

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับ
การเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

สารนิพนธ์

ของ

นายสมบัติ พันศิริพัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

621-3845068

สั 282ค

ร.ร

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับ
การเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

ของ

นายสมบัติ พันศิริพัฒน์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

๒ ๒๒๓๕๔๔

สมบัติ พันศิริพัฒน์ (2546). ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินจัดอันดับ ศึกษาจากนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 294 คน แล้ววิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. พิจารณปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นส่วนย่อย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากปัจจัย เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีสหสัมพันธ์พหุคูณกับการเลือกใช้โทรศัพท์ เท่ากับ .204 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ เท่ากับ 4% โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกทั้งหมด ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 34.20 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 26.02 และแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 16.73 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์พหุคูณกับพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .520 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทางบวก 5 ปัจจัย และปัจจัยที่ส่งผลทางลบมี 1 ปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 44.09 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 18.78 และความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 18.35 ตามลำดับ

2. พิจารณปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นส่วนรวม พบว่า

เมื่อพิจารณาปัจจัย เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีสหสัมพันธ์พหุคูณกับการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .357 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ 12% โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกทั้งหมด โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 57 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 25.64 และเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 15.19 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์พหุคูณกับพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .209 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์ 4% โดยปัจจัยที่ส่งผลทางบวก 4 ปัจจัย และปัจจัยที่ส่งผลทางลบมี 1 ปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 76.36 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 14.88 และเพศ ร้อยละ 5.73 ตามลำดับ

THE RELATIONSHIP BETWEEN ATTITUDINAL FACTOR OF TELEPHONE USE AND
REFERENCE GROUP FOLLOWING AND THE SELECTION OF TELEPHONE USE
OF STUDENTS AT PHETCHABURI COMMERCIAL AND BUSINESS
ADMINISTRATION SCHOOL

AN ABSTRACT

BY

MR. SOMBAT PUNSIRIPAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

May 2003

Sombat Punsiripat (2003). *The Relationship Between Attitudinal Factor of Telephone Use and Reference Group Following and The Selection of Telephone Use of Students at Phetchaburi Commercial and Business Administration School*. Master thesis, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong.

The purpose of this study was to determine the relationship of attitude factor toward telephone use and reference group following with the selection of telephone use of the students at Phetchaburi Commercial and Business Administration School. The instrument used was the ranking questionnaire. The sample of the study was 294 students studying in the second semester at Phetchaburi Commercial and Business Administration School in the academic year of 2002. The data were analyzed through the use of percentage, means, standard deviation, simple correlation coefficient, multiple correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study were as follows :

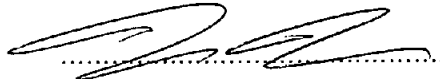
1. When considering the factors of genders, parents monthly income, the belief of telephone use selection the evaluation of telephone use selection, the belief about reference groups and the motivation to follow the reference group, it was found that the multiple correlation coefficient with telephone use selection was at .204 with the statistical significance at .01 level. These factors affected telephone use selection for 4%. They were all positive affecting factors. The most effective factor was parents' monthly income for 34.20% and the runners up were the belief about telephone use selection for 26.02% and the motivation to follow the reference group for 16.73% respectively. These factors had multiple correlation coefficient with the behavior of telephone use selection at .520 level with statistical significance at .01 level. There were 5 positive factors and 1 negative factor. The most effective factor was motivation to follow the reference group for 44.01%, and the runners up were the belief about telephone use selection for 18.75% and the belief about the reference group for 18.35% respectively.

2. Considering the factors of attitude toward telephone use and the reference group following in general, it was found that the factors of gender, parents' monthly income, attitude toward telephone use selection had multiple correlation coefficient with the selection of telephone use at .357 with statistical significance at .01 level. Those factors affected telephone use selection for 12%, and were all positive factors. The most effective factor was the reference group following and telephone use selection for 57%. The runners up were parents' monthly income for 25.64% and attitude toward telephone use selection for 15.19% respectively, and had the multiple correlation coefficient with the behavior of telephone use selection for 4%. There were 5 positive factors and 1 negative factor. The

influential factor was parents' monthly income for 76.30% and the runners up were group reference following for 14.85 and gender for 5.73% respectively.

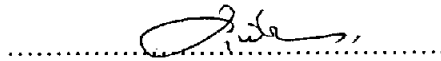
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



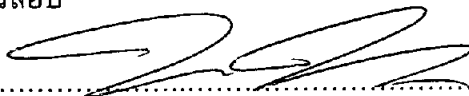
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปิญโญนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



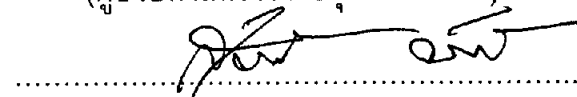
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ปิญโญนนตพงษ์)



กรรมการ

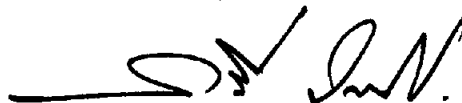
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ เดือน

พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เนื่องจาก ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างดียิ่ง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และรองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐจักร ชูทรัพย์ อาจารย์ชาญวิทย์ จรัสสุทธิอิศร อาจารย์ชูลีพร ลักษณะพิพัฒน์ อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย อาจารย์ชนม์ชกรณ์ ทินบัว ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่กรุณาอำนวยความสะดวกอย่างเป็นกันเอง ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี และอาจารย์สมาน สรรพคุณ อาจารย์อารี ศรีสม อาจารย์โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณ นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีและโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นและตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างดี ตลอดจนขอขอบคุณ ครอบครัวพันศิริวัฒน์ ทุกคนที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดามารดาที่อบรมสั่งสอน ปลุกฝังคุณความดี ให้มีความมานะอดทน ตลอดจนครู อาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนเป็นส่วนที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จก้าวหน้าจนถึงปัจจุบัน

สมบัติ พันศิริวัฒน์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
	สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ประวัติโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ.....	8
	ประวัติโทรศัพท์.....	10
	ประวัติโทรศัพท์ประเทศไทยโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	11
	ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล.....	13
	ตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกาที่ปรับเปลี่ยน.....	24
	<ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	25
	แหล่งอิทธิพลซึ่งมีผลต่อการกำหนดทัศนคติ.....	27
	ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่20.....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล.....	29
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์.....	36
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	40
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
	เกณฑ์การแปลความหมาย.....	48
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	59
ความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	59
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	59
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	59
ขอบเขตของการศึกษา.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	61
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทวิชา.....	40
2	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ เลือกใช้โทรศัพท์.....	41
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรภายนอก.....	49
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม ในการ เลือกใช้โทรศัพท์.....	50
5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษา.....	51
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษา.....	53
7	ค่าสัมประสิทธิ์สัมพัทธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์.....	54
8	ค่านำหนักความสำคัญสัมพัทธ์และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล (ความเชื่อและการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์และปัจจัยทางสังคม (ความเชื่อแ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) กับการเลือกใช้โทรศัพท์	56
9	ค่านำหนักความสำคัญสัมพัทธ์และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคมกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา.....	58
10	แสดงความถี่ของความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา.....	70
11	แสดงความถี่ของกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา.....	71
12	แสดงค่าความเที่ยงตรง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	72
13	แสดงค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน.....	73

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรภายนอกกับตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎีการกระทำด้วย เหตุผลของไอเซนและฟิชไบน์.....	16
3 แสดงตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคโลกาภิวัตน์ หรือยุคของโลกการสื่อสารไร้พรมแดน การแข่งขันทางธุรกิจสูง การติดต่อสื่อสารถึงกันของมนุษย์มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่รวดเร็ว โทรศัพท์จึงเข้ามามีบทบาทและถือเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของทุกคน และทุกสาขาอาชีพ โทรศัพท์ช่วยให้ผู้คนติดต่อสื่อสารข้อความถึงกันได้โดยไม่ต้องเดินทางไปมาหาสู่กัน ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางหากันเป็นอย่างมาก อีกทั้งบทบาทของผู้ให้บริการทั้งภาครัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งกำลังเข้าสู่กระบวนการแปรรูปเป็นเอกชน และบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทานที่กำลังเข้าสู่ขั้นตอนการแปรรูป (กรุงเทพฯธุรกิจ 10 ก.พ.45; <http://www.thaitelecom.com>. 2002:26:03) จึงต้องแข่งขันเพื่อขยายฐานลูกค้าให้ได้มากที่สุดก่อนการเปิดเสรีโทรคมนาคม ในปี พ.ศ.2549 จึงทำให้มีการแข่งขันทางด้านการตลาด ซึ่งส่งผลให้ราคาค่าบริการลดลง การขอตัดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานผู้ให้บริการสามารถขอตัดตั้งได้ฟรีโดยไม่ต้องชำระเงินค่าติดตั้ง และไม่ต้องเสียเงินค่าประกันเลขหมายตามความคุ้มครองของกฎหมายใหม่ รวมทั้งผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือทุกค่ายกำลังแข่งขันกันด้วยกลยุทธ์ทางการตลาด ลด แลก แจก แถม ซึ่งก็เป็นประโยชน์ กับผู้ใช้บริการ (ฐานเศรษฐกิจ3ม.ค.45; <http://www.thaitelecom.com>. 2002:23:03)

ส่วนทางด้านโทรศัพท์สาธารณะชนิดหยอดเหรียญและใช้บัตร ก็มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากทศท. ได้ทำการขยายการให้บริการโดยมีทั้งขยายเองและให้สัมปทานแก่เอกชนเพิ่มขึ้น จึงทำให้การขยายตัวของโทรศัพท์ทั้ง 3 ชนิด เป็นไปอย่างรวดเร็ว ผิดจากในอดีตโทรศัพท์ทุกชนิดมีราคาแพง และขอใช้บริการยากมากต้องรอเป็นเวลานานหลังจากยื่นคำขอ ซึ่งในภาพรวมของโทรศัพท์ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการทั่วประเทศแล้วกว่า 16 ล้านเลขหมาย (โทรศัพท์พื้นฐาน 6,156,767 เลขหมาย ,สาธารณะ 193,910 เลขหมาย,โทรศัพท์มือถือ 8 ล้านเลขหมาย) (สถานภาพการให้บริการ; <http://www.tot.or.th>(2002:26:03) โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือมีการเติบโตที่สูงและเร็วกว่าที่หลายฝ่ายคาดการณ์

จากนโยบายการแข่งขันทางการตลาด จนทำให้ตลาดของโทรศัพท์เติบโต ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ประกอบกับโทรศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถเป็นได้มากกว่าการมีไว้พูดคุยกันเหมือนในอดีตในขณะเดียวกันโทรศัพท์สามารถสนองความต้องการของคนที่ไม่มียศได้มากขึ้น โดยสามารถส่งข้อความเสียงตัวหนังสือ รูปภาพ โทรศัพท์จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารของคนเปลี่ยนไป ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา วิทยุติดตามตัว (PAGER) เคยเป็นที่นิยมมีผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ล้านเครื่อง แต่หลังจากมีการเติบโตของโทรศัพท์มือถือ,โทรศัพท์บ้าน เนื่องจากราคาถูกลงมาก หรือบางช่วงลูกค้าได้รับไปใช้ฟรีโดยไม่ต้องซื้อเพียงเสียค่าใช้บริการซึ่งก็มีราคาถูกลงเช่นกัน และโทรศัพท์สาธารณะแพร่หลายมากขึ้น ธุรกิจวิทยุติดตามตัวจึงประสบกับการขาดทุนและปิดตัวคืนสัมปทานให้กับ ทศท. และ กสท. จนปัจจุบันเหลือผู้ใช้บริการในตลาดรวมทั้งสิ้นประมาณ 3.5 แสนราย และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (ฐานเศรษฐกิจ 1 พฤศจิกายน 44) จากการใช้บริการซึ่งมีทัศนคติและพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่เปลี่ยนไป โทรศัพท์ไม่เพียงแต่ใช้สำหรับโทรติดต่อพูดคุยในยามจำเป็นเพื่อส่งข่าวสารถึงกันอีกต่อไป แต่โทรศัพท์ยังเป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถหาความรู้บนอินเทอร์เน็ต

และเป็นสิ่งไ้หรุ เสริมบุคลิกให้มีความทันสมัยตามความเชื่อของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นและนักศึกษา ที่ปัจจุบันนิยมพกพาโทรศัพท์มือถือกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งในอดีตคนกลุ่มนี้เป็นลูกค้าหลักของวิทยุติดตามตัว ที่หันมาใช้โทรศัพท์มือถือถือกันมากจนเป็นส่วนทำให้วิทยุติดตามตัวต้องขาดลูกค้าและส่งผลถึงการขาดทุนและปิดกิจการในที่สุด แต่ก็คงจะมีคนอีกบางกลุ่มที่ยังอาจเห็นว่าโทรศัพท์มือถือ หรือโทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) เป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่มีความจำเป็น หากจะใช้ก็สามารถหาโทรศัพท์สาธารณะโทรได้

จากเหตุการณ์การแข่งขันของตลาดสื่อสารในภาพรวมของประเทศ ส่งผลถึงในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ก็เช่นเดียวกัน ร้านขายวิทยุติดตามตัวต่างพากันปรับเปลี่ยนเป็นร้านขายโทรศัพท์มือถือตามความต้องการของตลาดพร้อมทั้งมีการเปิดตัวเพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นจำนวนมากด้วยในระยะเวลาอันรวดเร็ว จึงส่งผลให้มีการแข่งขันลดราคาดต่ำกว่าราคาท้องตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายให้ตัวเอง ขณะเดียวกันด้านโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเพชรบุรีซึ่งเดิมมีเพียงของ ทศท.ประมาณหนึ่งหมื่นเลขหมายเศษ ซึ่งยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการบางพื้นที่ขาดแคลนมาก ๆ มีการซื้อขายต่อกันในราคาสูงถึงหลายหมื่นบาทจากราคาค่าธรรมเนียมจริงเพียงไม่กี่พันบาท จนกระทั่งในปี พ.ศ.2538 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นโดยบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทานซึ่งในส่วนของจังหวัดเพชรบุรีมีการขยายเพิ่มขึ้นอีกสองหมื่นกว่าเลขหมายจนถึงปัจจุบัน ทศท.ก็ขยายเพิ่มในส่วนของตัวเองอีกหลายพันเลขหมาย จึงทำให้หลายพื้นที่เลขหมายเหลือจำนวนมากประกอบแต่ละกิจการต้องมีเป้าหมายในการขายเลขหมายของตัวเองให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้รับ พร้อมทั้งมีกิจกรรมติดตั้งฟรีโดยไม่ต้องชำระเงินเลย ลูกค้ารับผิดชอบเพียงแค่จัดหาสายภายในบ้านและเครื่องโทรศัพท์ และด้านโทรศัพท์สาธารณะ ก็มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่ ทศท.มีให้บริการเพียงผู้เดียวก็มีการเปิดให้เอกชนเข้ารับสัมปทานอีกหลายบริษัท จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งชนิดหยอดเหรียญและใช้บัตรเช่นกัน จึงทำให้ประชาชนในจังหวัดเพชรบุรีมีทางเลือกมากขึ้น โดยเฉพาะ นักเรียน นักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการสำคัญแต่เดิมมีการใช้วิทยุติดตามตัวกันอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันก็หันมาใช้โทรศัพท์มือถือแทน ในอดีตต้องเข้าคิวยาวเพื่อรอใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงเรียนหรือสถานที่ต่าง ๆ ก็มีโทรศัพท์สาธารณะของ ทศท. และบริษัทเอกชนหลายกิจการเพิ่มขึ้นในทุกสถานที่ และมีร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ต้องต่อเชื่อมโดยโทรศัพท์พื้นฐานเพิ่มขึ้นอย่างมากในที่ต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีทางเลือกมากขึ้นเช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าวและเนื่องจากผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้บริหารอยู่ในธุรกิจเอกชน ที่รับสัมปทานจาก ทศท. เพื่อให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในภูมิภาค จึงมีความสนใจที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ทั้ง 3 ชนิด (โทรศัพท์พื้นฐาน, โทรศัพท์มือถือ และโทรศัพท์สาธารณะ) ของกลุ่มวัยรุ่นและนักศึกษาที่ถือเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ ที่มีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินกิจการ และยังเป็นลูกค้าต่อเนื่องที่จะเลือกใช้บริการในระยะยาวจนถึงวัยทำงาน รวมถึงเป็นกลุ่มบริโภคที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดได้ เพื่อจะได้ทราบว่ากลุ่มคนดังกล่าวมีเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์เป็นอย่างไร เช่น มีเจตคติที่เลือกใช้เนื่องจากมีความจำเป็น เพื่อความทันสมัยตามค่านิยมตามดาราดาราจากภาพยนตร์โฆษณาประชาสัมพันธ์หรือกลุ่มเพื่อนรุ่นเดียวกัน หรือเนื่องจากมีราคาถูก ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ใช่ว่าเนื่องจากมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งฟุ่มเฟือย โดยกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาผู้วิจัยได้เลือกนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จังหวัดเพชรบุรี เป็นประชากรในการศึกษา ซึ่งผลในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำไปใช้

เป็นข้อมูลแนวทางในการวางแผนดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอผู้บริหารระดับสูง และเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทฯ หรือให้ผู้สนใจนำไปศึกษาและใช้ประโยชน์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยมีปัจจัยที่ศึกษา ดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์
 - 1.2.2 การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์
 - 1.3 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.3.1 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง
 - 1.3.2 แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
2. เพื่อหาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงาน และนำเสนอผู้บริหารระดับสูง และผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลวางแผนกลยุทธ์การดำเนินการของบริษัทฯ รวมทั้งให้ผู้สนใจศึกษานำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 908 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ ดาร์วิน เฮนเดล (Darwin Hendel) ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 300 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
3. ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร ตามแนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลและแนวความคิดตัวแบบการทํานายพฤติกรรมของลิสกา (A Theory of Reasoned Action and Liska's Revision Model)

 - 3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

- 3.1.1 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน
- 3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1.2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์
 - 3.1.2.2 การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์
- 3.1.3 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1.3.1 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง
 - 3.1.3.2 แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
- 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ที่แสดงออกมาทั้งทางบวกและทางลบ ในลักษณะการเลือกใช้โทรศัพท์ ด้วยการหาผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ (b_i) กับการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ (e_i) คะแนนของผลคูณทั้งหมดเมื่อรวมกัน เป็นคะแนนเจตคติที่วัดทางอ้อม ($\sum b_i e_i$)

1.1 ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่พิจารณาถึงผลที่จะเกิดจากการเลือกใช้โทรศัพท์ บนพื้นฐานความเข้าใจและสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา

1.2 การประเมินผลการเลือกใช้โทรศัพท์ หมายถึง นักศึกษาให้คุณค่าของผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเลือกใช้โทรศัพท์

2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง ความเป็นไปได้ ความรับรู้ของนักศึกษว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อนักศึกษาที่คาดหวังต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ มากน้อยเพียงใด ด้วยการหาผลรวมของผลคูณระหว่าง ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (NB_i) กับแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเด่นชัด (MC_i) เมื่อนำผลคูณมารวมกันจะเป็นการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่วัดทางอ้อม ($\sum NB_i MC_i$)

2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การรับรู้ ความคาดหวังของบุคคลที่แวดล้อมนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาคงพิจารณาว่าบุคคลเหล่านั้นคิดว่าเขาควร กระทำหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น

2.2 แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การประเมินตนเองว่าควรจะทำตามหรือไม่กระทำตามบุคคลใกล้ชิดที่เขาให้ความสำคัญ

3. การเลือกใช้โทรศัพท์ หมายถึง พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ หรือไม่เลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษา โรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

4. โทรศัพท์ หมายถึง

4.1 โทรศัพท์พื้นฐาน คือ โทรศัพท์ที่ติดตั้งใช้งานใน บ้านพักอาศัย, สถานที่ราชการ หรือหน่วยงานกิจการต่างๆ

4.2 โทรศัพท์สาธารณะ คือ เครื่องโทรศัพท์ที่ติดตั้งเพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานได้โดยมีทั้ง แบบหยอดเหรียญ และใช้บัตร

4.3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือโทรศัพท์ไร้สายที่สามารถพกพาไปใช้ในที่ต่างๆทุกแห่ง

5. โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ เป็นสถานศึกษาเอกชน ซึ่งจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ใน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชา บัญชี, การตลาด และคอมพิวเตอร์

