, L. 1971. Developing senses of law and legal justice. *Journal of Social Issues*. 27: 65-91.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าสถิติต่างๆ



ตาราง 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของตัวแปรที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างโดยรวม

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.ด้านสิทธิที่จะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ	1.00	.904**	.634**	.182**	.580**	.177**	-.343**	.648**	-.704**	.271**	.309**
2.ด้านสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ		1	.693**	.189**	.566**	.248**	-.338**	.547**	-.707**	.307**	.314**
3.ด้านสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในบริการ			1	.246**	.261**	.341**	-.010	.337**	-.490**	.520**	.542**
4.ด้านสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ				1	.417**	.631**	-.149**	.435**	-.525**	.349**	.495**
5.ด้านสิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ					1	.306**	.081	.330**	-.408**	.014	.068
6.การเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ						1	.091	.252**	-.455**	.475**	.328**
7.การสนับสนุนทางครอบครัว							1	-.687**	.630**	-.229**	-.305**
8.การวัดบุคลิกภาพแบบ A								1	-.853**	.421**	.609**
9.การได้รับความรู้กฎหมายและนโยบาย									1	-.582**	-.573**
10.การตระหนักรู้ในตนเอง										1	.570**
11.เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิ											1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

ชุดที่.....

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางสังคมและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบุคคลทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง ในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ ตามที่เป็นจริง กรุณาตอบทุกข้อ เพื่อจะสามารถนำข้อมูลที่ท่านให้ไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับ จะไม่มีการนำไปใช้ในกรณีอื่นใดนอกจากการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยทราบว่าท่านต้องเสียสละเวลาและกำลังความคิดในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้อย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ในความร่วมมือของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย	นางสาวศุวิกา ชุมพงศ์
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะชีวสังคม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านมีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานในปัจจุบันจำนวนหมายเลข

5. ท่านมีประสบการณ์ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน เรื่อง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมพิทักษ์สิทธิของตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิของตนเองของ

ผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่าน

มากเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

2. ฉันฟังการโฆษณาที่เป็นสิทธิในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

3. ฉันค้นหาข้อมูลโปรโมชั่นโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อต่างๆ ที่เหมาะกับการใช้งานของฉัน

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

4. หากได้ไปปลิวโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฉันจะอ่านเนื้อหาต่างๆ อย่างละเอียด

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

5. ฉันถามคนรอบตัวก่อนเสมอในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

6. ฉันอ่านข้อมูลโทรศัพท์เคลื่อนที่จากไปปลิวโฆษณาอย่างละเอียดก่อนที่จะใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

7. เมื่อได้รับทราบเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ ฉันจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

8. ฉันมักซักถามเรื่องโปรโมชั่นโทรศัพท์เคลื่อนที่จากบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนใช้บริการ

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

9. ฉันเลือกใช้โปรโมชั่นโทรศัพท์เคลื่อนที่จากการเปรียบเทียบหลายแหล่งข้อมูลด้วยตัวของตัวเอง

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

10. ฉันใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามกระแสเพื่อนหรือคนรู้จัก

เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย
-------------------	----------	------------------	---------------------	-------------	----------------

11. ฉันสามารถนำโปรโมชันการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาไต่ตรงก่อนวันรับบริการ

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

12. ฉันเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเป็นอิสระด้วยตัวของตัวเอง

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

13. ฉันถามคนรอบตัวก่อนเสมอในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

14. ฉันชี้แนะคนอื่นให้ใช้อิสระในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

15. ฉันมีอิสระที่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง โดยปราศจากการชักจูง หรือจูงใจจากบริษัท

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

16. ฉันใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อแน่ใจว่ามีการตรวจสอบการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ว่าสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

17. ฉันตรวจสอบทุกครั้งว่าสัญญาณการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีคุณภาพหรือไม่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

18. ฉันตรวจสอบที่มาของการโฆษณาโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนใช้บริการ

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

19. ฉันใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่สนใจคุณภาพและบริการ

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

20. ฉันไม่ตรวจสอบคุณภาพและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อไม่สามารถใช้บริการโทรออกได้

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

21. ฉันปฏิเสธการรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกชนิด เพราะเป็น
เรื่องที่ไม่กระทบกับ การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของฉัน

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

22. เมื่อได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้คุณภาพ ฉันจะร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ให้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

23. ฉันจะร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
เพราะเป็นเรื่องที่ถูกต้อง

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

24. ฉันจะช่วยเหลือในเรื่องการร้องเรียน หากคนรอบข้างมีปัญหาเรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

25. หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดฉันจะไม่ดำเนินการใดๆ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