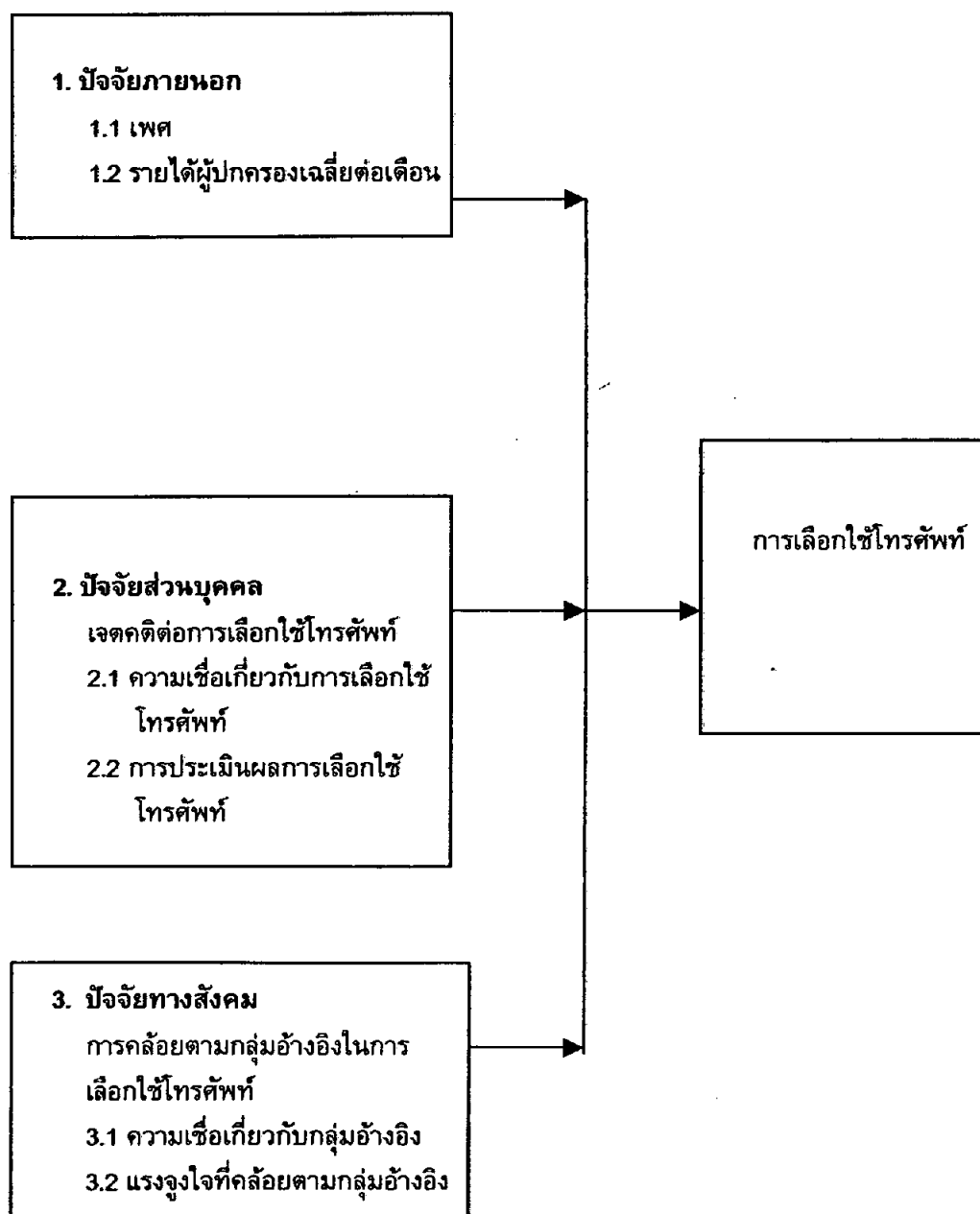
6. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 แบ่งเป็น 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชา บัญชี, การตลาด และคอมพิวเตอร์

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของ
นักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยภายนอก (เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ และการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
3. ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่ม อารมณ์กับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ประวัติโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
2. ประวัติโทรศัพท์
3. ประวัติโทรศัพท์ประเทศไทย โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
4. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
5. ตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกาที่ปรับเปลี่ยน
6. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์
7. แหล่งอิทธิพลซึ่งมีผลต่อการกำหนดทัศนคติ
8. ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์

1. ประวัติโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

โรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ (Petchaburi Commercial Business Adiministration School) ใช้อักษรย่อว่า พ.บ.บ. ได้เปิดทำการสอนตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2541 โดยนางอารี ศรีสม เป็นผู้รับใบอนุญาต ขออนุญาตจัดตั้งในเนื้อที่ 25 ไร่ 2 งาน 85 ตารางวา ซึ่งตั้งอยู่ ณ 199/2 หมู่ 2 ต.ธงชัย อ.เมือง จ. เพชรบุรี มีนายนิพนธ์ บัวมณี เป็นผู้จัดการและนางอารี ศรีสม เป็นครูใหญ่ ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2541 – 31 ตุลาคม 2541 ต่อมาโรงเรียนได้ขอบรรจุนายสมาน สรรพคุณ เป็นครูใหญ่

โรงเรียนได้รับอนุญาตให้จัดตั้งเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2541 โดยให้มีผลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2541 ในอัตราความจุ 1,530 คน เปิดสอนในระดับ ปวช. , ปวส. ประเภทพาณิชย์กรรม 3 สาขา ได้แก่ สาขาการบัญชี สาขาการตลาด และ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โดยในปีการศึกษา 2541 เปิดสอนในระดับ ปวส. ปีที่ 1 มีนักศึกษา 260 คน ครู 17 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน นักการ 1 คน ยาม 1 คน

พ.ศ. 2541 โรงเรียนได้สร้างอาคารเรียนคอนกรีตเสริมเหล็กอีก 1 หลัง 4 ชั้น ห้องเรียน 20 ห้อง ชั้นล่างห้องโถงกลางขนาด 4 ห้องเรียน เป็นห้องสมุดและห้องพยาบาล ส่วนสำนักงานให้ห้องมุขชั้นล่างด้านซ้ายของอาคารเป็นสำนักงาน ด้านหลังอาคารเรียนเป็น ห้องสุขาชาย 5 ห้อง บัสสาวะ 5 ห้อง ห้องสุขาหญิง 8 ห้อง ในตัวอาคารเรียนด้านบันไดทางขึ้นลงมี ห้องส้วมชั้นล่างข้างละ 4 ห้อง สำหรับชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 4 มีห้องส้วมด้านละ 1 ห้อง ส่วน โรงอาหารเป็นเอกเทศ ตั้งอยู่ด้านขวาของอาคารเป็นอาคารชั้นเดียวโล่งไม่มีฝา มีห้องชายของ 8 ห้อง ความจุ 600 คน และจัดทำสนามวอลเลย์บอล เซปักตะกร้อ บาสเกตบอล เป็น

สนามคอนกรีตเสริมเหล็กด้านหน้าอาคารเรียนหลังที่ 1 และทำถนนเทคอนกรีตด้านหน้าอาคารหลังที่ 1 สู่ทางออกโรงเรียน

พ.ศ. 2542 มีนักศึกษาจำนวนมากขึ้นถึง 619 คน โรงเรียนได้สร้างอาคารเรียนคอนกรีตเสริมเหล็ก 1 หลัง 3 ชั้น ชั้นที่ 3 มี 3 ห้อง ชั้นที่ 2 มี 3 ห้อง ในแต่ละชั้นมีส้วมชั้นล่าง 3 ห้อง ชั้น 2 และชั้น 3 ชั้นละ 1 ห้อง ชั้นล่างเป็นอาคารสำนักงาน และสร้างหอประชุมคอนกรีตเสริมเหล็ก 1 หลัง ทางด้านทิศใต้ โดยด้านหลังหอประชุมเป็นห้อง 2 ชั้น ชั้นบนเป็นห้องประชุม 1 สำหรับชั้นล่าง (ด้านใน) เป็นห้องส้วมหญิง 4 ห้อง ชั้นล่างด้านนอกเป็นห้องส้วมชาย 3 ห้อง และที่ปัสสาวะชาย 5 ที่ ห้องประชุมสามารถจุคนได้ 2,800 คน และถมดินบริเวณหน้าสนามเต็มพื้นที่เพื่อเป็นสนามฟุตบอล และใช้แข่งขันกรีฑา และโรงเรียนได้มีการบรรจุครูเพิ่มอีก 2 คน

พ.ศ. 2543 มีนักศึกษาเพิ่มเป็น 754 คน มีการบรรจุครูเพิ่มอีก 5 คน เจ้าหน้าที่ธุรการอีก 1 คน โรงเรียนได้สร้างอาคารเรียนคอนกรีตเสริมเหล็ก 4 ชั้น อยู่ระหว่างโรงอาหาร และ อาคารเรียนหลังที่ 1 เป็นห้องเรียนขนาดใหญ่จุคนได้ ห้องละ 80 คน ชั้นที่ 2 มี 2 ห้อง ชั้นที่ 3 มี 2 ห้อง เป็นห้องปรับอากาศ ทั้งหมดส่วนชั้นล่างเป็นห้องโถงจุคนได้ 250 คน ใช้เป็นห้องประชุม 2 และ โรงเรียนได้สร้างส้วมหลังอาคารที่สร้างใหม่นี้ มีที่ปัสสาวะชาย 5 ที่ ห้องส้วมหญิง 6 ห้อง และ ยังได้ส้วมอีก 1 หลัง ต่อจาก หอประชุม ชั้น 2 จำนวน 20 ห้อง เพื่อรองรับผู้เข้ามาใช้หอประชุมจำนวนมาก ๆ สำหรับด้านหลังโรงอาหาร โรงเรียนได้ต่อผนังด้านริมคลอง โดยด้านหน้าเป็นเหล็กดัดสามารถเป็นโรงฟัสตุได้ และได้ขุดคลองบริเวณซิดร้าวด้านทิศใต้ และทิศตะวันออก เพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้และเลี้ยงปลา พร้อมกับทำรั้วคอนกรีตด้านทิศตะวันออกเพื่อให้สะดวกต่อการดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัยของนักศึกษา

พ.ศ. 2544 โรงเรียนได้สร้างบ้านพักนักการภารโรง 1 ห้องชั้นเดียว ในบริเวณด้านหลังหอประชุม ติดกับคลองในโรงเรียนเพื่อให้นักการภารโรงที่ไม่มีที่พักได้อาศัยขณะปฏิบัติหน้าที่ และสร้างศาลาที่พักด้านหน้าหอประชุม 5 ห้อง และด้านหลังหอประชุมริมคลอง 1 หลัง เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์ ในการพักผ่อน แยกกลุ่มปฏิบัติการ โดยทำถนนเทคอนกรีตหน้าหอประชุมโดยตลอดบรรจบกับถนนหน้าโรงอาหาร และด้านหน้าอาคารเรียนทั้ง 3 หลัง โรงเรียนได้จัดทำโครงการความร่วมมือทางวิชาการ ในการเปิดสอนปริญญาโท (ภาคพิเศษ) หลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษากับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเปิดสอนตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ใช้หอประชุม 1 (ห้องปรับอากาศ) ชั้น 2 เป็นห้องเรียนมีนักศึกษารุ่นที่ 1 จำนวน 47 คน ปีการศึกษา 2543 มีนักศึกษารุ่นที่ 2 จำนวน 51 คน ปีการศึกษา 2544 มีนักศึกษารุ่นที่ 3 จำนวน 30 คน ส่วนระดับปริญญาตรี (ภาคสมทบ) บริหารธุรกิจ (บธ.บ.) หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี วิชาเอกการบัญชี และวิชาเอกการตลาด หลังจากนั้นได้จัดทำโครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเช่นเดียวกัน โดยอนุมัติตั้งแต่ปีการศึกษา 2543 แต่ระยะเวลาดำเนินการมีน้อยทำให้ผู้มาสมัครเข้าเรียนจำนวนไม่มากนัก จึงต้องชะลอโครงการและมาเปิดรับสมัครใหม่โดยเริ่มเรียนตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 มีวิชาเอกการบัญชี จำนวน 54 คน วิชาเอกการตลาด จำนวน 19 คน รวม 73 คน โดยใช้เวลาเรียนในช่วงวันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์เต็มเวลาทั้ง 2 โครงการเป็นการบริการคนในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดใกล้เคียงเพื่อให้มีโอกาสศึกษาต่อสูงขึ้น พร้อมทั้งทำให้ครูในโรงเรียน และนักศึกษาของโรงเรียนได้รับประโยชน์โดยตรง สำหรับนักศึกษาที่จะเข้าต่อด้วย

โรงเรียนมีคณะกรรมการโรงเรียน 2 คณะคือ คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน และคณะกรรมการโรงเรียน ซึ่งทั้ง 2 คณะ ได้จัดตั้งตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยมีทั้งผู้บริหารโรงเรียน ครู ผู้ทรงคุณวุฒิการศึกษา ศิษย์เก่า ผู้นำท้องถิ่น ผู้ปกครองนักศึกษา ตัวแทนกระทรวงศึกษาธิการเข้ามาเป็นคณะกรรมการ

โรงเรียนได้เปิดรับนักศึกษาชายและหญิง แบบสหศึกษา โดยรับสมัครผู้สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวช. และ ม.6 หรือเทียบเท่า เข้าเรียนต่อ 2 ปี โดยผู้สำเร็จ ม.6 จะต้องเรียนเพิ่มในภาคฤดูร้อนด้วย เปิดเรียนวันจันทร์-วันศุกร์ ในวันเวลาราชการ สำหรับค่าเล่าเรียนนั้นเรียกเก็บภาคเรียนละ 6,535 บาท ปีละ 13,070 บาท

โรงเรียนคำนึงถึงความสะดวกสบาย และผลที่จะเกิดกับนักเรียนจึงได้ทำการติดตั้งเครื่องปรับอากาศสำหรับห้องเรียนคอมพิวเตอร์ ทั้ง 3 ห้อง และ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศห้องประชุม 1 (ชั้น 2) หอประชุมห้องเรียน ชั้น 2 และ ชั้น 3 ของอาคารเรียน 3 เพื่อใช้เป็นห้องเรียนในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามโครงการความร่วมมือระดับปริญญาตรี-ระดับบัณฑิตศึกษา พร้อมกันนี้ทางโรงเรียนได้รับเกียรติจากทางมหาวิทยาลัยโดย รศ.ดร. สมณฑา พรหมบุญ อธิการบดี ได้มาเป็นประธานเปิดป้าย

ตราโรงเรียนซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของโรงเรียน ได้กำหนดเป็นรูปร่างกลม 2 วงซ้อนกัน ภายในวงกลมซ้อนกันด้านบน มีข้อความ “ร.ร.พณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ” ด้านล่างภายในวงกลมซ้อนกันมีข้อความ “อ.เมือง จ.เพชรบุรี” ส่วนตรงกลางวงกลมวงใน เป็นรูปเพชร (เพชรบุรี) ด้านบนเพชรเป็นวงกลมเล็ก ซึ่งภายในวงกลมเล็กมีเส้นน้ำทะเลและมีเรือสำเภาบนน้ำทะเล มีเครื่องหมายการค้า ซึ่งตรงกับวิชาชีพที่โรงเรียนเปิดสอนด้านพาณิชยกรรม

สำหรับปรัชญาของโรงเรียน “มีความรู้ คู่คุณธรรม ชี้น่าอาชีพ” โดยระดมพลังสมองจาก คณะครู นักศึกษา ผู้ปกครองนักศึกษา โดยวิธีการประกวด ซึ่งผู้ชนะประกวด ได้แก่ นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา พนักงานองค์การโทรศัพท์ ซึ่งเป็นครูพิเศษโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยตรงกับจุดประสงค์การตั้งโรงเรียนเพื่อมุ่งหวังให้นักศึกษามีความรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติ ยึดมั่นคุณธรรม นำชีวิตและรู้จักเลือกอาชีพเพื่อการมีงานทำที่ดี

2. ประวัติโทรศัพท์

(อเล็กซานเดอร์ เกรแฮม เบลล์ Alexander Grayham Bell; <http://www.thaiinnovation.com:2545>) อเล็กซานเดอร์ เกรแฮม เบลล์ (1847-1922) นักประดิษฐ์ชาวอเมริกัน และเป็นครูสอนคนหูหนวก ซึ่งที่นับได้ว่าเป็นงานประดิษฐ์ชิ้นแรก และเปลี่ยนแปลงชีวิตความเป็นอยู่ของชาวโลกเลยทีเดียวได้ คือ โทรศัพท์ ท่านเกิดเมื่อวันที่ 3 มีนาคม ค.ศ. 1847 ที่เอดินเบอร์ก ประเทศสกอตแลนด์ และได้รับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเอดินเบอร์ก และลอนดอน ท่านได้อพยพโยกย้ายไปอยู่ที่แคนาดาปี 1870 และได้ย้ายต่อไปยังอเมริกาเมื่อปี 1871 เมื่อได้ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศอเมริกา ท่านก็ได้เริ่มสอนคนหูหนวก และได้เผยแพร่ระบบที่เรียกว่า การสนทนาด้วยการมองเห็น(visible speech) ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาโดยบิดาของท่านเอง ซึ่งเป็นครูชาวสกอตที่ชื่อว่า อเล็กซานเดอร์ เมลวิลล์ เบลล์ (Alexander Melville Bell) เป็นระบบที่แสดงให้เห็นว่าริมฝีปาก, ลิ้น และคอหอยเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการออกเสียง ในปี 1872 ท่านได้ก่อตั้งโรงเรียนสอนคนหูหนวก ในเมืองบอสตัน มลรัฐแมสซาชูเซตส์ ต่อมาโรงเรียนนี้ได้

กลายเป็น บอสตันยูนิเวอร์ซิตี หรือมหาวิทยาลัยบอสตัน อันมีชื่อเสียงที่ซึ่งท่านได้รับเกียรติให้เป็นศาสตราจารย์ทางด้านกายภาพการออกเสียง และในปี 1882 ท่านก็ได้สัญชาติเป็นชาวอเมริกันอย่างสมบูรณ์ตั้งแต่อายุได้ 18 ท่านได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับความคิดในการสื่อสารด้วยคำพูด ในปี 1874 ในขณะที่ทำงานกับโทรเลขจำนวนมาก ท่านได้พัฒนาความคิดพื้นฐานของโทรศัพท์ ในการทดลองของท่านพร้อมกับผู้ช่วยคือโทมัส วัตสัน ได้ประสบความสำเร็จในวันที่ 10 มีนาคม ค.ศ.1876 เมื่อประโยคแรกที่ส่งได้สำเร็จเป็นครั้งแรกคือ "Watson, come here; I want you." ต่อมาได้มีการสาธิตให้ต่อสาธารณชนเป็นครั้งแรกที่งานแสดงประจำศตวรรษ (Centennial Exposition) ที่เมืองฟิลาเดเฟีย มลรัฐเพนซิลวาเนีย ในปี 1876 ได้มีการแนะนำโทรศัพท์ให้ชาวโลกได้รู้จัก และต่อมาก็ได้ตั้งกิจการขึ้นมาชื่อว่า บริษัทโทรศัพท์เบลล์ (Bell Telephone Company) ในปี 1877 ในปี 1880 ประเทศฝรั่งเศสได้ให้รางวัล Volta Prize แก่ท่าน พร้อมด้วยเงินรางวัล 50,000 ฟรังก์ สำหรับการคิดค้นของท่าน และด้วยเงินจำนวนนี้ท่านจึงได้ก่อตั้งห้องทดลองโวลต้าในวอชิงตัน ดี.ซี. ในปีเดียวกันนั้นเอง ท่านและผู้ช่วยของท่านได้ประดิษฐ์โทรศัพท์แบบที่ส่งคำพูดด้วยแสง (photophone) นอกจากนี้ก็ยังมีสิ่งประดิษฐ์อื่นๆ อีก เช่น ออดิโอมิเตอร์ เพื่อใช้วัดความชัดของการได้ยิน, อินดักชัน บาลานซ์ ใช้เพื่อหาตำแหน่งของโลหะในร่างกายมนุษย์ และแท่งบันทึกเสียงด้วยขี้ผึ้งเครื่องแรก ในปี 1886 แท่งนี้จะทำงานไปพร้อมกับการบันทึกเสียงลงบนแผ่นขี้ผึ้งแบนๆ ซึ่งเป็นต้นแบบของเครื่องขยายแผ่นเสียงสมัยใหม่หลังจากมี 1895 ท่านก็หันเหความสนใจไปยังเกี่ยวกับอวกาศ สิ่งประดิษฐ์คิดค้นมากมายของท่านเกี่ยวกับอวกาศนี้ได้มีการทดสอบเป็นครั้งแรก ใกล้กับบ้านพักฤดูร้อนของท่านที่แบดเด็ก บนแหลมของเกาะเบรตัน ในโนวา สโกเชีย ประเทศแคนาดา การศึกษาเรื่องการบินของท่านเริ่มต้นจากการสร้างวาวขนาดใหญ่ และในปี 1907 ท่านได้ประดิษฐ์ว่าที่สามารถบรรทุกคนไปได้ ท่านได้ทำงานร่วมกับผู้ช่วยกลุ่มหนึ่ง รวมทั้งนักประดิษฐ์ชาวอเมริกันและนักบินที่ชื่อ เกร็น แฮมมอนด์ เคอร์ทิสส์ ท่านได้พัฒนาส่วนที่เคลื่อนไหวของปีกเครื่องบิน เพื่อควบคุมการหมุน และได้พัฒนาล้อทั้งสามที่ช่วยในการลงจอดที่จะกางออกก่อนลงจอด จากการประยุกต์ใช้หลักการทางด้านอวกาศมาสู่การขับเคลื่อนในน้ำ กลุ่มของท่านได้เริ่มงานในการพัฒนาเรือไฮโดรฟอยล์ ที่สามารถเดินทางบนพื้นน้ำได้ด้วยความเร็วสูง และในปี 1917 ท่านได้ประดิษฐ์งานชิ้นสุดท้ายคือ ไฮโดรโดรม ที่สามารถทำความเร็วได้ถึง 113 กิโลเมตรต่อชั่วโมง หรือ 70 ไมล์ต่อชั่วโมง และได้ถูกจัดว่าเป็นเรือที่เร็วที่สุดในโลกต่อมาอีกหลายปี ท่านได้เสียชีวิตในวันที่ 2 สิงหาคมปี 1922 ที่แบดเด็ก ที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ที่จัดแสดงผลงานการประดิษฐ์คิดค้นของท่านตั้งแต่เริ่มต้น และได้รับการดูแลรักษาโดยรัฐบาล ประเทศแคนาดา

3. ประวัติโทรศัพท์ประเทศไทย โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

นับตั้งแต่ อีราแฮม (ERAHAM) ชาวอเมริกันได้ประดิษฐ์โทรศัพท์ขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2419 และประเทศไทยได้นำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2424 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ กรมกลาโหมซึ่งปัจจุบันนี้เรียกว่า กระทรวงกลาโหม ได้นำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้าและออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯทราบ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2529 : 18)

พ.ศ. 2429 ก้าวแรกของบริการประชาชน กรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับโอนงานโทรศัพท์จาก กรมกลาโหมมาจัดทำเช่นเดียวกับงานโทรเลข และได้ขยายงานออกไปให้ประชาชนได้เช่าใช้เครื่องโทรศัพท์ ภายในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรี เครื่องโทรศัพท์สมัยนั้นเป็นเครื่องระบบแมกนีโต (Magneto system) มีหม้อไฟฟ้า ขนาดย่อมติดอยู่กับเครื่องทุกเครื่อง(Local battery : LB) และใช้สายเส้นเดียว มีผู้เช่าทั้งสิ้น 60 เครื่อง ระยะทาง สายยาว 86 กิโลเมตร ประชาชนจึงมีโอกาสใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2450 ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก นำโทรศัพท์ระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อ (Central batter:CB) ซึ่งเป็นโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติ ติดตั้งที่ตำบลวัดเลียบ เรียกว่า "โทรศัพท์กลางวัดเลียบ"(ตึกชุมสายวัดเลียบ)

พ.ศ. 2497 สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ขึ้น เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยก กองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยในระยะแรกได้รับโอนมาดำเนินการเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท

พ.ศ. 2525 ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ ครั้งแรก จำนวน 20 แห่ง ในเขตนครหลวง และเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ จนทั่วประเทศ

พ.ศ. 2526 เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC ก้าวของวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีของระบบ โทรศัพท์ เมื่อมีการนำระบบชุมสาย SPC (Stored program control) มาทดลองใช้ ที่ชุมสายโทรศัพท์ภูเก็ตเป็นแห่งแรกพร้อมเปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่าง ไทย-มาเลเซีย

พ.ศ. 2527 เปิดบริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งขึ้นกับชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC

พ.ศ. 2529 นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาเป็นครั้งแรก วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2529 ทศท. นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (Nordic mobile telephone) 470 MHz เข้ามาเปิดให้บริการในไทยเป็นครั้งแรก โดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์ เป็นการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ค้นหา (Computerized directory assistance system : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมาย

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

พ.ศ. 2534 พร้อมพรั่งด้วยเทคโนโลยี เปิดบริการโทรศัพท์พกพา (Telepoint) รูปแบบใหม่ของโทรศัพท์ส่วนตัว ให้บริการติดต่อออกทางเดียวในขอบข่ายรัศมี บริการของสถานีฐาน เมื่อผนวกเข้ากับโทรศัพท์ติดตามตัว (Pager) จะช่วยสร้างสมรรถภาพให้เป็นบริการสื่อสาร 2 ทาง

เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (Card phone) ในเขตนครหลวง

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยการเปิดให้มีบริษัทรับสัมปทานสำหรับในเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย

พ.ศ. 2536 ขยายบริการและโครงการใหม่ ติดตั้งโทรศัพท์ในโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งกำหนดติดตั้งกว่า 7,000 ตำบล ทั่วประเทศ

เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ “เว็สดเพจ”

เชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ APM 800 MHz NMT 900 MHz และ 470 MHz เข้าด้วยกัน โดยใช้รหัส “01” เพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่มาตรฐานระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดต่อถึงกันได้สะดวกยิ่งกว่า

จัดทำโครงการขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 1.9 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนบุคคล (Pin phone 108) รูปแบบของการใช้บริการโทรศัพท์ด้วยรหัสตัวเลขส่วนบุคคล ที่ผู้ใช้ชำระค่าบริการล่วงหน้า เพียงกด 108 เรียกศูนย์ ตามด้วยรหัสส่วนตัวและเลขหมายปลายทาง มูลค่าเงินในรหัสที่ให้บริการจะถูกตัดด้วยระบบอัตโนมัติ ใช้ได้ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ทั่วไป (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2543 : 14 - 21)

4. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ทฤษฎีที่ฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein & Ajzen 1975 : Ajzen & Fishbein. 1980) ได้เริ่มศึกษาทฤษฎีนี้เมื่อปี ค.ศ. 1967 และเสนอเต็มรูปแบบเมื่อปี ค.ศ. 1980

โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่ตนมีอย่างเป็นระบบ มนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ คือ พฤติกรรม (Behavior) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavior Intention) ของบุคคล เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) สำคัญของทฤษฎี โดยสรุป ได้ดังนี้ (บุญชู เจือดี. 2541 ; อ้างอิงจาก วีระพร อูวรรณโณ 2535. เจตคติ : การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก. หน้า 245-249)

1. พฤติกรรม (Behavior หรือ B) คือ การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของบุคคล ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า พฤติกรรมของบุคคลทุกพฤติกรรมย่อมมีสาเหตุ สาเหตุพฤติกรรมหนึ่ง ๆ อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ ส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจของบุคคล ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavior Intention หรือ I) ซึ่งความตั้งใจนี้เป็นตัวกำหนดใกล้ชิดกับการกระทำ

2. ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินผลทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการกระทำ เรียกว่า เจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior หรือ A_B)

เจตคติต่อพฤติกรรม ขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Beliefs หรือ b_j) และการประเมินผลการกระทำ (Evaluation of Consequences หรือ e_j)

2.2 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลเรียกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm ใช้สัญลักษณ์ SN) สิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึง บุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ขึ้นอยู่กับความเชื่อที่ว่าบุคคลแต่ละคนที่อยู่ใกล้ชิดต้องการให้ตนทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นเพียงใด (Normative Belief ใช้สัญลักษณ์ NB) และยังขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to comply หรือ MC)

การกำหนดคะแนนให้กับมาตรวัดความเชื่อในผลของการกระทำ การประเมินผลการกระทำของบุคคล ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมให้คะแนนจาก -3 (เป็นไปไม่ได้, เลว, ไม่พอใจ, ไม่มีประโยชน์) จนถึง +3 (เป็นไปได้ดี, ดี, พอใจ, มีประโยชน์) ส่วนการกำหนดคะแนนให้กับมาตรวัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ให้คะแนนจาก 1 (ไม่ทำเลย) จนถึง 7 (ทำมากที่สุด) (สมศรี ชูแสง. 2532 : 11; อ้างอิงจาก Aizen & Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. P. 261-263)

3. ความสำคัญของเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรม นั่นคือพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนดโดยเจตคติต่อพฤติกรรม มากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้อิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองใกล้เคียงกันและความสำคัญของปัจจัยทั้งสองนี้อาจแตกต่างกันจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

4. ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ตัวแปรชีวสังคม เจตคติต่อเป้าหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ หรือบุคลิกภาพจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็ต่อเมื่อตัวแปรนั้น ๆ อิทธิพลต่อเจตคติต่อพฤติกรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือมีอิทธิพลต่อน้าหนักความสำคัญของตัวแปรทั้งสองนี้ต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

5. การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษาจำเป็นต้องกำหนดโดยคำนึง

5.1 การกระทำ (Action) จะต้องกำหนดว่าเป็นการกระทำอย่างเดี่ยว (Single Act) เช่นการให้ลูกกินอาหาร การสูบบุหรี่ เป็นต้น หรือเป็นประเภทพฤติกรรม (Behavior Category) เช่นการออกกำลังกาย ซึ่งอาจประกอบด้วยการกระทำย่อย ๆ หลายการกระทำ เป็นต้นว่า การวิ่ง การกระโดดเชือก หรือการเล่นฟุตบอล

5.2 เป้าหมาย (Target) หมายถึง เป้าหมายของการกระทำ เช่น การให้ลูกกินอาหารข้างต้นอาจกำหนดเป้าหมายให้เป็นนมแม่

5.3 เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น เช่น การกินนมแม่ตอนค่ำ

5.4 บริบท (Context) หมายถึง สถานการณ์ที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น เช่นการกินนมแม่ที่บ้าน

การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษานี้สามารถกำหนดให้มีความจำเพาะได้ตามที่เราสนใจจะศึกษาเมื่อกำหนดพฤติกรรมได้แล้วการวัดเจตคติต่อพฤติกรรม ก็จะต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรม เช่นเจตคติต่อการให้ลูกกินนมแม่ที่บ้านตอนค่ำ ส่วนการวัดพฤติกรรมจำเป็นต้องวัดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่กำหนดขึ้น

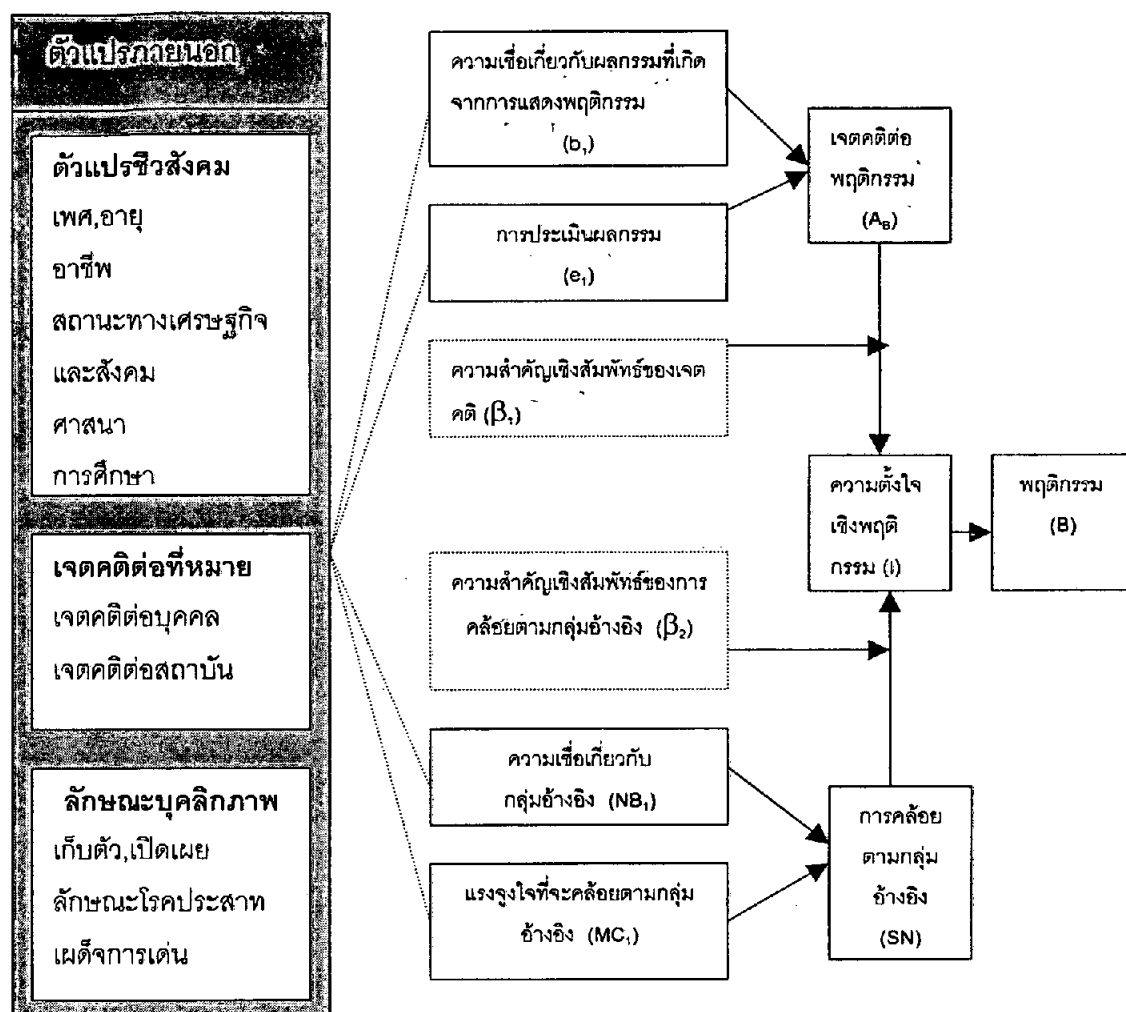
ข้อจำกัดของทฤษฎี (บุญขร เจือดี. 2541 : 12 ; อ้างอิงจาก ชีระพร อูวรรณโณ. ม.ป.ป. *ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล*. หน้า 2)

1. อาจมีพฤติกรรมบางพฤติกรรมที่ทฤษฎีอธิบายไม่ได้ เช่น การระบายอารมณ์ทันทีทันใดหรือพฤติกรรมในการทำงานที่คนมีทักษะอยู่แล้ว เช่น การขับรถ การเปิดหน้าต่างหนังสือ

2. อาจมีบางคนที่ทฤษฎีอธิบายไม่ได้ เช่น คนที่มีการตัดสินใจโดยกระบวนการที่แตกต่างจากแนวทฤษฎีนี้ หรือคนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ได้คิดไตร่ตรองเลย

3. การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอาจจะยังไม่เป็นวิธีที่ดีที่สุด
4. อาจมีองค์ประกอบอย่างอื่นที่มีความสำคัญอีก แต่ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานเพียงพอ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล สามารถเขียนเป็นแผนภูมิ ดังนี้



..... แสดงความเป็นไปได้ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกกับตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎี

..... แสดงความสัมพันธ์โดยตรงเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎี

ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ
ไอเซนและฟิชไบน์ (กุญชร เจือดี. 2541 : 13 ; อ้างอิงจาก Ajzen & Fishbein. 1980.

Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. p. 84)

รายละเอียดของตัวแปรต่าง ๆ ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

1. พฤติกรรม (Behavior) การที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมได้จะต้องทำความเข้าใจสิ่งเหล่านี้ (Ajzen & Fishbein. 1980 : 29 – 39)

1.1 พฤติกรรมและผล (Behaviors Versus Outcomes)

ผลกับพฤติกรรมต่างกัน เพราะผลอาจจะเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากพฤติกรรมและพฤติกรรมหลาย ๆ พฤติกรรมที่ต่างกัน อาจจะนำมาซึ่งผลเดียวกัน เช่น การที่คะแนนสอบได้ดีอาจจะมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ กัน เช่น ตั้งใจเรียน อ่านหนังสือมาก จำเนื้อหาได้มาก หรือลอกคำตอบจากคนอื่นเวลาสอบ ดังนั้นในการศึกษาเราจะต้องกำหนดให้แน่ชัดว่าเราจะศึกษาพฤติกรรมหรือผล

1.2 การกระทำเดี่ยวและประเภทพฤติกรรม (Single Action Versus Behavioral Categories)

เราไม่สามารถที่จะสังเกตประเภทพฤติกรรมได้โดยตรง เพราะว่าประเภทพฤติกรรมหนึ่งๆ ประกอบด้วยการกระทำเฉพาะหลายการกระทำ เช่น เราไม่สามารถที่จะสังเกต “ความก้าวร้าว” ได้ แต่เราสามารถสังเกตการกระทำเฉพาะหรือการกระทำเดี่ยว ซึ่งเรานิยามว่าเป็นความก้าวร้าวหรือไม่ก้าวร้าวได้

1.2.1 การกระทำเดี่ยว (Single Action)

การกระทำเดี่ยวเป็นพฤติกรรมเฉพาะที่บุคคลกระทำ การกระทำเดี่ยวสามารถวัดได้แต่ต้องให้คำนิยามชัดเจน เพื่อให้เกิดความตรงกันในการสังเกตการกระทำว่าทำหรือไม่ทำ โดยประเมินจากตรรกะ ความเชื่อมั่นระหว่างผู้สังเกต

1.2.2 ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Categories)

ประเภทพฤติกรรมเป็นกลุ่มของการกระทำ ซึ่งไม่สามารถที่จะสังเกตประเภทพฤติกรรมได้โดยตรง ต้องอนุมานจากการกระทำเดี่ยว ปัญหาของการวัดประเภทพฤติกรรม คือ ต้องใช้การกระทำเดี่ยวจำนวนเท่าใดจึงจะเพียงพอ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดการกระทำเดี่ยวที่สัมพันธ์กับประเภทพฤติกรรมนั้นๆ ให้มากที่สุด และการกระทำเดี่ยวต้องสังเกตได้โดยตรง และมีความเชื่อมั่นระหว่างผู้สังเกตและทำการสังเกตการกระทำแต่ละการกระทำแล้วนำมาให้คะแนน คะแนนรวมที่ได้เป็นตรรกะในการวัดปริมาณของประเภทพฤติกรรม เช่น ประเภทพฤติกรรมควบคุมอาหาร เกิดจากพฤติกรรมย่อย ๆ เช่น รับประทานลดความอ้วน งดรับประทานไอศกรีม รับประทานอาหารวันละ 2 มื้อ ดื่มน้ำไม่ใส่น้ำตาล

1.3 ความจำเพาะของพฤติกรรม (Behavioral Elements)

การวัดพฤติกรรมที่เป็นพฤติกรรมเดี่ยวหรือประเภทพฤติกรรม ถ้าได้มีการกำหนดความจำเพาะของพฤติกรรมทำให้การวัด หรือการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีความเที่ยงตรงมากขึ้น และความจำเพาะของพฤติกรรมขึ้นอยู่กับ

1.3.1 การกระทำ (Action)

1.3.2 เป้าหมาย (Target)

1.3.3 บริบท (Context)

1.3.4 เวลา (Time)

การสนใจว่าบุคคลกระทำพฤติกรรมหนึ่งต่อเป้าหมายหนึ่ง โดยอาจสนใจบริบท และเวลาไม่มากนัก ดังนั้นจึงต้องพิจารณาในทุก ๆ บริบท และสังเกตตลอดเวลาที่พฤติกรรมอาจเกิดขึ้น

1.4 ระดับการวัดพฤติกรรม

การวัดหรือการสังเกตการกระทำเดี่ยว สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1.4.1 วิธีที่ให้ผู้คลามีทางเลือก 2 ทาง คือ กระทำพฤติกรรม หรือไม่กระทำพฤติกรรม เช่น เขาขับรถไปทำงานหรือไม่

1.4.2 วิธีที่ให้ผู้คลามีทางเลือกมากกว่า 2 ทาง ที่เขาสามารถเลือกได้ เช่น เขาเดินทางไปทำงานด้วยยานพาหนะใด

1.4.3 วิธีวัดหรือสังเกตปริมาณของการกระทำที่เกิดขึ้น เช่น สนใจว่าเขาบริจาคเงินหรือไม่ และบริจาคเป็นเงินเท่าไร โดยมีจำนวนเงินหลายจำนวนให้เลือก