26. ฉันไม่ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเป็นเรื่องยุ่งยาก

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

27. ฉันไม่ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเสียเวลา

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

28. ฉันสามารถร้องเรียนให้บริษัทชดเชยค่าเสียหาย หากตรวจสอบแล้วพบว่าเกิดความผิดพลาดจากบริษัทที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

29. ฉันเรียกร้องสิทธิให้บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีมาตรการเยียวยา มารองรับเพื่อความเป็นธรรมต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของฉันที่ไม่เป็นธรรม

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

30. ฉันไม่ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะเสียเวลา

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

31. ฉันแจ้งให้บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชดเชยค่าเสียหาย จากการที่ฉันใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

32. ฉันต้องชี้แจงให้บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หยุดคิดค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน ขณะที่ฉันไม่สามารถใช้บริการดังกล่าวได้

เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เลย
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจการเปิดรับข่าวสารโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ ของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านมากเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เมื่อฉันได้พบเห็น หรือได้ยิน โฆษณาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องหยุดดู หรือหยุดฟัง

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. ฉันได้รับฟังข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการเคลื่อนที่จากคนรอบข้างบ่อยครั้ง

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

3. ฉันเคยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

4. ฉันจะเห็นข่าวเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในสื่อโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟสบุค ไลน์ บ่อยๆ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

5. ฉันสมัครรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

6. ฉันไม่สนใจที่จะฟังข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากวิทยุ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

7. ฉันรับฟังเสมอ เมื่อคนรอบข้างมาแจ้งข้อมูลที่ไม่ดีในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

8. ฉันไม่ใส่ใจในการให้ความสำคัญของการดู หรือรับฟังการโฆษณาจากสื่อทุกวัน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางครอบครัว

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจการได้รับการสนับสนุนทาง

ครอบครัวของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านมากเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันครอบครัวของฉันไม่สนใจที่จะสนับสนุนให้เรียกร้องสิทธิ หากได้รับการเอาเปรียบในเรื่องต่าง ๆ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. เมื่อฉันทุกข์ใจ จากกการได้รับความเดือดร้อนต่าง ๆ ครอบครัวมักจะปลอบใจและหาทางช่วยกัน
แก้ปัญหา

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

3. ครอบครัวของฉันจะปฏิเสธไม่ช่วยเหลือ หากฉันจะทำเรื่องร้องเรียนต่างๆ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

4. ครอบครัวของฉันไม่สนใจเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้ฉันไม่สนใจเช่นกัน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

5. ครอบครัวของฉันจะตัดสินใจร่วมกันในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

6. ครอบครัวของฉันไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ฉันได้

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบ เอ

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจบุคลิกภาพของท่าน ว่าท่านเป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ หรือไม่ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านมากเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันไม่สนใจว่าใครจะเสียใจในสิ่งที่ฉันทำ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. ฉันมีเป้าหมายในการทำงานเสมอ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

3. ฉันเชื่อว่าคนที่ไม่ทะเยอทะยานจะไม่ประสบความสำเร็จ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

4. ฉันชอบเอาชนะเพื่อนร่วมงาน ในการทำงาน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

5. ฉันจะพยายามทำทุกอย่างให้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

6. ฉันไม่เคยกลัวอุปสรรคใดๆ และพร้อมที่เผชิญหน้ากับอุปสรรคเสมอ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

7. ฉันชอบที่จะเร่งทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จโดยเร็ว

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

8. ฉันไม่รีรอที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

9. ฉันชอบที่จะเผชิญหน้ากับความจริงเสมอ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

10. ฉันชอบความยุติธรรม

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

11. ฉันจะรีบเร่งทำทุกอย่างให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

12. ฉันให้เกียรติและเคารพในการตัดสินใจของผู้อื่นเสมอ

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

13. ฉันมีความสุขทุกครั้งที่ได้ทำอะไรแล้วชนะคนอื่น

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

14. ฉันเป็นคนขยันและชอบทำงาน

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

**ตอนที่ 6 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของ
 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่สอบถามความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือนโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าท่านทราบข้อมูลหรือไม่ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ โปรดทำเครื่องหมาย **X** ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันมีกฎหมายที่บังคับใช้ให้ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) สามารถสะสมวันใช้งานได้อย่างน้อยกี่วัน ต่อการเติมเงิน 1 ครั้ง
 - ก. 15 วัน
 - ข. 30 วัน
 - ค. 45 วัน
2. ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดอัตราขั้นสูงของค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงในเทคโนโลยี 2 จี ภายในประเทศ ไว้เท่าไร
 - ก. 75 สตางค์/นาที
 - ข. 99 สตางค์/นาที
 - ค. 100 สตางค์/นาที