1.4.4 วิธีสังเกตพฤติกรรมที่ทำซ้ำ ๆ กัน ซึ่งมีวิธีการวัด 2 วิธี คือ

ก) ความถี่สัมบูรณ์ (The Absolute Frequency) คือ วัดจำนวนครั้งที่บุคคลกระทำพฤติกรรม

ข) ความถี่สัมพัทธ์ (The Relative Frequency) คือ หาสัดส่วนหรือจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบว่าคุณคลกระทำพฤติกรรมบ่อยเพียงไร ต้องวัดความถี่สัมบูรณ์ เมื่อต้องการทราบถึงสัดส่วนของจำนวนครั้งที่เกิดพฤติกรรมต้องวัดความถี่สัมพัทธ์

การใช้การสังเกตซ้ำโดยสังเกตการกระทำเดี่ยวที่เป็นกระทำเดิม สามารถสังเกตได้ทั้งในเงื่อนไขที่มีสภาพเหมือนกันหรือสภาพต่างกัน (Fishbein & Ajzen, 1974 : 60)

1.5 พฤติกรรมจากคำรายงานของตนเอง

พฤติกรรมบางอย่างไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง จึงจำเป็นต้องให้ผู้กระทำตอบด้วยตนเอง แม้ว่าผลที่ได้จากการรายงานของตนเองมีความเที่ยงตรงน้อยกว่าการสังเกตพฤติกรรมโดยตรง แต่ก็ได้รับการยอมรับในการนำมาใช้ วิธีการวัดด้วยการรายงานด้วยตนเองของประเภทพฤติกรรม จำเป็นต้องบอกกลุ่มของพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับประเภทพฤติกรรมนั้น แล้วให้เขาตอบว่ากระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ วิธีการรายงานด้วยตนเองเป็นวิธีวัดที่เป็นประโยชน์ ถ้ายังสนใจการรับรู้ตนเองของบุคคล และยังเป็นวิธีการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

2. ความตั้งใจ (Intention)

จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ความตั้งใจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม แต่ไม่ได้หมายความว่าความตั้งใจจะเป็นการเพียงพอที่จะทำนายพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเสมอไป ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความหนักแน่นในการสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรม องค์ประกอบเหล่านั้นคือ ความสอดคล้องระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรม และความคงอยู่ของความตั้งใจ และถ้าการวัดมีลักษณะเป็นนามธรรมหรือมีลักษณะทั่วไปมากเกินไปมากเท่าใด ก็ยิ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่ำมากเท่านั้น (Ajzen & Fishbein, 1973 : 43)

2.1 ความสอดคล้องระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรม

การใช้ความตั้งใจทำนายพฤติกรรม ถ้าต้องการให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้นจำเป็นต้องวัดความตั้งใจและพฤติกรรมให้สอดคล้องกันในความจำเพาะทั้ง 4 คือ การกระทำ เป้าหมาย บริบท และเวลา

2.1.1 ความสอดคล้องกับการกระทำเดียว

การวัดความตั้งใจที่มีต่อการกระทำเดียว สามารถวัดได้โดยถามบุคคลถึงความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น หรือวัดความน่าจะเป็นของบุคคลว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งเรียกว่า การวัดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

2.1.2 ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่มีหลายทางเลือก

การวัดความตั้งใจต่อพฤติกรรมที่มีหลายทางเลือกเป็นการวัดจำนวนทางเลือกของพฤติกรรมที่บุคคลกระทำ ซึ่งอาจจะเป็นพฤติกรรมที่ต่างกันหรือพฤติกรรมเดียวกันแต่ปริมาณต่างกัน เช่น จำนวนเงินที่บริจาค ในกรณีของการกระทำเดียว คาดว่าความตั้งใจจะทำนายการเลือกได้ถ้ามีความสอดคล้องกันระหว่างการวัด 2 ครั้ง การวัดความตั้งใจต่อพฤติกรรมที่มีหลายทางเลือกนี้มีวิธีวัด 2 วิธี คือ

ก. คำถามปลายปิด โดยมีตัวเลือกให้

ข. คำถามปลายเปิด ใช้เมื่อต้องการวัดความตั้งใจ หรือเมื่อต้องการทราบปริมาณหรือความถี่

2.1.3 ระดับการวัดความตั้งใจเชิงปริมาณ

เป็นการวัดความน่าจะเป็นเชิงอัตนัยของความตั้งใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมแต่ละพฤติกรรม และยังสามารถใช้ทำนายทางเลือกต่าง ๆ ได้อีก

2.1.4 ความสอดคล้องกับประเภทพฤติกรรม

การวัดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับประเภทพฤติกรรมนั้นต้องวัดความตั้งใจที่มีต่อการกระทำเดี่ยวนั้น ๆ และต้องมีความสอดคล้องกันในความจำเพาะทั้ง 4 คือ การกระทำ เป้าหมาย บริบท และเวลา

2.2 ความคงอยู่ของความตั้งใจ

การวัดความตั้งใจไม่ใช่เป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่ดีเสมอไป เพราะว่าความตั้งใจสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ในการวัดความตั้งใจก่อนการสังเกตพฤติกรรม อาจต่างจากความตั้งใจขณะที่พฤติกรรมนั้นถูกสังเกต นั่นคือยิ่งระยะเวลาในการวัดความตั้งใจและพฤติกรรมห่างกันมากเท่าใด การทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจก็จะมีค่าตรงลดลงมากเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีเหตุการณ์ต่าง ๆ เข้ามาในระหว่างนั้นหรือได้รับข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทำให้ความตั้งใจเปลี่ยนไป ดังนั้นเพื่อให้การทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องวัดความตั้งใจให้ใกล้กับการวัดพฤติกรรมให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ในการทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจโดยทั้งช่วงเวลานานนั้น โดยปกติมักไม่นิยมใช้การวัดเป็นรายบุคคล แต่จะวัดแนวโน้มพฤติกรรมในกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ของประชากร เพราะว่าความตั้งใจโดยรวมของคนกลุ่มใหญ่มีความคงอยู่นานกว่าความตั้งใจเป็นรายบุคคล

ในการทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจโดยทั้งช่วงเวลานานนั้น ต้องพยายามแยกเหตุการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเปลี่ยนความตั้งใจของบุคคลไป โดยเพิ่มเข้าไปในการวัดความตั้งใจ เช่น ผู้ผลิตรายหนึ่งคาดว่าราคาน้ำมันจะขึ้น ก็เพิ่มเหตุการณ์นี้เข้าไปในการวัด ดังนั้นในการวัดความตั้งใจตั้งแต่แรกจึงควรถามว่า

“ถ้าราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น 20 % หรือมากกว่านั้น เขาจะซื้อหรือไม่” การวัดความตั้งใจอย่างมีเงื่อนไขนี้สามารถทำนายพฤติกรรมได้เที่ยงตรงมากขึ้น

นอกจากนั้นประสบการณ์ตามการวัดความตั้งใจหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น หรือนำเหตุการณ์นั้นมาพิจารณาด้วยจะเพิ่มความหนักแน่นของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมมากขึ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคล

เจตคติต่อพฤติกรรม หมายถึง การตัดสินของบุคคลว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ชอบ-ไม่ชอบ ซึ่งบุคคลสนับสนุนหรือต่อต้านการกระทำนั้น (Ajzen & Fishbein. 1980 : 56) หรือหมายถึง การประเมินทางบวก หรือทางลบ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น (Ajzen & Fishbein 1980 : 6) การวัดเจตคติต่อพฤติกรรมมี 2 วิธี คือ การวัดเจตคติทางตรงต่อพฤติกรรม และการวัดเจตคติทางอ้อมต่อพฤติกรรม

3.1 การวัดเจตคติทางตรงต่อพฤติกรรม

การวัดเจตคติทางตรงต่อพฤติกรรม เป็นการประเมินความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของบุคคลที่เห็นด้วยหรือคัดค้านต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นซึ่งแบบวัดเจตคติทางตรงที่ได้มาตรฐานมีหลายแบบวัด แต่แบบวัดที่ใช้กันมากและมีความสัมพันธ์กับแบบวัดเจตคติทางอ้อม คือแบบวัดมาตรจำแนกความหมายของออสกูตและคณะ ได้เสนอไว้ในปี 1975 (Ajzen & Fishbein. 1980 : 54 – 55)

3.2 การวัดเจตคติทางอ้อมต่อพฤติกรรม

ได้จากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำกับการประเมินผลการกระทำจะเห็นได้ว่าตัวกำหนดเจตคติต่อพฤติกรรมคือ ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำและการประเมินผลการกระทำ

ประสบการณ์ในชีวิตของบุคคลจะนำไปสู่ความเชื่อต่อที่หมายต่าง ๆ กัน ซึ่งฟิชไบน์และไอเซนได้แบ่งความเชื่อออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความเชื่อเชิงบรรยาย (Descriptive Belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์ตรง ซึ่งพบว่าที่หมายมีความสัมพันธ์กับลักษณะเฉพาะอย่าง เช่น โตะกลม นิโกรมีผิวสีดำ
2. ความเชื่อที่เกิดจากการอนุมาน (Interentive Belief) เช่นนาย ก สูงกว่านาย ข และนาย ข สูงกว่านาย ค บุคคลจะเชื่อว่านาย ก สูงกว่านาย ค โดยใช้หลักตรรกศาสตร์
3. ความเชื่อที่ได้จากข้อมูล (Informational Belief) เป็นความเชื่อที่สร้างขึ้นจากการยอมรับในข่าวสารจากแหล่งภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นหนังสือ การบรรยาย การเล่าต่อ ๆ กันมา เช่น เชื่อว่าพระพุทธเจ้าเป็นชาวอินเดีย

ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ความเชื่อหมายถึง ความน่าจะเป็นโดยอัตโนมิติของบุคคลที่เห็นว่าเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับลักษณะเฉพาะอย่าง (Fishbein & Ajzen. 1975 : 131) เช่น คณะวิทยาศาสตร์ (เป้าหมาย) ทำให้ได้ทำงานที่ดี (ลักษณะเฉพาะอย่าง)

เจตคติเป็นองค์ประกอบของความเชื่อ หากบุคคลมีความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลทางบวกเขาก็จะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ขณะที่บุคคลซึ่งเชื่อว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่ผลทางลบเขาก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ซึ่งความเชื่อที่เป็นรากฐานของเจตคติที่มีต่อพฤติกรรม เรียกว่าความเชื่อเกี่ยวกับ

ผลของการกระทำ (Behavioral Belief) เช่น นาย ก เชื่อว่าการซื้อวีดีโอเกมส์จะทำให้ลูก ๆ มีความสุข และมีโอกาสให้ครอบครัวอยู่พร้อมหน้ากัน นาย ก ก็มีเจตคติในทางบวกต่อการซื้อวีดีโอเกมส์ ในทางตรงกันข้ามถ้าเชื่อว่าการซื้อวีดีโอเกมส์ เป็นเพียงการเพิ่มจำนวนของระดับบ้านที่ไม่ได้ใช้แล้วปล่อยให้ฝุ่นเกาะ นาย ก ก็จะมีเจตคติในทางลบต่อการซื้อวีดีโอเกมส์

นอกจากนี้ ฟิชไบน์ และไอเซน กล่าวว่า ถึงแม้บุคคลมีความเชื่อต่าง ๆ มากมายต่อเป้าหมายหนึ่ง ๆ แต่บุคคลนั้นก็สามารถใส่ใจกับความเชื่อได้จำนวนน้อยในขณะหนึ่ง ซึ่งจากการวิจัยช่วงความสนใจ ความเข้าใจ และกระบวนการข่าวสารเสนอว่า มนุษย์แต่ละคนสามารถที่ใส่ใจกับข่าวสารเพียง 5 – 9 ข้อความ ในขณะหนึ่ง ๆ (บุญชู เจือดี. 2541 : 17 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975. *An Introduction to Theory and Research*. p. 218 ; Miller. 1956 ; Woodworth and Schlosberg. 1954. *Experimental Psychology*.) ความเชื่อเหล่านี้เป็นความเชื่อเด่นชัด (Salient Belief) และความเชื่อเด่นชัดนี้เป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคล ความเชื่อเด่นชัดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อาจหนักแน่นมากขึ้นหรือ หนักแน่นน้อยลง หรืออาจได้รับความเชื่ออื่นเข้ามาแทนที่

เพื่อเข้าใจว่าทำไมบุคคลมีเจตคติต่อเป้าหมายเช่นนั้น จึงต้องประเมินความเชื่อเด่นชัดของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายโดยใช้คำถามปลายเปิดให้ตอบอย่างอิสระ ซึ่งถามเกี่ยวกับลักษณะของเป้าหมายของเจตคติโดยถือว่าความเชื่อ 5 – 9 ความเชื่อ เป็นความเชื่อเด่นชัด ขั้นตอนการพิจารณาเพื่อเลือกข้อความเชื่อมีดังนี้

- ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหาความเชื่อที่แตกต่างกันเป็นรายบุคคล
- ขั้นที่ 2 จัดกลุ่มความเชื่อที่คล้ายกันเข้าด้วยกัน ถ้าความเชื่อใดที่คล้ายกันแต่เป็นของผู้ตอบคนเดียว ก็แยกความเชื่อออกจากกันไม่จัดเข้ากลุ่ม
- ขั้นที่ 3 คัดเลือกความเชื่อเด่นชัด ซึ่งอาจใช้วิธีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
 - เลือกข้อความเชื่อที่มีความถี่สูงสุด จำนวน 10 – 12 ความเชื่อ...
 - เลือกข้อความเชื่อทั้งหมดที่กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10 – 12 % กล่าวถึง
 - เลือกข้อความเชื่อที่มีความถี่สูงสุดไปจนถึงข้อความเชื่อที่ทำให้รวมความถี่ได้ 75% ของความถี่รวมทั้งหมดของทุก ๆ ข้อความเชื่อ

ดังนั้นข้อความเชื่อที่ได้สร้างแบบวัดมีพื้นฐานมาจากกลุ่มของความเชื่อเด่นชัด

ฟิชไบน์ และไอเซน กล่าวว่า การจัดอันดับความเชื่อเด่นชัดมีความสัมพันธ์กันสูงกับความหนักแน่นของความเชื่อ โดยเฉพาะความเชื่อเด่นชัดที่มีความถี่สูงมาก ๆ (Modal Salient Belief) หรือ 10–12 ความเชื่อ (Fishbein & Ajzen. 1975 : 219)

เจตคติของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมถูกกำหนดโดยกลุ่มของความเชื่อเด่นชัดที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม การที่จะเข้าใจเจตคติต้องเข้าใจความเชื่อเด่นชัดก่อน โดยใช้วิธีการดังนี้ (บุญส่ง วงศ์คำ. 2542 : 46)

- ขั้นที่ 1 จะต้องทราบถึงการประเมินผลของการทำพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้มาตราชี้รู้ 7 ช่วง เช่น

การที่น้ำหนักขึ้น

ดี : : : : : : : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

ขั้นที่ 2 การประเมินความเชื่อของบุคคลว่าพฤติกรรมนั้นนำไปสู่ผลการกระทำแต่ละอย่างด้วยความหนักแน่นของความเชื่อเพียงใด เช่น

การใช้ยาเม็ดคุมกำเนิด เป็นสาเหตุทำให้น้ำหนักขึ้น

เป็นไปได้ : : : : : : : เป็นไปไม่ได้

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เจตคติมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ ซึ่งฟิชไบน์ และไอเซน ได้กล่าวไว้ว่า เจตคติที่มีต่อเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความเชื่อเกี่ยวกับที่หมายนั้นมันมีดังนี้ (กุญชร เจือดี. 2541:18; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975. *An Introduction to Theory and Research*. p.29)

1. บุคคลที่มีความเชื่อมากมายเกี่ยวกับที่หมายหนึ่ง ๆ นั่นคือ อาจเชื่อว่าที่หมายนั้นมีความสัมพันธ์กับลักษณะบางอย่างตามที่หมายอื่นหรือเป้าหมายบางอย่าง
2. ลักษณะที่มาสัมพันธ์กับเป้าหมายนี้ มักมีการประเมินควบคู่อยู่ด้วย ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นเจตคติต่อลักษณะนั้น ๆ
3. อาศัยการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข บุคคลจะเรียนรู้ในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อที่สัมพันธ์กับเป้าหมาย โดยมีการประเมินอยู่ด้วยกับเป้าหมายของเจตคติ
4. ความเชื่อที่สัมพันธ์กับเป้าหมายโดยมีการประเมินอยู่ด้วย จะรวมตัวกัน
5. ในโอกาสข้างหน้า เป้าหมายของเจตคติจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงความเชื่อโดยส่วนรวมที่สัมพันธ์กับเป้าหมาย โดยมีการประเมินอยู่ด้วย หรือเป็นการแสดงเจตคติโดยส่วนรวมนั่นเอง

เนื่องจากเจตคติมีความสัมพันธ์ทางตรงกับการทำนายและทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลและความเชื่อเด่นชัดกำหนดเจตคติที่มีต่อพฤติกรรม ดังนั้นในการวัดความเชื่อเด่นชัดและเจตคติควรให้มีความสอดคล้องกันในความจำเพาะทั้ง 4 คือ การกระทำ เป้าหมาย บริบท และเวลา

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) หมายถึง การรับรู้ของบุคคล ว่าบุคคลส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อคน คิดว่าตนควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น หากบุคคลรับรู้ว่ามีผู้อื่นให้ความสำคัญคิดว่าเขาควรกระทำมากเท่าใด ก็จะมีแรงจูงใจที่จะกระทำจริงมากเท่านั้น หรือหากบุคคลรับรู้ว่ามีผู้อื่นให้ความสำคัญคิดว่าเขาไม่ควรแสดงการกระทำ เขาก็จะไม่มีแรงจูงใจที่จะกระทำจริงมากเท่านั้น หรือหากบุคคลรับรู้ว่ามีผู้อื่นให้ความสำคัญคิดว่าเขาไม่ควรแสดงการกระทำเขาก็จะไม่มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (สมศรี ชูสงแสง. 2532 : 16; อ้างอิงจาก Ajzen & Fishbein. 1980. *Understanding and Attitudes and Predicting Social Behavior*. p. 57) การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมี 2 วิธี คือ การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางตรงและการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม

4.1 การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางตรง เป็นการประเมินความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลส่วนมากที่มีความสำคัญต่อตน คิดว่าตนควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งรูปแบบในการศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง อาจเป็นดังนี้

บุคคลส่วนมากที่สำคัญต่อฉันคิดว่า

ฉันควร : : : : : : ฉันไม่ควร
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

การกระทำพฤติกรรม x

จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล บุคคลมักมีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่เขาเชื่อว่าบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อเขาคิดว่าเขาควรจะทำหรือไม่มีความตั้งใจกระทำ ถ้าเขาเชื่อว่าบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อเขาคิดว่าเขาไม่ควรจะกระทำพฤติกรรมนั้น นั่นคือยิ่งบุคคลรับรู้ว่าเขาให้ความสำคัญว่าเขควรทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด เขาก็จะมีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นมากขึ้นเท่านั้น

4.2 การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม ตัวกำหนดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

บุคคลจะพิจารณาว่ากลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อตน คิดว่าควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้นจะใช้ข้อมูลในการที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงหรือไม่ ซึ่งเป็นความเชื่อเกี่ยวกับบุคคลอื่นและเกี่ยวกับคำแนะนำในการกระทำของบุคคล ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวกำหนดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงตัวหนึ่ง การรู้ถึงความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ไม่เพียงพอที่จะทำนายหรือเข้าใจการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงของบุคคลจึงต้องประเมินแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply)

ตามทฤษฎีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสามารถทำนายจากตรรกะนี้ผลรวมของผลคูณของความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

กลุ่มบุคคลหรือบุคคลใกล้ชิด อาจไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีความสำคัญกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเสมอไป จะเกี่ยวข้องเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่เด่นชัดเท่านั้น (Salient Referents) การหากลุ่มอ้างอิงเด่นชัด (กลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญ) โดยการที่ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนถึงกลุ่มอ้างอิงที่สำคัญโดยตาม 3 คำถาม ให้ตอบแบบอิสระคือ

1. บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดที่สนับสนุนการกระทำพฤติกรรม X
2. บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดที่คัดค้านการกระทำพฤติกรรม X
3. บุคคลอื่นที่เข้ามาในใจของคุณเมื่อคุณคิดจะกระทำพฤติกรรม X

แล้วเลือกกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดที่มีความถี่สูง ๆ แล้วจึงวัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงและแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในแต่ละกลุ่มอ้างอิงเด่นชัด จึงจะได้การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

โดยส่วนมากแล้วมักพบว่าบุคคลที่จะมีเจตคติทางบวกต่อพฤติกรรม ถ้าบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนคิดว่าตนควรกระทำพฤติกรรมนั้น และมีเจตคติทางลบถ้าบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนคิดว่าตนไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น (Ajzen & Fishbein, 1980 : 58) แต่บางครั้งองค์ประกอบทั้งสองก็ไม่ไปด้วยกัน เช่น บุคคลอาจมีเจตคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรม แต่เชื่อว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนคิดว่าตนไม่ควรกระทำ

พฤติกรรมนั้น ดังนั้นความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ขององค์ประกอบทั้งสองของแต่ละบุคคล (องค์ประกอบเจตคติและองค์ประกอบเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง) องค์ประกอบทั้งสองมีน้ำหนักที่บ่งบอกถึงความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจ น้ำหนักความสำคัญเชิงสัมพัทธ์นี้อาจเปลี่ยนจากพฤติกรรมหนึ่งไปอีกพฤติกรรมหนึ่งและจากบุคคลหนึ่งไปอีกบุคคลหนึ่ง น้ำหนักขององค์ประกอบทั้งสองนี้ร่วมกันทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

การผันแปรตัวใดตัวหนึ่งในความจำเพาะทั้ง 4 ของพฤติกรรม (การกระทำ เป้าหมาย บริบทและเวลา) อาจมีอิทธิพลต่อความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ขององค์ประกอบเจตคติ และกลุ่มอ้างอิง เช่น พบว่าเจตคติมีความสำคัญในพฤติกรรมการแข่งขันมากกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ ในขณะที่กลุ่มอ้างอิงมีความสำคัญในพฤติกรรมการร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

5. ตัวแปรภายนอก (External Variables) (Ajzen & Fishbein. 1980 : 79 - 91) ได้แก่

5.1 ตัวแปรทางชีวสังคม (Demographic Variables) เช่น อายุ เพศ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ศาสนา การศึกษา

5.2 เจตคติที่มีต่อที่หมาย ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น เช่น เจตคติต่อบุคคลและเจตคติต่อสถาบัน

5.3 ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Traits) เช่น ลักษณะเก็บตัว ลักษณะเปิดเผยตนเองมีอำนาจทางประสาท ลักษณะมีอำนาจ และมีลักษณะเด่น

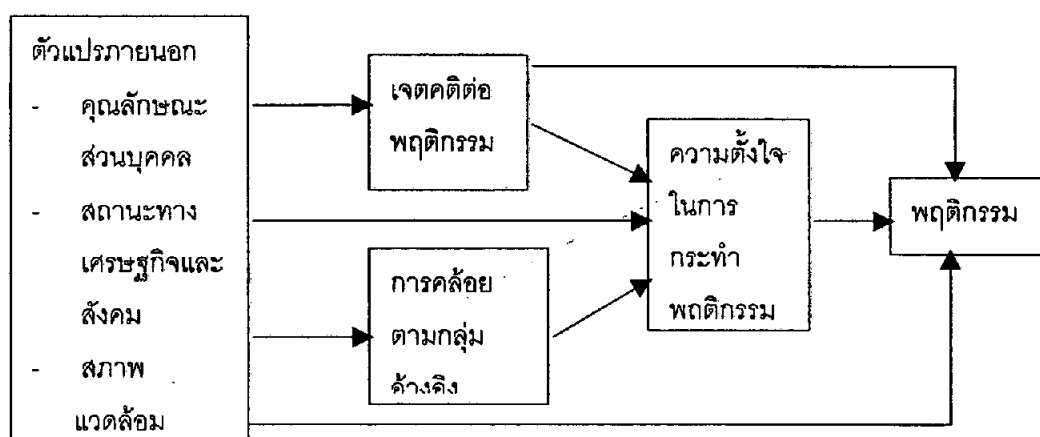
จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลไม่ปฏิเสธว่าตัวแปรภายนอกบางครั้งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ซึ่งแสดงว่าตัวแปรภายนอกมีผลกระทบต่อพฤติกรรมทางอ้อม นั่นคือตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ถ้าหากว่ามันมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหนึ่งในทฤษฎี นั่นคือถ้าตัวแปรภายนอกมีอิทธิพลต่อความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ การประเมินผลของการกระทำ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงหรือแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงซึ่งมีผลกระทบต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคล และทำให้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมถ้าเจตคติหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทำนายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมได้และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กันสูง ถึงแม้บางครั้งพบว่าตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในเวลาหนึ่งแต่จะสัมพันธ์กันไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น ฟิชไบน์ และไอเซน จึงกล่าวว่าไม่มีความจำเป็นที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกกับพฤติกรรม เพราะว่ามิใช่ผลที่ไม่คงเส้นคงวาต่อความเชื่อที่เป็นรากฐานของพฤติกรรม

5. ตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกาที่ปรับเปลี่ยน (Liska's Revision Model)

ลิสกา (Liska. 1984 : 61 – 74) ได้ปรับปรุงตัวแบบการทำนายพฤติกรรมตามแนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์ และ ไอเซน ซึ่งถือว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถทำนายได้โดยใช้ตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงของบุคคลโดยผ่านความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ลิสกาเสนอว่า นอกจากตัวแปรในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซนแล้ว ยังมีตัวแปรภายนอกทฤษฎีดังกล่าวมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมโดยผ่านเจตคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและผ่านความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมตัวแปรภายนอก ได้แก่ ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ลิสกาโต้แย้งว่า อิทธิพลของตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่ได้ส่งผ่านความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมเพียงอย่างเดียว แต่น่าจะมีอิทธิพล

โดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย ตัวแปรภายนอกที่เป็นตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมนอกจากจะมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมโดยผ่านเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมแล้วน่าจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมและพฤติกรรมด้วย

ดังนั้นตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกาที่ปรับปรุงมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลสามารถแสดงแผนภาพได้ดังนี้ (นงลักษณ์ เชษฐภักดีจิตร. 2541 : 62)



ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา

จากภาพประกอบ 3 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวแปรสามารถทำนายความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม และพฤติกรรมได้ และตัวแปรทุกตัวแปรร่วมกันทำนายความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม และพฤติกรรมได้ตลอดทั้งความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมสามารถทำนายและร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ทำนายพฤติกรรมได้

6. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539: 17) ความต้องการของผู้บริโภค เป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเพื่อกระตุ้นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ

4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 157)

มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 149-150 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1968 : unpagged) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่างๆกัน โดย Maslow ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

- คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น
- ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
- ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการชั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในชั้นสูงขึ้นเรื่อยๆ

Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุรตนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสพอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

7. แหล่งอิทธิพลซึ่งมีผลต่อการกำหนดทัศนคติ

การกำหนดทัศนคติต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิดใดความคิดหนึ่ง ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ในอดีต (Direct and past experience) ทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ตัวอย่างการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค ดังนั้น แม้ว่านักการตลาดจะใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดชี้ว่าผลิตภัณฑ์เยี่ยมยอดเท่าใดก็ตาม แต่เมื่อผู้บริโภคได้ทดลองใช้ด้วยตัวเอง แล้วพบว่าผลิตภัณฑ์มีปัญหาผู้บริโภคก็จะไม่ซื้อสินค้านั้นอีก

2. อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน (Influence of family and friends) ครอบครัวและเพื่อนเป็นแหล่งที่สำคัญต่อการสร้างค่านิยม และความเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้าโดยเฉพาะในวัยเด็กและวัยรุ่น

3. การตลาดเจาะจง (Direct marketing) เป็นวิธีการซึ่งนักการตลาดใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมายส่วนเล็ก เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเช่น การใช้จดหมายตรง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เครื่องมือนี้จะช่วยให้การการตลาดสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเกิดผลกระทบ (Impact) ได้ดีกว่าการตลาดมวลชน

4. การเปิดรับต่อสื่อมวลชน (Exposure to mass media) สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สื่อเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยอาศัยหน้าที่ในการจูงใจขั้นพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude change) ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้โดยได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ตรง ครอบครัว เพื่อน และเครื่องมือการตลาดของนักการตลาด ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงการจูงใจขั้นพื้นฐาน (Basic motivation) ของมนุษย์ ซึ่งหน้าที่การจูงใจขั้นพื้นฐาน (Basic motivation function) ประกอบด้วย

1. หน้าที่ในการสร้างผลประโยชน์ (Utilitarian function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคเพราะประโยชน์ของตราสินค้าที่มีต่อผู้บริโภค การใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดโดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เช่น ลด แลก แจก แถม ชิงโชค ฯลฯ เครื่องมือเหล่านี้ถือว่าให้ประโยชน์โดยตรงกับผู้บริโภค

2. หน้าที่ในการป้องกันความเป็นตัวเอง (The ego-defensive function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยขึ้นถึงความภาคภูมิใจ สถานะของบุคคล หรือภาพพจน์ส่วนตัว

3. หน้าที่ในการแสดงค่านิยมส่วนตัว (The value-expressive function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยขึ้นถึงค่านิยมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้บริโภค ตลอดจนบุคลิกภาพของสินค้าที่ขึ้นถึงบุคลิกภาพของผู้บริโภค

4. หน้าที่ในการให้ความรู้ (The knowledge function) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้และความเข้าใจกับผู้บริโภค ตัวอย่าง การชี้ว่าการใช้สินค้าไทย ทำให้ประเทศไทยสามารถแก้ปัญหาดุลการค้าขาดดุลและวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจได้

5. การรวมหลายหน้าที่ (Combining several functions) เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยชี้ถึงการจูงใจผู้บริโภคหลายประการร่วมกัน เช่น ชี้ถึงผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับ ชี้ถึงสถานะของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ชี้ถึงค่านิยมในสินค้า และ (หรือ) ชี้ถึงการให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ

8. ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20

ปัจจุบันนี้ความนิยมสำหรับการใช้ดาราโฆษณานั้นมีมาก คำว่า ดาราในที่นี้หมายถึง นักแสดง นักร้อง นักกีฬา และคนดังในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีใช้ผู้ชำนานูในสิ่งที่พวกเขาเป็นผู้โฆษณา แต่ดาราในฐานะเป็นผู้โฆษณาสินค้าได้แผ่ขยายแวดวงกว้างขวางออกไป ครอบคลุมกลุ่มสินค้าแล้ว ไม่ว่าจะเป็นสินค้าบริการ อาหาร เครื่องดื่ม เสื้อผ้า เครื่องสำอาง ภาพยนตร์ ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องซักผ้า ยารักษาโรค และอื่น ๆ อีกอีกประการ การใช้ดาราโฆษณานี้เพราะเชื่อว่าดาราสามารถทำให้คนยอมรับข้อความโฆษณาได้ง่าย ตามหลักของการสื่อสารนั้นว่ากันว่าถ้าคนยอมรับบุคคลที่เป็นผู้สื่อสารแล้ว การยอมรับข้อความของการสื่อสารก็จะง่ายขึ้นและการคิดข้อความขึ้นมาโต้แย้งก็จะน้อยลง นั่นคือดาราให้ความน่าเชื่อถือกับข้อความโฆษณาได้นั่นเอง คนที่ชื่นชมความสวย ความหล่อ ความเก่ง ความเด่น ความดี อะไรก็แล้วแต่พอใจที่จะได้เห็นดาราของเขาบ่อย ๆ และเมื่อดาราของพวกเขาผูกพันกับสินค้าใดเขาก็จะจำสินค้าเหล่านั้นได้ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนสินค้านั้น ไม่รู้ว่าเป็นเพราะยอมรับในข้อความโฆษณาของดาราจริง ๆ จนพอใจสินค้านั้น หรืออยากสนับสนุนสินค้านั้นให้ผู้ว่าจ้างดาราโฆษณาพอใจในตัวดาราว่าทำให้สินค้าเขามียอดขายขึ้น ทำให้ดาราที่เขาชื่นชอบประสบความสำเร็จ และดูมีค่าในสายตาของผู้ว่าจ้างโฆษณาและคนอื่น ๆ ที่จัดจ้องติดตามผลของโฆษณา การที่เขา เราชื่นชมดาราและยอมรับข้อความโฆษณาที่ดาราพูดนั้นเกิดจากกระบวนการสองอย่างคือ การเอาตัวเองเข้าเปรียบเทียบกับดารา (Ideartification process) และการยกย่องบูชาดารา (Mythification process) กระบวนการแรกนั้นคือคนที่ฝันถึงตัวเองอยู่ในรูปแบบชีวิตเดียวกับดารา ยอมรับเอาบรรทัดฐานของชีวิตที่ดาราปฏิบัติอยู่นั้นมาเป็นของตน อยากขึ้นมาให้อยู่ในจุดเดียวกับที่ดารา กำลังยืนอยู่จะเป็นช่วงใดเวลาใดของชีวิตก็ตาม ความคิดและกระบวนการเหล่านี้มีผลให้การใช้ดาราเป็นผู้โฆษณาสินค้านั้นกลายเป็นเทคนิคของการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ส่วนกระบวนการที่สองนั้นคือคนที่ยกย่องเทิดทูนดารา ไม่ว่าดาราคนนั้นทำอะไรจะเป็นสิ่งดีสิ่งงามไปหมด แม้เขาเองไม่ได้อยากเป็นเช่นดารา เพราะรู้ว่าไม่ได้ ด้วยตระหนักในความแตกต่างกันที่ปรากฏชัดอยู่ เขาก็ชื่นชมสิ่งต่าง ๆ ที่ดาราคนนั้นเป็น ที่ดาราคนนั้นคิด ที่ดาราคนนั้นทำ ที่ดาราคนนั้นบอก เมื่อเป็นเช่นนั้นสินค้าที่ดาราคนนั้นเป็นผู้โฆษณาจึงน่าจะเป็นสินค้าที่เขาเลือกใช้ด้วย ตราบใดที่คนเรายังชื่นชอบคนเด่นคนดังหรือยังอยากเป็นคนเด่นคนดัง กระบวนการ Ideartification และ Mythification จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคมมนุษย์โดยไม่หยุดยั้ง

ขณะนี้ในอเมริกาดารา กีฬา กำลังโกยเงินจากการเป็นผู้โฆษณาสินค้ากันเป็นว่าเล่น เจ้าของสินค้าชอบเพราะว่าข้อความโฆษณาที่ดาราจะพูดนั้น จะเป็นภาษาพูดง่าย ๆ ภาษาที่มนุษย์พูดกันธรรมดาอยู่บนท้องถนนว่าเป็นดาราที่เขาใจง่าย ไม่ซับซ้อนซ่อนเงื่อน ตีความแปดตลบ เหมือนข้อความโฆษณาที่ไม่มีคนพูดกับกล้องหรือกันคนดู แต่บรรยายอยู่เบื้องหลังภาพ และการให้ดาราโฆษณาก็มักจะให้เขาอยู่ในเหตุการณ์ธรรมดา ๆ ไม่ต้องหาสถานที่ไม่ต้องหาโรงถ่าย ไม่ต้องเล่นเทคนิคกล้อง เทคนิคแสงอะไรมากมาย เอาเงินมาจ่ายให้กับดาราที่คนชื่นชอบแล้วลดความสวิงสวายของเทคนิค และใช้ภาษาง่าย ๆ ที่มนุษย์เข้าใจกันยอมทำให้การโฆษณามีประสิทธิภาพผลที่ดีกว่าความสวิงสวายของเทคนิคที่ภาพสวย ความสวิงสวายของภาษาที่ข้อความสวยแต่ฟังไม่รู้เรื่อง นี่คือ

แนวคิดใหม่ที่ได้รับการพิสูจน์จากการวิจัยของนักจิตวิทยา ใครจะเชื่อไม่เชื่อกี่ข้างเถอะ เพราะเห็นโฆษณาเน้นหนักเทคนิค และภาษาสวยที่ไม่รู้ว่าขายอะไรมาเยอะแล้ว สำคัญแต่หนึ่งแบบนี้ก็ได้รางวัลกันอยู่สุดจนไม่รู้จะพูดอะไรกันแล้ว ยอดขายนั้นอีกเรื่องหนึ่งแต่เรื่องรางวัลนั้นแน่ ๆ เลย ถ้าเราให้ดาราที่ความสำเร็จบุคคล และภาพพจน์สอดคล้องกับคุณสมบัติของสินค้า เราก็มักจะได้ความคุ้มจากการใช้ดารา ยิ่งถ้าเราได้ดาราที่มีความรู้มีความชำนาญในเรื่องที่เราให้เขาพูดก็จะยิ่งดีไปใหญ่ และหากได้ดาราที่ใช้สินค้านั้นจริง ๆ ชอบสินค้านั้นจริง ๆ ก็ยิ่งประเสริฐ เพราะเราจะได้ประสิทธิภาพของการโฆษณาจากความน่าสนใจของดารา ความเป็นผู้เชี่ยวชาญของดารา ความเป็นคนน่าไว้วางใจของดารา ไปทั้งสามอย่างพร้อม ๆ กัน แต่ถึงไม่ได้สองความหลัง เพียงความน่าสนใจอย่างเดียวก็กินขาดแล้ว เพียงแต่เลือกให้แจ้ง ๆ และเลือกที่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้าเลือกที่มีเอกลักษณ์ไม่ซ้ำซาก และนำมาใช้อย่างแยบยล ย่อมส่งผลดีอย่างแน่นอน

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

งานวิจัยในประเทศ

ชนินฐา ชัยโชติกุลชัย (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงโทษนักเรียนของครูระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีเจตคติที่ต่อนักเรียนต่อการลงโทษนักเรียน และมีความเชื่อเด่นชัดว่าการลงโทษนักเรียน ทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่ดีขึ้น ทำให้นักเรียนเสียสุขภาพจิต ทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปในทางที่ไม่ดี ทำให้ครูควบคุมชั้นเรียนได้ง่าย ทำให้บุคลิกภาพของนักเรียนเปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักเรียนสำนึกผิดและคงเชื่อว่า การลงโทษทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมดีขึ้น แต่ก็เชื่อเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2. ครูมัธยมศึกษาตอนต้น คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเพียงเล็กน้อย และกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดเกี่ยวกับการลงโทษนักเรียน ได้แก่ เพื่อนครู ผู้บริหารระดับต่าง ๆ นักเรียนในชั้นเรียน นักเรียนกลุ่มที่มีพฤติกรรมในชั้นเรียนที่ไม่เหมาะสม หรือกลุ่มที่ทำผิดวินัย พ่อแม่ผู้ปกครอง และญาติพี่น้องของนักเรียนในการลงโทษนักเรียน ครูทำโทษโดยคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกลุ่มต่าง ๆ เล็กน้อยทุกกลุ่ม

3. ครูระดับมัธยมศึกษา มีความตั้งใจในการลงโทษเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ครูกลุ่มที่มีความตั้งใจจะลงโทษ และครูกลุ่มที่มีความตั้งใจจะไม่ลงโทษมีเจตคติที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีความตั้งใจจะลงโทษมีความเชื่อว่า เมื่อลงโทษนักเรียนแล้วทำให้นักเรียนมีพฤติกรรมดีขึ้น ครูควบคุมชั้นเรียนได้ง่าย บุคลิกภาพของนักเรียนเปลี่ยนแปลงไปนักเรียนสำนึกผิดและไม่กล้าทำผิดสูงกว่ากลุ่มที่ตั้งใจจะไม่ลงโทษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ครูที่มีความตั้งใจจะลงโทษมีความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง มีแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการลงโทษทุกกลุ่ม และสูงกว่ากลุ่มที่มีความตั้งใจจะไม่ลงโทษ และกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อครู ได้แก่ เพื่อนครูและผู้บริหารระดับต่าง ๆ นักเรียนในชั้นเรียน นักเรียนกลุ่มที่มีพฤติกรรมในชั้นเรียนไม่เหมาะสม หรือกลุ่มที่ทำผิดวินัย พ่อแม่ผู้ปกครอง และญาติพี่น้องของนักเรียน

4. เจตคติต่อการลงโทษนักเรียนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลงโทษนักเรียนทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .5084$)

5. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการลงโทษนักเรียนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลงโทษทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .6199$)

5.1 เพศ และประสบการณ์การเป็นครูมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลงโทษอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ความตั้งใจในการลงโทษมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมลงโทษทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .4225$)

จรรยา กล่าวสุนทร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "การศึกษาตัวแปรและพฤติกรรมการเล่นการพนันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล" ผลการวิจัยพบว่า

1. เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีเจตคติไม่ดีค่อนข้างสูงต่อการเล่นการพนัน โดยที่นักเรียนกลุ่มที่มีเจตคติในการเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีเจตคติไม่เล่นการพนัน และนักเรียนกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน มีเจตคติต่อการเล่นการพนันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. นักเรียนกลุ่มมีเจตคติเล่นการพนัน กับนักเรียนกลุ่มมีเจตคติไม่เล่นการพนัน มีความเชื่อเกี่ยวกับผลของการเล่นการพนัน (X_{bi}) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักเรียนกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนันได้มีความเชื่อว่าการเล่นการพนันทำให้เพลิดเพลิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เชื่อว่าทำให้เงิน ทำให้ได้ฝึกสมอง ทำให้ครอบครัวเดือดร้อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในความเชื่อที่ว่า ทำให้เสื่อมเสียทำให้มีปัญหาสังคมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นักเรียนกลุ่มมีเจตคติเล่นการพนัน กับนักเรียนกลุ่มมีเจตคติไม่เล่นการพนัน มีการประเมินผลการเล่นการพนัน (X_{ei}) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน ประเมินผลการเล่นการพนันเกี่ยวกับความเพลิดเพลินการได้ฝึกสมอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประเมินผลเกี่ยวกับความเสื่อมเสียการมีปัญหาสังคม ครอบครัวเดือดร้อน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงค่อนข้างสูงในการเล่นการพนัน โดยที่นักเรียนกลุ่มที่มีเจตคติเล่นการพนัน กับนักเรียนกลุ่มมีเจตคติไม่เล่นการพนัน มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเล่นดีโก้ การเล่นไพ่ การเล่นหยอดหลุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05 ตามลำดับ และมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ในการเล่นไฮโลว์ การเล่นเกมเกอร์ และการซื้อหวย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. นักเรียนกลุ่มมีเจตคติเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีเจตคติไม่เล่นการพนันมีความเชื่อเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (X_{Nbi}) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมเล่นการพนันกับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน มีความเชื่อต่อญาติ และเพื่อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเชื่อต่อพ่อแม่ ครูอาจารย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. นักเรียนมีเจตนาเล่นการพนัน กับนักเรียนกลุ่มไม่มีเจตนาเล่นการพนัน และนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมเล่นการพนัน กับนักเรียนกลุ่มมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน มีแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Xmci) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี มีเจตนาเล็กน้อยที่จะไม่เล่นการพนัน และมีพฤติกรรมไม่เล่นการพนัน

นงลักษณ์ เชษฐภักดีจิต (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจในการเลือกอาชีพของนักเรียนหญิงมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2540 ภาคตะวันออก : กรณีการเลือกศึกษาวิชาชีพอาบบาลพบว่าส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะเลือกศึกษาวิชาชีพอาบบาลในระดับต่ำ ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความตั้งใจเลือกศึกษาวิชาชีพอาบบาลมี 8 ตัวแปร คือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของบิดา ค่านิยมและแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานที่จะเข้าสู่วิชาชีพ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การศึกษาของบิดา การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของมารดา ค่านิยมและแรงจูงใจด้านรายได้หรือเงินเดือน และรายรับของนักเรียนที่ได้จากบิดา มารดา ทั้ง 8 ตัวแปรนี้สามารถทำนายความตั้งใจที่จะเลือกศึกษาวิชาชีพอาบบาลได้ร้อยละ 51 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <0.01

กฤษกร เจือดี (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง-การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ยาเสพติดตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กลาง ผลการวิจัยพบว่า

1. เจตคติต่อการใช้ยาเสพติดและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้ยาเสพติด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ยาเสพติด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .3854 และ .4573 ตามลำดับ มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .5349 และองค์ประกอบทางด้านเจตคติต่อการใช้ยาเสพติด และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้ยาเสพติดสามารถอธิบายและทำนายความตั้งใจการใช้ยาเสพติดได้ร้อยละ 28.61

2. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง ประเมินผลในการใช้ยาเสพติด โดยที่กลุ่มจะตั้งใจใช้ยาเสพติดมีเจตคติไม่ดีก่อนข้างมากต่อการใช้ยาเสพติด แตกต่างจากกลุ่มที่ไม่ตั้งใจจะใช้ยาเสพติดที่มีเจตนาไม่ดีย่อมมากต่อการใช้ยาเสพติด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางมีความเชื่อเกี่ยวกับผลการใช้ยาเสพติดว่า จะทำให้ร่างกายทรุดโทรมและสุขภาพจิตเสียอย่างมาก แต่จะทำให้ สนุกสนาน ร่าเริง อารมณ์ดี ลืมทุกข์ คลายเครียดบ้างเล็กน้อย และการใช้ยาบ้าทำให้ขยัน มีพลังค่อนข้างมาก โดยกลุ่มที่ตั้งใจใช้ยาเสพติดมีความเชื่อ แต่เชื่อว่าการใช้ยาเสพติดจะทำให้ สนุกสนาน ร่าเริง อารมณ์ดี ขยัน มีพลัง และทำให้ลืมความทุกข์ คลายเครียดได้มากกว่ากลุ่มตั้งใจจะไม่ใช้ยาเสพติดเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 .01 และ .05

4. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง ประเมินผลในการใช้ยาเสพติดว่าการที่ร่างกายทรุดโทรม และสุขภาพจิตเสียเป็นสิ่งที่เลวมาก และการที่สนุกสนานร่าเริง อารมณ์ดี ลืมความทุกข์ คลายเครียด ขยันมีพลัง เป็นสิ่งที่เลวบ้างเล็กน้อย โดยกลุ่มที่ตั้งใจจะใช้ยาเสพติด ประเมินว่า การใช้ยาเสพติดแล้วทำให้สุขภาพจิตเสีย ร่างกายทรุดโทรม สนุกสนานร่าเริง อารมณ์ดี ลืมความทุกข์ คลายเครียด ขยัน มีพลังเป็นสิ่งที่เลวน้อยกว่ากลุ่มตั้งใจจะไม่ใช้ยาเสพติด แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ ที่ระดับ .001 .01 และ .05

5. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง ไม่ค่อยตามกลุ่มอ้างอิงค่อนข้างสูง การใช้ยาเสพติดโดยกลุ่มตั้งใจใช้ยาเสพติดมีการค่อยตามกลุ่มอ้างอิงบ้างเล็กน้อย ซึ่งต่างจากกลุ่มตั้งใจจะไม่ใช้ยาเสพติด ที่ค่อยตามกลุ่มอ้างอิงค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง มีความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการใช้ยาเสพติดว่า เป็นไปไม่ได้อย่างมากที่ พ่อ แม่ ญาติ เพื่อน ของเขาคิดว่าเขาควรใช้ยาเสพติด เป็นไปไม่ได้เพียงเล็กน้อยที่เพื่อนและตำรวจ คิดว่าเขาควรใช้ยาเสพติด และมีความเชื่อว่าคนขายยาคิดว่าเขาควรใช้หรือไม่ใช้ก็ได้ โดยกลุ่มตั้งใจใช้ยาเสพติด และมีความเชื่อว่า คนขายยาคิดว่าเขาควรใช้หรือไม่ใช้ก็ได้ โดยกลุ่มตั้งใจจะไม่ใช้ยาเสพติดมีความเชื่อว่า พ่อ แม่ ญาติ เพื่อน ตำรวจและคนขายยาคิดว่าเขาควรใช้ยาเสพติดมากกว่ากลุ่มตั้งใจจะใช้ยาเสพติดเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05

7. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง มีความตั้งใจต่ำที่จะค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้ยาเสพติด โดยกลุ่มตั้งใจจะใช้ยาเสพติด มีแรงจูงใจที่จะค่อยตาม พ่อ แม่ ญาติ เพื่อน ตำรวจ และคนขายยา สูงกว่ากลุ่มตั้งใจจะไม่ใช้ยาเสพติด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05

8. เด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง ความตั้งใจค่อนข้างสูงที่จะไม่ใช้ยาเสพติด ยกเว้นการสูบบุหรี่ที่มีความตั้งใจเพียงเล็กน้อยที่จะไม่สูบบุหรี่

บุญส่ง วงศ์คำ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับเจตนาในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัยของนักศึกษาในกลุ่มสถาบันราชภัฏอีสานเหนือ ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลพบว่า

1. เจตคติต่อการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย และการค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย เท่ากับ 0.398 และ 0.265 ตามลำดับ มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.433 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 องค์ประกอบด้านเจตคติต่อการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย และการค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย สามารถอธิบายหรือทำนายความตั้งใจในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย ได้ ร้อยละ 18.7

2. นักศึกษากลุ่มที่มีความตั้งใจสูงและมีความตั้งใจต่ำในการเรียนกลุ่มวิชาพื้นฐาน มีความเชื่อเกี่ยวกับการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย การประเมินผลการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัยและมีความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเรียนกลุ่มวิชาการศึกษาศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีการค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย และแรงจูงใจ ที่จะค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีเจตคติต่อการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. นักศึกษากลุ่มที่มีความตั้งใจสูง และมีความตั้งใจต่ำในการเรียนกลุ่มวิชาเอกการศึกษาศรีวิชัยมีเจตคติต่อการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย ความเชื่อเกี่ยวกับการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย การประเมินผลการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย และแรงจูงใจที่จะค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการค่อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีวิชัย

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษากลุ่มที่มีความตั้งใจสูง และมีความตั้งใจต่ำในการเรียน กลุ่มวิชาชีพครู มีเจตคติต่อการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยา ความเชื่อเกี่ยวกับการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยา การประเมินผลการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยา ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยา และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกัน

ศิริรุ่ง สุฤกษ์คุณ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตนาในการเลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตนาในการเลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่า ปัจจัยการกำหนดคุณค่าผลของการเลือกศึกษาต่อสถาบันทางสังคม อัตมโนทัศน์และความรู้สึกต่อการเลือกศึกษาต่อ มีสหสัมพันธ์พหุคูณกับเจตนาในการเลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ เท่ากับ .700 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ เท่ากับ -.081, .086, .449 และ .416 ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกศึกษาต่อระหว่างกลุ่มที่มีเจตนาจะเลือกศึกษาต่อกับกลุ่มที่มีเจตนาจะไม่เลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่า นักเรียนกลุ่มที่มีเจตนาจะเลือกศึกษาต่อกับกลุ่มที่มีเจตนาจะไม่เลือกศึกษาต่อ มีการกำหนดคุณค่าผลของการเลือกศึกษาต่อ สถาบันทางสังคม บทบาทของนักเรียน อัตมโนทัศน์ และความรับรู้ต่อการเลือกศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ แต่ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของเจตนาในการเลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ กับการรับรู้ผลของการเลือกศึกษาต่อของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

จิตสุภา สอนประเสริฐ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการของนักเรียนวิทยาลัยพาณิชยการในกรุงเทพมหานคร โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ กับตัวแปรภายนอก (เพศ ผลการเรียน อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา) ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเรียน) และปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียน) และเปรียบเทียบปัจจัยดังกล่าวระหว่างนักเรียนที่มีความตั้งใจเรียนสูงและตั้งใจเรียนต่ำ แยกตามหมวดวิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพเฉพาะ และวิชาชีพเลือก ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เพศ ผลการเรียน บางอาชีพของบิดาและมารดา เจตคติต่อการเรียน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียน มีสหสัมพันธ์กับความตั้งใจเรียนหมวดวิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพเฉพาะ วิชาชีพเลือก และรวมทุกหมวดวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกค่า และที่ระดับ .05 เพียงสี่ค่า

2. เพศ ผลการเรียน อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา เจตคติต่อการเรียน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียน มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) กับความตั้งใจเรียนหมวดวิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพเฉพาะ วิชาชีพเลือก และรวมทุกหมวดวิชาชีพ เท่ากับ .477, .448, .407 และ .498 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .001 ทุกค่า โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ เจตคติต่อการเรียน รองลงมาได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียน ส่วนเพศส่งผลต่อความตั้งใจเรียนหมวดวิชาชีพเลือกและรวมทุกหมวดวิชาชีพในอันดับที่ 3

3. การเปรียบเทียบจำนวนนักเรียนเพศชายและเพศหญิงที่มีความตั้งใจเรียนสูงและตั้งใจเรียนต่ำในหมวดวิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพเฉพาะ วิชาชีพเลือก มีจำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่รวมทุกหมวดวิชาชีพมีจำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนเจตคติต่อการเรียน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนระหว่างนักเรียนที่มีความตั้งใจเรียนสูงและตั้งใจเรียนต่ำ มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พรพรรณ วัฒนวิชัย(2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจฝากเงินในโครงการธนาคารโรงเรียน ของนักศึกษาวิทยาเทคนิคราชบุรี โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจฝากเงินในโครงการธนาคารโรงเรียน กับตัวแปรภายนอก (เพศ ระดับการศึกษา ประเภทวิชา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง) ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน) และปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน) และเปรียบเทียบปัจจัยดังกล่าวระหว่างนักศึกษาที่ฝากเงิน คิดว่าจะฝากเงิน และไม่ฝากเงิน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. เพศ ระดับการศึกษา บางประเภทวิชา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา บางอาชีพของผู้ปกครอง เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงินกับการตัดสินใจฝากเงินอย่างมีความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียงสามค่า และที่ระดับ .05 เพียงสองค่า

2. เพศ ระดับการศึกษา บางประเภทวิชา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา บางอาชีพของผู้ปกครอง เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงินกับพฤติกรรมการตัดสินใจฝากเงินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพียงห้าค่า และที่ระดับ .05 เพียงหนึ่งค่า

3. เพศ ระดับการศึกษา บางประเภทวิชา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) กับการตัดสินใจฝากเงินเท่ากับ .351 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ รองลงมาได้แก่ ประเภทวิชาคหกรรม และเจตคติที่มีต่อการฝากเงิน ตามลำดับ

4. เพศ ระดับการศึกษา บางประเภทวิชา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) กับพฤติกรรมการตัดสินใจฝากเงินเท่ากับ .444 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน รองลงมาได้แก่ ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ และเจตคติที่มีต่อการฝากเงิน ตามลำดับ

5. การเปรียบเทียบตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม กับพฤติกรรมการตัดสินใจฝาก ไม่คิดจะฝาก และไม่ฝาก พบว่า จำนวนนักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทวิชา อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษา ปัจจัย

ส่วนบุคคล (เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน) ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การเปรียบเทียบตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม กับพฤติกรรมการฝากในระดับสูง กลาง ต่ำ ต่อการตัดสินใจฝากเงินในโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า จำนวนนักศึกษาเพศชาย และเพศหญิงมีจำนวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติที่มีต่อการฝากเงิน) ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการฝากเงิน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

งานวิจัยต่างประเทศ

ไอเซน และฟิชไบน์ (สมศรี ชูแสง. 2532 : 32 ; อ้างอิงจาก Ajzen and Fishbein. 1980. *Understanding Attitude and Predicting Social Behavior*. p 142) ศึกษาความตั้งใจในการใช้ยาคุมกำเนิดของนักศึกษาหญิงปีที่ 1 ที่ยังไม่แต่งงาน เพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบที่อยู่ภายใต้ความตั้งใจที่จะใช้หรือไม่ใช้ยาคุมกำเนิด และการรับรู้ทัศนคติทางสังคม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทัศนคติต่อการใช้ยาคุมกำเนิด และผลการรับรู้ทัศนคติทางสังคมรวมกัน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ยาคุมกำเนิดค่อนข้างสูง คือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.836

สเปอร์เบอร์ ฟิชไบน์และไอเซน (บุญชร เจือดี. 2541 : 21; อ้างอิงจาก Sperber, Fishbein & Aizen. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. p. 114 –120) ได้ศึกษาการทำนาย และทำความเข้าใจความตั้งใจในการเลือกประกอบอาชีพของผู้หญิงว่าจะเป็นแม่บ้านหรือประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนไฮสกูล เกรด 11 และ 12 จำนวน 111 คน เป็นหญิงผิวขาว 96 คน ผิวดำ 13 คน และอื่นๆ 12 คน ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่าง อ่านเรื่องราวสั้นๆ ของเจน ซึ่งเป็นหญิงที่ประกอบอาชีพ และเรื่องแมรี ซึ่งเป็นแม่บ้าน เมื่ออ่านเรื่องทั้ง 2 จบแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของความตั้งใจ (Differential Intention) คือ การนำความตั้งใจที่จะมีอนาคตคล้ายเจน ลบด้วยความตั้งใจที่จะมีอนาคตคล้ายแมรี สามารถทำนายความตั้งใจที่จะเลือกกระทำทางเลือก 2 ทาง ได้อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .87$) และมีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่าการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง ความตั้งใจที่จะเลือกกระทำทางเลือก 2 ทาง กับความตั้งใจที่จะมีอนาคตคล้ายเจน ($r = .79$) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะเลือกกระทำทางเลือก 2 ทาง กับความตั้งใจที่จะมีอนาคตคล้ายแมรี ($r = .79$) จากข้อค้นพบนี้ แสดงว่าการทำนายสภาพการณ์ที่มีทางเลือก 2 ทาง การทำนายด้วยความแตกต่างระหว่างความตั้งใจต่อทางเลือกทั้ง 2 นั้น จะทำนายได้ดีกว่าความตั้งใจต่อทางเลือกแต่ละอย่าง (Fishbein & Aizen. 1980 : 118) ความแตกต่างของเจตคติ (Differential Attitude) และความแตกต่างของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Differential Subjective Norm) ซึ่งหาได้ด้วยวิธีการทำนองเดียวกับความแตกต่างของความตั้งใจ ซึ่งทั้ง 2 ตัวนี้ร่วมกันทำนายความแตกต่างของความตั้งใจได้อย่างมีนัยสำคัญ ($R = .86$) โดยที่ความแตกต่างของเจตคติทำนายความแตกต่างของความตั้งใจ ได้สูงกว่าความแตกต่างของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ($W_1 = .67$) และ ($W_2 = .29$) ตามลำดับ

เดวิส (Davis. 1985 : 59-93) ได้นำเอาตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา ไปทดสอบการทำนายพฤติกรรมการประสบความสำเร็จทางการศึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใหญ่ ในปี 1970 ซึ่งกลุ่มตัว

อย่างมีจำนวน 2,077 คน เป็นผู้จบ High School ในปี 1955 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทักษะต่อความสำเร็จทางการศึกษา ความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จทางการศึกษา พฤติกรรม การประสบความสำเร็จทางการศึกษาและตัวแปรภายนอก ซึ่งประกอบด้วยสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ความถนัดทางการเรียน การคาดหวังของกลุ่มเพื่อนในการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย การรับรู้ความสามารถทางวิชาการของนักเรียน การคาดหวังต่อระดับการศึกษาที่จะสำเร็จ และระดับการศึกษาที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่าเป็นไปตามตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา คือ ตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อระดับการศึกษาที่ประสบความสำเร็จ และความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จทางการศึกษา

คาร์เพนเตอร์ และเฟลชแมน (Carpenter and Fleishman, 1987 : 79-105) ได้นำตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกามาทดสอบเพื่อทำนายพฤติกรรมการเรียนต่อระดับวิทยาลัยของนักเรียนเกรด 12 ในประเทศออสเตรเลีย ศึกษาตัวแปรทัศนคติต่อการศึกษาระดับวิทยาลัย การรับรู้ทัศนคติทางสังคม (รับรู้การสนับสนุนของพ่อแม่) การคาดหวังของกลุ่มเพื่อนและการรับรู้ความสามารถทางวิชาการ ความตั้งใจที่จะเรียนต่อ และตัวแปรภายนอก คือ เพศ อาชีพบิดามารดา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และประเภทโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่าประเภทโรงเรียน การรับรู้ความสามารถทางวิชาการ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทัศนคติต่อการเรียนต่อ การรับรู้การสนับสนุนของพ่อแม่ และความตั้งใจที่จะเรียนต่อ มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการเรียนต่อระดับวิทยาลัย ตัวแปรเพศ การรับรู้ความสามารถทางวิชาการ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทัศนคติต่อการเรียนต่อ การรับรู้การสนับสนุนของพ่อแม่ และการรับรู้การคาดหวังของกลุ่มเพื่อน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจในการเรียนต่อ และตัวแปรประเภทโรงเรียน อาชีพบิดามารดา การรับรู้ความสามารถทางวิชาการ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะเรียนต่อระดับวิทยาลัยของนักเรียน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา

จากผลการศึกษาของคาร์เพนเตอร์ เฟลชแมน (1987) และเดวิส (1985) ที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าตัวแปรภายนอกสามารถอธิบายความสัมพันธ์ทั้งโดยตรง กล่าวคือตัวแปรภายนอกสามารถทำนายความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมและพฤติกรรมได้ และมีความสัมพันธ์โดยอ้อมกล่าวคือ ตัวแปรภายนอกสามารถร่วมกับทัศนคติต่อพฤติกรรม การรับรู้ทัศนคติทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม และพฤติกรรมได้ และตัวแปรภายนอกร่วมกับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม สามารถทำนายพฤติกรรมได้ ซึ่งเป็นไปตามตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์