3. การกด*165*1# แล้วกดโทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เป็นบริการกลางที่สำนักงาน กสทช. จัดทำ เพื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการตรวจสอบอะไร
 - ก. ตรวจสอบโปรโมชั่นที่ใช้อยู่
 - ข. ตรวจสอบวันใช้งานและเงินคงเหลือในระบบ
 - ค. ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรออกว่าเป็นของบริษัทใด
4. การกด *165*2# แล้วกดโทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เป็นบริการกลางที่สำนักงาน กสทช. จัดทำเพื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการตรวจสอบอะไร
 - ก. ตรวจสอบโปรโมชั่นที่ใช้อยู่
 - ข. ตรวจสอบวันใช้งานและเงินคงเหลือในระบบ
 - ค. ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรออกว่าเป็นของบริษัทใด
5. กด *137 แล้วโทรออก คือบริการใดในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - ก. เลือกขอความที่ไม่ต้องการ
 - ข. เลือกขอความที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ
 - ค. สมัครการให้บริการรับข้อความทุกชนิด
6. การใช้แพ็คเกจในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรเป็นอย่างไร
 - ก. บริษัทสามารถกำหนดให้ใช้แพ็คเกจการให้บริการอย่างไรก็ได้ให้กับผู้ใช้บริการ
 - ข. การใช้แพ็คเกจในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 - ค. ใช้แพ็คเกจที่แพงที่สุด
7. ทราบหรือไม่ว่าผู้บริโภค มีสิทธิขอระงับใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการชั่วคราวได้ โดยแจ้งให้บริษัทที่ให้บริการทราบ ล่วงหนาน้อยกี่วัน
 - ก. 1 วัน
 - ข. 3 วัน
 - ค. 7 วัน
8. การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทต้องเป็นเช่นไร
 - ก. ต้องมีโครงข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมกับจำนวนผู้ใช้งานแต่ละพื้นที่
 - ข. ให้บริการเฉพาะพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นเพื่อลดต้นทุน
 - ค. แล้วแต่นโยบายของแต่ละบริษัทในการให้บริการ
9. ทราบหรือไม่ว่า ท่านสามารถหลีกเลี่ยงการถูกขโมยข้อมูลส่วนตัว หรือรหัสการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างไร
 - ก. เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในที่สาธารณะ
 - ข. แจ้งหมายเลขบัตรประชาชนให้คนทั่วไปทราบ
 - ค. ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้

10. หากถูกระงับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ทราบสาเหตุ ต้องดำเนินการอย่างไร
 - ก. แจ้งให้บริษัทตรวจสอบโดยเร่งด่วน
 - ข. แจ้งให้บริษัทเปิดใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถใช้ได้ตามปกติ
 - ค. ไม่ต้องดำเนินการใดๆ เพราะบริษัทจะดำเนินการให้
11. หากพบปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรทำอะไรเป็นอันดับแรก
 - ก. ร้องเรียนไปยังบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - ข. ร้องเรียนไปยังสำนักงาน กสทช.
 - ค. ปิดโทรศัพท์มือถือ
12. หากต้องการยกเลิกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องทำหนังสือแจ้งบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่น้อยกว่ากี่วัน
 - ก. 5 วัน
 - ข. 7 วัน
 - ค. 3 วัน
13. บริษัทสามารถเรียกเก็บค่าปรับจากการยกเลิกสัญญาของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้หรือไม่
 - ก. ได้ เพราะเป็นสิทธิที่บริษัททำได้ เนื่องจากเป็นเจ้าของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - ข. ได้ เพราะ การยกเลิกสัญญาเป็นสิ่งที่บริษัทระบุไว้ในสัญญา
 - ค. ไม่ได้ เนื่องจากในกฎหมายได้ระบุไว้ ว่าห้ามไม่ให้บริษัทเรียกเก็บค่าปรับจากการยกเลิกสัญญา แม้ในกรณีที่มีการขายอุปกรณ์ฟ่วงบริการ หรือทำสัญญาแบบกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำไว้
14. หากใช้มือถือบริเวณชายแดนหรือนำไปใช้ในต่างประเทศ อาจถูกคิดค่าโทรข้ามประเทศในอัตราที่สูง สามารถป้องกันปัญหาได้อย่างไร
 - ก. กด *106# โทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เพื่อปิดบริการโรมมิ่ง
 - ข. กด *137 โทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เพื่อปิดบริการ โรมมิ่ง
 - ค. กด *106 โทรออก (ฟรีไม่เสียค่าใช้จ่าย) เพื่อปิดบริการ โรมมิ่ง
15. หลักฐานสำคัญที่ใช้ประกอบการร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. คืออะไร
 - ก. สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องเรียน ใบคำร้องเรียน ใบเรียกเก็บค่าบริการ
 - ข. ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
 - ค. บัญชีธนาคารผู้ร้องเรียน
16. หากไม่สามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง บริษัทที่ให้บริการจะดำเนินการอย่างไร
 - ก. เรียกเก็บค่าบริการตามปกติและเต็มจำนวน
 - ข. เรียกเก็บค่าบริการแพงกว่าที่ได้ใช้บริการ
 - ค. ไม่มีการเรียกเก็บ

17. ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. จัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องร้องเรียนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่ท่านต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่
- ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
 - แล้วแต่ สำนักงาน กสทช. เรียกเก็บ
 - เสียค่าใช้จ่ายเรื่องร้องเรียนละ 300 บาท
18. เมื่อยกเลิกสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทต้องคืนเงินส่วนใดให้กับผู้บริโภค
- เงินที่ค้างอยู่ในระบบหรือเงินคงเหลือจากการชำระค่าบริการล่วงหน้า
 - เงินที่ถูกเรียกเก็บหลังจากใช้บริการ
 - เงินค่าซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่
19. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยกเลิกการใช้บริการแล้ว บริษัทจะเก็บเลขหมายดังกล่าว ไว้กี่วัน ก่อนนำกลับไปจำหน่ายใหม่
- 15 วัน
 - 90 วัน
 - 180 วัน
20. หากได้รับซิมการ์ดฟรี แล้วถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่ได้เปิดใช้บริการ สามารถร้องเรียนให้บริษัทดำเนินการอย่างไร
- งดเว้นการเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมดและปิดการใช้บริการซิมการ์ดดังกล่าว
 - เรียกเก็บค่าบริการตามปกติ แต่ปิดการใช้บริการซิมการ์ดดังกล่าว
 - เรียกเก็บค่าบริการตามปกติ และเปิดการใช้บริการซิมการ์ดดังกล่าว

ตอนที่ 7 แบบสอบถามการตระหนักรู้ในตนเอง

คำชี้แจง ในการตอบ แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจการตระหนักรู้ในตนเองของท่าน
ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความมากเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันไม่เชื่อมั่นว่าตัวเองมีความรู้ในเรื่องสิทธิต่างๆ

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

2. ฉันตระหนักดีว่าความรู้ ความเข้าใจในอดีตจะช่วยให้ฉันพิทักษ์สิทธิได้

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

3. ฉันตื่นตัวในการปกป้องสิทธิของฉัน

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

4. การตระหนักรู้ในสิทธิจะทำให้ฉันร้องเรียนเพื่อความถูกต้องได้

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

5. ฉันไม่เคยรู้อะไรที่จำเป็นต่อการพิทักษ์สิทธิของฉัน

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

6. ฉันเชื่อว่าการได้รับสิทธิต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม เป็นสิ่งที่ทำได้

เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
-----------------------	----------	----------------------	-------------------------	-------------	--------------------------

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะสำรวจเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิตนเองของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านมากเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือก

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. การพิทักษ์สิทธิตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องที่เสียเวลา

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. การพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันไม่ชอบที่จะพิทักษ์สิทธิตนเอง

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ฉันไม่ยินดีหากการพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิ่งที่สังคมไม่เห็นด้วย

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ถ้าฉันโดนเอาเปรียบเรื่องสิทธิในการพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฉันพร้อมที่จะไปดำเนินการเรียกร้องสิทธิทันที

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. เมื่อมีคนมาชวนให้ฉันไปพิทักษ์สิทธิเรื่องใดก็ตามฉันตัดสินใจทำทันที

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. เมื่อมีคนมาชวนให้ฉันไปพิทักษ์สิทธิเรื่องใดก็ตามจะยินดีที่จะให้ความร่วมมือ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. หากมีการเรียกร้องพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฉันเก็บตัวอยู่ในบ้าน

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. ฉันสนใจจะทำเรื่องการพิทักษ์สิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ฉันจะได้รับอย่างถูกต้อง

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

10. ฉันจะไม่ทำอะไรเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ์ตนเองในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แม้ว่าจะมีการ
ปัญหาจากการใช้บริการก็ตาม

.....
จริงที่สุด

.....
จริง

.....
ค่อนข้างจริง

.....
ค่อนข้างไม่จริง

.....
ไม่จริง

.....
ไม่จริงที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศุวิกา ชุมพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	8 มกราคม 2529
ภูมิลำเนา	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	246 หมู่ 5 ถนนวิวัฒนกิจ ตำบลสีชล อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ศิลป์ทั่วไป) จาก โรงเรียนนารีวิทยา จ.ราชบุรี
พ.ศ. 2552	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการปรัชญาและศาสนา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2559	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