งานวิจัยในประเทศ

กิตติ ศานต์พิริยะ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยและพฤติกรรมในการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าลักษณะโครงสร้างของผู้บริโภคนั้นมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น ผู้บริโภคได้อาศัยการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งผู้ขายตัวเครื่องลูกข่าย และจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ประกอบการ จากสื่อสิ่งพิมพ์ และโฆษณาทางสื่อต่างๆ ของผู้ประกอบการ ตลอดจนการได้รับฟังข้อมูลจากผู้ที่เคยได้ใช้มาก่อน เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และปัจจัยหลักของผู้บริโภคในการเลือกคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบรองลงมาเป็นปัจจัยในด้านที่เกี่ยวกับราคา และการส่งเสริมการ

ชาย ส่วนข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคนั้นพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกระบบ สำหรับแนวโน้มของธุรกิจนี้ จะมีการเจริญเติบโตสูง และจะมีการแข่งขันอย่างรุนแรงเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้ผู้ประกอบการสูงมาก การนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ทำให้การใช้งานของระบบโทรศัพท์พื้นฐานลดน้อยลงไป เนื่องจากค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกัน แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบดิจิทัลให้ความสะดวกต่อผู้บริโภคได้มากกว่า

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด(18-25 มีนาคม 2541) บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้สำรวจความคิดเห็นของชาวกรุงเทพฯ เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สาธารณะของชาวกรุง และต้องการทราบปัญหาที่ชาวกรุงมักพบเจอในเวลาต้องการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ระยะเวลาที่สำรวจคือวันที่ 18-25 นาคม 2541 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 447 คน โดยในจำนวนนี้แบ่งเป็นเพศหญิงร้อยละ 53 และเพศชายร้อยละ 47 ผลจากการสำรวจปรากฏว่า ชาวกรุงเกือบร้อยละ 80 นิยมใช้โทรศัพท์สาธารณะประเภทหยอดเหรียญ ส่วนที่เหลือนิยมใช้โทรศัพท์ประเภทใช้บัตร โดยระหว่างเวลา 12.00 - 21.00 น. เป็นช่วงเวลาที่คนกรุงเทพฯ ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกันอย่างหนาแน่นที่สุด สำหรับปัญหาเครื่องโทรศัพท์เสียหรือใช้การไม่ได้ นั้น เป็นปัญหายอดฮิตที่ชาวเมืองหลวงกว่าครึ่งมักพบเจออยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะก็น่าสิ่งที่น่าสนใจใจมาให้นักกรุงอยู่บ้าง เพราะชาวกรุงเทพฯ กว่าร้อยละ 60 รู้สึกพึงพอใจกับค่าบริการการใช้โทรศัพท์สาธารณะอัตราที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด(18-25 มีนาคม 2541) ทศนคติของคนกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการปรับอัตราค่าโทรศัพท์ ช่วงเวลาสำรวจ 28-29 พฤศจิกายน 2539 กลุ่มตัวอย่าง : 887 คน บทสรุปสำหรับผู้บริหาร การที่ภาครัฐมีนโยบายที่จะปรับอัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่เดียวกัน จากที่เคยเก็บในอัตรา 3 บาทต่อครั้งมาเป็นการเก็บตามระยะเวลาการใช้งานจริงและโทรศัพท์ทางไกลต่างจังหวัด จากที่เคยเก็บในอัตราสูงสุดคือ 18 บาทต่อนาทีให้ลดลงหรือใกล้เคียงกับค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ค่าบริการเพียง 12 บาทต่อนาที จากการสำรวจทัศนคติผู้ใช้โทรศัพท์เกี่ยวกับการปรับอัตราค่าโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพฯ พบว่า การใช้โทรศัพท์ที่บ้าน ส่วนใหญ่คือร้อยละ 25.8 นิยมใช้ในจำนวน 2 ครั้งต่อวัน โดยมีระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์สูงสุดส่วนใหญ่คือประมาณ 5 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.0 สำหรับการใช้โทรศัพท์ที่ทำงานนั้น พบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์ในที่ทำงานสูงสุดส่วนใหญ่คือประมาณ 10 ครั้งต่อวัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19.6 และมีระยะเวลาการใช้โทรศัพท์ในที่ทำงาน ส่วนใหญ่คือประมาณ 5 นาทีต่อครั้งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.8 ส่วนการใช้โทรศัพท์ที่สาธารณะพบว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะสูงสุดส่วนใหญ่คือประมาณ 1 ครั้งต่อวันคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.1 โดยมีระยะเวลาการใช้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่คือประมาณ 3 นาทีต่อครั้งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการปรับอัตราค่าโทรศัพท์ในพื้นที่เดียวกันคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 65.8 ขณะที่ผู้เห็นด้วยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละเพียง 34.2 อัตราค่าโทรศัพท์ใหม่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเป็นไปได้ คือนาทีละ 50 สตางค์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ด้านอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลในปัจจุบันที่คิดตามระยะทางและระยะเวลาการใช้งานซึ่งมีอัตราสูงสุด 18 บาทต่อนาทีนั้น พบว่า เกือบร้อยละ 60 ตอบว่าแพงเกินไป และอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลที่เหมาะสมที่น่าจะเป็นคือ อัตรา 5 บาทต่อนาที

ศิริชัย ลาภพนิชพูลผล (2540) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 44 ในขณะที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ถึงปริญญาตรี

โดยส่วนใหญ่มีกิจการเป็นของตนเอง ร้อยละ 50 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,000 – 20,000 บาท ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมใช้โทรศัพท์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีโทรศัพท์พื้นฐานใช้อยู่บ้านละ 1 เครื่อง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้นอกบ้านร้อยละ 64 โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 72 เป็นอุปกรณ์ประเภทมือถือ โดยมีค่าใช้จ่ายเดือนละ 1,001 – 1,500 ถึงร้อยละ 33 ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจต่อการใช้โทรศัพท์ในด้านราคาเครื่อง, ความชัดเจนของสัญญาณ, อัตราค่าบริการ, ความสะดวกในการโทรเข้า – ออก, การบริการหลังการขาย และพื้นที่การให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ในด้านการบริการหลังการขายเท่ากับ 2.04 ด้านพื้นที่ให้บริการเท่ากับ 1.77 ด้านอัตราค่าบริการเท่ากับ 1.47 ในขณะเดียวกัน ได้สอบถามถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออุปกรณ์สื่อสารได้รับคำตอบ เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ต้องส่งสัญญาณได้ครอบคลุมบริเวณกว้างขวาง, สัญญาณชัดเจน, คลื่นไม่รบกวน, ค่าบริการถูก, รูปทรงกระทัดรัด สะดวกต่อการใช้

ศศิธร อิทธานุเวทิน (2538 : 81 – 82) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของบริษัทเอกชนในการสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านสื่อต่างๆ โดยใช้ข้อมูลมาจากการเก็บรวบรวมโดยวิธีสำรวจผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริิณผลพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์ที่มากที่สุดได้แก่ ความจำเป็นทางธุรกิจความสะดวกในชีวิตส่วนตัว และปัญหาการจราจร รวมทั้งการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานยังไม่เพียงพอ

อัญชลี สันนิภาต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสวนหลวงจากการศึกษาพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอายุ 26–35 ปี มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรเอกชน ที่ยังโสด และมีการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือ ได้แก่ ปัจจัยเสริมซึ่งประกอบด้วยความรู้หรรษา ฟุ่มเฟือย การรับรู้ข่าวสารโฆษณา และการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตสวนหลวงมีระดับการวัดของปัจจัยเสริมทั้ง 3 อยู่ในระดับปานกลาง (อ้างอิง จาก การสำรวจลักษณะความเป็นเจ้าของโทรศัพท์ของคนไทย; <http://www.diginight.cjb.net> (2002:06:04) การเติบโตเกือบเท่าตัวของตลาดโทรศัพท์มือถือ จาก 5 ล้าน เป็นเกือบ 10 ล้านคนช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา นับเป็นตลาดที่น่าสนใจ และเพื่อให้เห็นภาพการเติบโตของตลาด ดังกล่าวอย่างชัดเจน ทาง "Taylor Nelson Sofres" จึงได้สำรวจลักษณะความเป็นเจ้าของโทรศัพท์ของคนไทย โดยผลวิจัยล่าสุดรอบเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน เทียบช่วงเดียวกัน 3 ปี (2542-2544) จำนวนตัวอย่าง 1,300 คน อายุระหว่าง 15-64 ปี ใช้การสุ่มตัวอย่างตามหลักการวิจัย Stratified Random Sampling ระบุว่า ความเป็นเจ้าของโทรศัพท์มือถือของคนเมืองช่วง 3 ปีที่ผ่านมา อัตราการเป็นเจ้าของโทรศัพท์มือถือมีการเพิ่มขึ้นสูงมาก (อัตราเติบโตเพิ่มขึ้นกว่า 100% โดยเฉลี่ยตั้งแต่ พ.ศ. 2542 ถึงปัจจุบัน) โดยใน พ.ศ. 2542 พบว่า มีเพียง 1 ใน 5 ของคนเมืองเท่านั้น ที่เป็นเจ้าของโทรศัพท์มือถือ แต่ในปัจจุบันอัตราส่วนเพิ่มขึ้นเป็น 2 ใน 5 หรือ 40% ขณะที่อัตราส่วนของโทรศัพท์บ้าน (Land Line Phone) กลับมีจำนวนที่ค่อนข้างคงที่มาตลอด 3 ปีที่ผ่านมา หรืออยู่ที่ประมาณ 60% กลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจสุดได้แก่กลุ่ม วัยเรียน อายุระหว่าง 15 - 24 ปี ถึงแม้กลุ่มนี้ จะมีอัตราการเป็นเจ้าของโทรศัพท์มือถืออยู่ในอันดับ 2 หรือเกือบ 40% รองจากกลุ่มอายุ 25-34 ปี ที่มีเกือบ 50% แต่พบว่าเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของการเป็นเจ้าของโทรศัพท์มือถือที่

สูงที่สุด โดยมีอัตราการเพิ่มจาก ปี 2542-2544 ถึง 131% (ในขณะที่กลุ่มอายุ 25-34ปี มีอัตราการเพิ่ม 112% จากปี 2542) สิ่งที่น่าจะเป็นไปได้คือ กลุ่มวัยเรียนคงได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครองให้เป็นเจ้าของ โทรศัพท์มือถือ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าถึงแม้กลุ่มผู้ใหญ่จะมีอัตราการใช้โทรศัพท์มือถือที่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างในวัยอื่น แต่ก็มีความคิดที่ดี ต่อประโยชน์ของโทรศัพท์มือถือ และก็มีความเป็นไปได้สูงที่จะซื้อให้ลูกหลานใช้มากขึ้น โดยสรุปแล้ว น่าจะพูดได้ว่า แนวโน้มของตลาดโทรศัพท์มือถือ เมืองไทยยังไปได้สวย และมีแนวโน้มไปในทางที่ดี จึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจเลยที่ปัจจุบันมีบริษัทให้บริการเครือข่ายหลาย บริษัทลงมาแข่งขันในตลาดโทรศัพท์มือถือ

อรนุช คล่องเชิงคร (2528) ได้ศึกษาเรื่อง “หน้าที่ของโทรศัพท์ต่อชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมือง” พบว่า ชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมืองมีความผูกพันกับโทรศัพท์เป็นส่วนมาก โดยโทรศัพท์เป็นสื่อที่นำมาใช้สนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสังคม ซึ่งผลของการศึกษาได้สรุปหน้าที่ของโทรศัพท์ไว้ 9 ประการด้วยกัน คือ

1. หน้าที่ส่งข่าวด้านธุรกิจ
2. หน้าที่ใช้สนทนาทางด้านการสมาคม
3. หน้าที่เพื่อการนัดหมาย
4. หน้าที่ใช้เพื่อการเยี่ยมเยียน
5. หน้าที่ใช้เพื่อการสั่งซื้อสินค้า บริการ
6. หน้าที่ในการกระจายข่าวสารที่เป็นความลับ
7. หน้าที่ในการสอบถามความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็น
8. หน้าที่ในการกระจายข่าวสารที่นำมาใช้ในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว
9. หน้าที่ให้ความปลอดภัย ได้แก่ 191 123

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ระดับ ปวช. และ ปวส. จำนวนนักศึกษาทั้งหมด 908 คน โดยแบ่งเป็น

นักศึกษาสาขาวิชาบัญชี	318	คน
นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด	271	คน
นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์	319	คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของดาร์วิน เฮนเดล (สมบุรณ์ ชิตพงศ์. 2523 : ภาคผนวก) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 300 คน โดยแบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทวิชา โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามตารางดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทวิชา

ที่	ประเภทวิชา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	สาขาวิชาบัญชี	318	100
2	สาขาวิชาการตลาด	271	100
3	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์	319	100
รวมทั้งสิ้น		908	300

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่จะใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยใช้แนวทฤษฎีการกระทำด้วย เหตุผลของ ฟิชไบน์และไอเซน แนวตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา รูปแบบของแบบสอบถาม สร้างตามวิธีการของออสกูด แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จำนวน 5 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์

- วัดความเชื่อเกี่ยวกับผลการกระทำ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์

- วัดการประเมินผลการกระทำ

ชุดที่ 3 แบบสอบถามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์

- วัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง

ชุดที่ 4 แบบสอบถามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการในการเลือกใช้โทรศัพท์

- วัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ชุดที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์

- วัดพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 2 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์

ชุดที่	ค่าขั้วปลายมาตรวัด	การให้คะแนน
1. วัดความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์	เป็นไปได้ - เป็นไปไม่ได้	+3 ถึง -3
2. วัดการประเมินผลการเลือกใช้โทรศัพท์	ดี - ไม่ดี	+3 ถึง -3
3. วัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์	ควร - ไม่ควร	+3 ถึง -3
4. วัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์	ต้องการ - ไม่ต้องการ	7 ถึง 1
5. วัดพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์	ใช้แน่นอน-คิดว่าจะใช้-คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น	3-2-1

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

2.1 ศึกษาความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์

2.2 ศึกษาลักษณะรูปแบบสอบถาม ปัจจัยต่าง ๆ และวิธีการเขียนแบบสอบถาม โดยใช้แนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สำนวความความคิดเห็นของนักศึกษาในการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จำนวน 100 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งมีลักษณะของแบบสำนวนที่ให้ให้นักศึกษาตอบแบบอิสระเพื่อให้ได้คำตอบมากที่สุด

2.4 พิจารณาคัดเลือกข้อความเชื่อเด่นชัด กลุ่มอ้างอิงเด่นชัด เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถาม

2.4.1 ความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ นำแบบสำนวนความคิดเห็นเบื้องต้น มาวิเคราะห์เนื้อหาความเชื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกันเป็นรายบุคคล จัดกลุ่มความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ทั้งด้านดีและด้านไม่ดีที่ใกล้เคียงกันหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกันไว้ด้วยกัน แจกแจงความถี่เกี่ยวกับความเชื่อ แล้วนำมาจัดเรียงลำดับ ความถี่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ คัดเลือกความเชื่อเหล่านั้นด้วยวิธีการเลือกข้อความที่มีความถี่สูงที่สุดไปจนถึงข้อความเชื่อที่รวมความถี่ได้ 80% ของความถี่รวมทั้งของทุก ๆ ข้อความเชื่อ

2.4.2 กลุ่มอ้างอิงเด่นชัด นำคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มบุคคล แจกแจงความถี่ใช้วิธีเดียวกันกับความเชื่อเกี่ยวกับผลการเลือกใช้

2.5 นำข้อมูลจากการสำนวนความคิดเห็นเบื้องต้นที่เป็นความเชื่อเด่นชัดและกลุ่มอ้างอิงมาสร้างแบบสอบถาม ตอนที่ 2 จำนวน 5 ชุด จำนวน 31 ข้อ ดังนี้

2.5.1 เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ - ถามวัดความเชื่อเกี่ยวกับผลการกระทำ จำนวน 8 ข้อ

2.5.2 เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ - ถามวัดการประเมินผลการกระทำ จำนวน 8 ข้อ

2.5.3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ - ถามวัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง จำนวน 5 ข้อ

2.5.4 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ - ถามวัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จำนวน 5 ข้อ

2.5.5 พฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์ - ถามวัดพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์จำนวน 5 ข้อ

2.6 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาษาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำแบบสอบถามหาค่า IOC รายข้อได้ค่า อยู่ในระหว่าง 0.80-1.00 จำนวนข้อคำถาม 31 ข้อ (ดังแสดงในภาคผนวก ตาราง 12)

2.7 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบเพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

2.8 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำนวน 100 คน แล้วหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับคะแนนรวมได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .2050 ถึง .7284 จำนวน 27 ข้อ (ดังแสดงในภาคผนวก ตาราง 13) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .8192 ซึ่งมีค่าสูงเพียงพอที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

2.9 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย

3.1 ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาโรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ไปส่งขออนุญาตยังผู้จัดการโรงเรียนพัฒนวิชาการบริหารธุรกิจ

3.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับนักศึกษาโรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 22-24 มกราคม 2546

3.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วทั้งสิ้น 294 ฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 98% นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.0 ดังนี้

4.1 คำนวณค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่ละปัจจัยกับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ (Beta) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 คะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.2521 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร
(บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.2521 : 36)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

5.2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดัชนี
ความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545:95)

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

5.2.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน
รายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected item total correlation)(บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 :
84)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
 N แทน จำนวนคน (Case)

5.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด
 K แทน จำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของ

เครื่องมือวัด

5.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) -โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 X แทน คะแนนของข้อคำถาม
 Y แทน คะแนนผลรวมของข้อมูลอื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

5.3.2 หาค่านำหนักความสำคัญโดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 463)

$$b_j = \beta_j \left(\frac{S_y}{S_j} \right)$$

b_j แทน สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระที่ $j : j = 1, 2, \dots, k$
 β_j แทน สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ $j : j = 1, 2, \dots, k$
 S_j แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ $j (X_j)$
 S_y แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม Y

5.3.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Coefficient of Correlation) โดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 465)

$$R_{y.12..k} = \sqrt{\beta_1 r_{y1} + \beta_2 r_{y2} \dots + \beta_k r_{yk}}$$

R แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

β_j แทน สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ j :
j = 1, 2, ..., k

R_{y1} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ y กับตัวแปรอิสระที่ 1, 2, ..., k

5.3.4 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของ R โดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 467)

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

F แทน คำนัยสำคัญทางสถิติ

R^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถาม

K แทน กลุ่มปัจจัยที่ศึกษา

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้า เรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายการศึกษาค้นคว้า ที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง
SEX	แทน	เพศ
INC	แทน	รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน
b ₁	แทน	ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์
e ₁	แทน	การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์
NB ₁	แทน	ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์
MC ₁	แทน	แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
AB	แทน	เจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์
SN	แทน	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์
TA	แทน	การเลือกใช้โทรศัพท์
TB	แทน	พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R ²	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Beta	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายของคะแนนดังต่อไปนี้ (พรพรรณ วัฒนวิชัย. 2545 : 54 อ้างอิงจาก จิตสุภา สวนประเสริฐ. 2543 : 49)

1. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
2.15 ถึง 3.00	ตัวแปรมีค่าทางบวกสูงหรือมาก
1.29 ถึง 2.14	ตัวแปรมีค่าทางบวกค่อนข้างสูง
0.43 ถึง 1.28	ตัวแปรมีค่าทางบวกต่ำ
-0.42 ถึง 0.42	เป็นกลาง
-1.28 ถึง -0.43	ตัวแปรมีค่าทางลบต่ำ
-2.14 ถึง -1.29	ตัวแปรมีค่าทางลบค่อนข้างสูง
-3.00 ถึง -2.15	ตัวแปรมีค่าทางลบสูงหรือมาก

2. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 ถึง 1.85	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่ำมาก
1.86 ถึง 2.71	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่ำ
2.72 ถึง 3.57	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงค่อนข้างต่ำ
3.58 ถึง 4.42	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงปานกลาง
4.43 ถึง 5.28	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงค่อนข้างสูง
5.29 ถึง 6.14	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสูง
6.15 ถึง 7.00	มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสูงมาก

3. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
2.34 ถึง 3.00	คะแนนเฉลี่ยการเลือกใช้โทรศัพท์สูง
1.67 ถึง 2.33	คะแนนเฉลี่ยการเลือกใช้โทรศัพท์ปานกลาง
1.00 ถึง 1.66	คะแนนเฉลี่ยการเลือกใช้โทรศัพท์ต่ำ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษา

โรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 วิเคราะห์ความถี่และร้อยละของตัวแปรภายนอก

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัจจัยภายนอก จากแบบสอบถามมาแจกแจงนับจำนวน และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	73	24.8
1.2 หญิง	221	75.2
รวม	294	100.0
2. รายได้ของผู้ปกครองต่อเดือน		
2.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	89	30.3
2.2 5,000 – 10,000 บาท	142	48.3
2.3 10,001 – 15,000 บาท	43	14.6
2.4 สูงกว่า 15,000 บาท	20	6.8
รวม	294	100.0
3. สภาพการใช้โทรศัพท์		
3.1 มีโทรศัพท์ส่วนตัว	193	65.6
3.2 ไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัว	101	34.4
รวม	294	100.0

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 294 คน

เป็นนักศึกษาหญิง สามในสี่ (75.2%) หนึ่งในสี่ เป็นนักศึกษาชาย (24.8%) ส่วนใหญ่มีรายได้ของผู้ปกครองต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (48.3%) รองลงมารายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (30.3%) จำนวนเงิน 10,001-15,000 บาท (14.6%) และ สูงกว่า 15,000 บาท (6.8%) สภาพการใช้โทรศัพท์ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ส่วนตัว (65.6%) ไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัว (34.4%)

1.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม ในการเลือกใช้โทรศัพท์

ปัจจัย	$\bar{x}$	S	แปลผล
ปัจจัยส่วนบุคคล			
ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์	1.9252	0.8349	ค่อนข้างสูง
การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์	1.7596	0.8574	ค่อนข้างสูง
เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์	1.9553	0.7033	ค่อนข้างสูง
ปัจจัยทางสังคม			
ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง	5.4660	1.0087	สูง
แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	4.7803	1.1299	ค่อนข้างสูง
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์	5.0965	0.9607	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์	2.3265	0.6154	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งวัดจากความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์และการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 1.9252$, $\bar{x} = 1.7596$) และเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 0.7033$)

ปัจจัยทางสังคม ซึ่งวัดจากความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.4660$) ส่วนแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 4.7803$) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 5.0965$)

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{x} = 2.3265$)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา
โรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

2.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอก ได้แก่ เพศ รายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์) และปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์) กับการเลือกใช้โทรศัพท์และพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ โดยวิเคราะห์ทีละปัจจัย ผลการวิเคราะห์ปรากฏผล ดังแสดงใน ตาราง 5

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ปัจจัย	SEX	INC	b_1	e_1	NB_1	MC_1	AB	SN	TA	TB
SEX	1.000	.014	.013	.004	.033	-.037	.042	-.003	-.012	-.007
INC		1.000	-.239**	-.092	.104	.140*	-.144*	.137*	.204**	.159**
b_1			1.000	.664**	.327**	.163**	.809**	.261**	.017	.191**
e_1				1.000	.471*	.250**	.840**	.380**	-.023	.136*
NB_1					1.000	.511**	.379**	.820**	.062	.136*
MC_1						1.000	.196**	.901**	.073	.457**
AB							1.000	.304**	-.010	.146*
SN								1.000	.069	.331**
TA									1.000	.092
TB										1.000

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า

1. รายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการเลือกใช้โทรศัพท์ (b_1) ($r = -.239, p = .01$) กับเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ (AB) ($r = -.144, p = .05$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (MC_1) ($r = .140, p = .05$) กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN) ($r = .137, p = .05$) กับการเลือกใช้โทรศัพท์ (TA) ($r = .204, p = .01$) กับพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB) ($r = .159, p = .01$)

2. ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ (e_1) ($r = .664, p = .01$) กับความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้

โทรศัพท์ (NB₁)($r = .327, p = .01$) กับ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (MC₁)($r = .163, p = .01$) กับเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ (AB) ($r = .809, p = .01$) กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN) ($r = .261, p = .01$) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB)($r = .191, p = .01$)

3. การประเมินผลการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (NB₁)($r = .471, p = .05$) กับ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (MC₁)($r = .250, p = .01$) กับเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ (AB)($r = .840, p = .01$) กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN)($r = .380, p = .01$) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB)($r = .136, p = .05$)

4. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (MC₁)($r = .511, p = .01$) กับเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ (AB)($r = .379, p = .01$) กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN)($r = .820, p = .01$) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB)($r = .136, p = .05$)

5. แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ (AB)($r = .196, p = .01$) กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN) ($r = .901, p = .01$) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB)($r = .457, p = .01$)

6. เจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ (SN)($r = .304, p = .01$) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB) ($r = .146, p = .05$)

7. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ (TB)($r = .331, p = .01$)

ที่เหลือนอกนั้นสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยภายนอกได้แก่ เพศ รายได้ของผู้ปกครองต่อเดือน ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์) ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการเลือกใช้โทรศัพท์) ผลการวิเคราะห์ปรากฏผลแสดงในตาราง 6-7 และนำค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ (Beta) มาแปลเป็นค่าน้ำหนักสมทบสัมพัทธ์ (Relative Contribution) หรือค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลดังปรากฏในตาราง 8-9

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล (ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์และการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์) ปัจจัยทางสังคม (ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงและแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

กลุ่มปัจจัยทำนาย	R	R ²	Adjusted R ²	SE _{est}	F	df _{Reg}	df _{Res}
การเลือกใช้โทรศัพท์ ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครอง) ปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ ปัจจัยทางสังคม ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.204	.042	.038	± .39	12.717**	1	292
พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครอง) ปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ ปัจจัยทางสังคม ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.520	.270	.260	± .53	26.751**	4	298

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = .204$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 12.717$) มีความผันแปรร่วมกัน 4% และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ $\pm .39$

ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับ

กลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = .520$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 26.751$) มีความผันแปรร่วมกัน 27% และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .53$

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมกับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

กลุ่มปัจจัยทำนาย	R	R ²	Adjusted R ²	SE _{est}	F	df _{Reg}	df _{Res}
การเลือกใช้โทรศัพท์							
ตัวแปรภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครอง)	.357	.128	.116	± .58	10.572**	4	289
ปัจจัยส่วนบุคคล							
เจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์							
ปัจจัยทางสังคม							
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้							
พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์							
ตัวแปรภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครอง)	.209	.044	.030	± .39	3.301**	4	289
ปัจจัยส่วนบุคคล							
เจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์							
ปัจจัยทางสังคม							
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้							

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = .357) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 10.572) มีความผันแปรร่วมกัน 12% และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± .58

ปัจจัยภายนอก (เพศ, รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = .209) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความผันแปรร่วมกัน 4% และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± .39

ตาราง 8 คำนำน้หนักความสำคัญสัมพัทธ์และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล (ความเชื่อและการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์) ปัจจัยทางสังคม (ความเชื่อและแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) กับการเลือกใช้โทรศัพท์และ พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

ปัจจัย	คะแนน		
	Beta	เปอร์เซ็นต์ส่งผล	อันดับสำคัญ
การเลือกใช้โทรศัพท์			
ตัวแปรภายนอก ได้แก่			
เพศ	.015	5.58	5
รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน	.092	34.20	1
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่			
ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์	.070	26.20	2
การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์	.005	1.86	6
ปัจจัยทางสังคม ได้แก่			
ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง	.042	15.61	4
แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.045	16.73	3
รวม	.269	100.00	
พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์			
ตัวแปรภายนอก ได้แก่			
เพศ	.013	1.13	6
รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน	.161	14.00	4
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่			
ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์	.216	18.78	2
การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์	.042	3.65	5
ปัจจัยทางสังคม ได้แก่			
ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง	-.211	18.35	3
แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.507	44.09	1
รวม	1.15	100.00	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า คำนำน้หนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ มีค่าบวก โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผล 34.20% ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้

โทรศัพท์ส่งผล 26.02% แรงจูงใจที่คล้ายตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผล 16.73% ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงส่งผล 15.61% เพศส่งผล 5.58% และการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ส่งผล 1.86%

ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ มีทั้งค่าบวกและค่าลบ โดยส่งผลในทางบวก 5 ปัจจัย ส่งผลในทางลบ 1 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ แรงจูงใจที่คล้ายตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผล 44.09% ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ส่งผล 18.78% ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ส่งผล 18.35% รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนส่งผล 14.00% การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ส่งผล 3.65% และเพศส่งผล 1.13%

ตาราง 9 คำนวณน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

ปัจจัย	คะแนน		
	Beta	เปอร์เซ็นต์ส่งผล	อันดับสำคัญ
การเลือกใช้โทรศัพท์			
ปัจจัยภายนอก ได้แก่			
เพศ	.011	2.17	4
รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน	.130	25.64	2
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่			
เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์	.077	15.19	3
ปัจจัยทางสังคม ได้แก่			
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์	.289	57.00	1
รวม	.507	100.00	
พฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์			
ปัจจัยภายนอก ได้แก่			
เพศ	-.015	5.73	3
รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน	.200	76.34	1
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่			
เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์	.008	3.05	4
ปัจจัยทางสังคม ได้แก่			
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์	.039	14.88	2
รวม	.262	100.00	

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า คำนวณน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ มีค่าบวก โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ส่งผล 57.00% ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ รายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผล 25.64% เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ส่งผล 15.19% และเพศ ส่งผล 2.17%

คำนวณน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ มีทั้งค่าบวกและค่าลบ โดยส่งผลในทางบวก 3 ปัจจัย ส่งผลในทางลบ 1 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ รายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผล 76.34% ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาตามลำดับได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ส่งผล 14.88% เพศ ส่งผล 5.73% เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ส่งผล 3.05%

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร และมีความสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด โดยอาศัยทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน และตัวแบบการทำนายพฤติกรรมของลิสกา ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องอะไรและมีความสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด โดยกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยมีปัจจัยที่ศึกษา ดังนี้

1.1 ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งประกอบด้วย

1.2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์

1.2.2 การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์

1.3 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ซึ่งประกอบด้วย

1.3.1 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง

1.3.2 แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

2. เพื่อหาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยภายนอก (เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ และการประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

3. ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 908 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

วิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ฉบับ ได้รับคืนมาจำนวน 294 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เป็นแบบสอบถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ โดยอาศัยทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์ และไอเซน ตัวแบบการทํานายพฤติกรรมของลิสกา ซึ่งสร้างตามวิธีการของออสกูด จำนวนทั้งสิ้น 27 ข้อ แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2 ถามเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ - วัดความเชื่อเกี่ยวกับผลการกระทำ และวัดการประเมินผลการกระทำ จำนวน 12 ข้อ

ชุดที่ 3 และชุดที่ 4 ถามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์ - วัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และวัดแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จำนวน 10 ข้อ

ชุดที่ 5 ถามพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ จำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ไปส่งขออนุญาตยังผู้จัดการโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 22-24 มกราคม 2546

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วทั้งสิ้น 294 ฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 98% นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.0 ดังนี้

1. คำนวณค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่ละปัจจัยกับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ (Beta) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ หรือความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. พิจารณา ปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม เป็นส่วนย่อย พบว่า

เมื่อพิจารณาจากปัจจัย เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีสหสัมพันธ์พหุคูณกับการเลือกใช้โทรศัพท์ เท่ากับ .204 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ เท่ากับ 4% โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกทั้งหมด ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 34.20 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 26.02 และแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 16.73 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์พหุคูณกับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .520 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทางบวก 5 ปัจจัย และปัจจัยที่ส่งผลทางลบมี 1 ปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ แรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 44.09 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 18.78 และความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงร้อยละ 18.35 ตามลำดับ

2. พิจารณา ปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม เป็นส่วนรวม พบว่า

เมื่อพิจารณาปัจจัย เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีสหสัมพันธ์พหุคูณกับการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .357 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ 12% โดยเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกทั้งหมด โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 57 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาได้แก่ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 25.64 และเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 15.19 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์พหุคูณกับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์เท่ากับ .209 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ 4% โดยปัจจัยที่ส่งผลทางบวก 4 ปัจจัย และปัจจัยที่ส่งผลทางลบมี 1 ปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผล

มากที่สุดคือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนร้อยละ 76.36 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงการเลือกใช้โทรศัพท์ร้อยละ 14.88 และเพศ ร้อยละ 5.73 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้โทรศัพท์และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

1.1 ตัวแปรภายนอก ได้แก่ รายได้ของผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนกับการเลือกใช้โทรศัพท์และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่ผลออกมาอย่างนี้นั้นน่าจะเป็นเพราะว่าในการเลือกใช้โทรศัพท์ รายได้ของผู้ปกครองจะเป็นตัวกำหนดว่าจะเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์สาธารณะเนื่องจากในปัจจุบันโทรศัพท์นั้นเป็นสิ่งจำเป็นในการติดต่อสื่อสาร การที่จะเลือกใช้โทรศัพท์อาจมีสาเหตุมาจาก ต้องการติดต่อผู้อื่นได้ทันทีเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน สามารถติดต่อธุระยามจำเป็นและรวดเร็ว หากนักศึกษาที่ผู้ปกครองมีรายได้สูงจะมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้นักศึกษาที่ผู้ปกครองมีรายได้ปานกลางจะใช้โทรศัพท์พื้นฐาน หากนักศึกษาที่ผู้ปกครองมีรายได้น้อยจะใช้โทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน (กูญชร เจือดี. 2541 ; อ้างอิงจาก ชีระพร สุวรรณโณ 2535 ; เจตคติ : การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก. หน้า 245-249) ว่าพฤติกรรม (Behavior หรือ B) คือ การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าพฤติกรรมของบุคคล ทุกพฤติกรรมย่อมมีสาเหตุ สาเหตุพฤติกรรมหนึ่ง ๆ อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ ส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจของบุคคล ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (Behavior Intention หรือ I) ซึ่งความตั้งใจนี้เป็นตัวกำหนดใกล้ชิดกับการกระทำ

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (เจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลออกมาอย่างนี้นั้นน่าจะเป็นเพราะว่าในการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาขึ้นอยู่กับเจตคติต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ เช่น การเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีสาเหตุมาจากต้องการการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว ต้องการเป็นคนทันสมัย ส่วนการเลือกใช้โทรศัพท์สาธารณะเพราะต้องการประหยัดเงิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน (กูญชร เจือดี. 2541 ; อ้างอิงจากชีระพร สุวรรณโณ 2535. หน้า 245 - 249) ที่ว่าความตั้งใจเชิงพฤติกรรมความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินผลทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการกระทำเรียกว่าเจตคติต่อพฤติกรรม

1.3 ปัจจัยทางสังคม (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเลือกใช้โทรศัพท์) กับพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่ผลออกมาอย่างนี้นั้นน่าจะเป็นเพราะว่านักศึกษารับรู้ว่าคุณค่าที่เพื่อน พ่อ-แม่ ญาติ เพื่อน พี่ อาจารย์ ให้คำแนะนำในทางเลือกที่ดีในการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของไอเซน และ ฟิชไบน์ (Ajzen & Fishbein. 1980 : 54-55) ที่ว่า ความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคม ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าคุณค่าแต่ละคนที่อยู่ใกล้ชิดต้องการให้ตนทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นเพียงใด สอดคล้องกับการศึกษาของบุญส่ง วงศ์คำ

(2542 : 77) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาปฐมวัยกับเจตนาในการเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาปฐมวัย มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ปรากฏว่าปัจจัยภายนอก ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีสหสัมพันธ์พหุคูณ กับการเลือกใช้โทรศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกับพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่ผลออกมาอย่างนี้นั้นน่าจะเป็นเพราะว่านักศึกษามีความรู้สึกที่ดีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ จึงมีความเชื่อและแรงจูงใจที่จะคล้อยตามสิ่งแวดล้อมให้มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ดังนั้นจึงมีสหสัมพันธ์กันมากที่สุด แสดงว่าปัจจัยต่าง ๆ นี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์ และไอเซน (พรพรรณ วัฒนวิชัย 2545 : 81 ; อ้างอิงจาก สมศรี ชูสงแสง 2532. *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่ขยายโอกาสทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดนครศรีธรรมราช* . หน้า 11) ความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม และสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแบบการทํานายพฤติกรรมของลิสกา (Liska. 1984: 61-74) ตัวแปรภายนอกที่เป็นตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสภาพแวดล้อมน่าจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม

สำหรับการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ปรากฏว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีค่าน้ำหนักส่งผลสัมพัทธ์อันดับ 1 รองลงมา คือ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการเลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาจะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ พ่อ - แม่ ญาติ เพื่อน พี่ อาจารย์ รวมทั้งการเลือกใช้โทรศัพท์ จะพิจารณาว่ารายได้ของผู้ปกครองมีรายได้ในระดับใด หากมีรายได้สูง จะเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น โดยการตัดสินใจกระทำ ด้วยเหตุผลสิ่งที่ตนเองต้องการ สอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของไอเซนและฟิชไบน์ (สมศรี ชูสงแสง. 2532 : 11 ; อ้างอิงจาก Ajzen & Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. p. 261-263) ความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม

ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ ปรากฏว่า รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน และแรงจูงใจที่คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าน้ำหนักส่งผลสัมพัทธ์อันดับ 1 ซึ่งเกิดจากนักศึกษาที่ผู้ปกครองมีรายได้สูง จะมีพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์ที่สูงเนื่องจากมีเงินที่จะจ่ายค่าใช้บริการของโทรศัพท์หากใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าบริการก็จะสูง หากใช้โทรศัพท์สาธารณะถึงแม้ว่าจะไม่สะดวก แต่ค่าบริการจะถูก

จากผลการวิเคราะห์และอภิปรายผลจะเห็นได้ว่า การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามแนวทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน และทฤษฎีตัวแบบการทํานายพฤติกรรมของลิสกา ซึ่งพบว่าตัวแปรภายนอก (เพศ รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน) ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์ เพราะรายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือนจะเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้ประเภทของโทรศัพท์ หากผู้ปกครองมีรายได้สูงจะเลือกใช้โทรศัพท์ที่สามารถใช้ได้สะดวก ซึ่งได้แก่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนเจตคติที่มีต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ ถ้านักศึกษามีความรู้สึกที่ดีต่อการเลือกใช้

โทรศัพท์ ก็จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมในการเลือกใช้โทรศัพท์ สำหรับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง บุคคลใกล้ชิดได้แก่ พ่อ-แม่ ญาติ เพื่อน พี่ อาจารย์ ซึ่งเป็นบุคคลที่นักศึกษารักใคร่ ให้ความเคารพนับถือ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นบุคคลสำคัญของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาเกิดความเชื่อ และแรงจูงใจที่จะทำตาม และให้ความสำคัญว่านักศึกษาควรจะเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้โทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของไอเซนและฟิชไบน์ (Ajzen & Fishbein, 1980 : 58) ที่ว่า ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต่าง ๆ คือ พฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคล เจตคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเจตคติและองค์ประกอบเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และจากลิสกา (Liska, 1984 : 61-74) กล่าวว่าตัวแปรภายนอกที่เป็นตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสภาพแวดล้อม น่าจะมี อิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมและพฤติกรรมด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำไปใช้ปฏิบัติ

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษา คือ ความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ การประเมินผลของการเลือกใช้โทรศัพท์ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง รวมถึงรายได้ของผู้ปกครอง ตามลำดับ ดังนั้น หากผู้ให้บริการต้องการที่จะรักษาลูกค้าเก่าที่ใช้บริการอยู่แล้ว หรือต้องการที่จะเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ควรจัดให้มีกิจกรรมการตลาดในลักษณะผู้ใช้บริการมีส่วนในการบอกต่อเพื่อนพ้อง ญาติมิตร เนื่องจากผู้ใกล้ชิดถือเป็นกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลสูงที่จะช่วยโน้มน้าว จูงใจให้เกิดความเชื่อ และส่งผลต่อการเลือกใช้บริการได้ รวมทั้งหากจะจัดหาสินค้าใหม่มาให้บริการ ควรมีการสำรวจตลาด ถึงปริมาณและความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มลูกค้า ซึ่งต้องสอดคล้องกับกำลังความสามารถในการซื้อของลูกค้าด้วย เนื่องจากการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครองนั้นส่งผลต่อการเลือกใช้ประเภทของโทรศัพท์ เพราะโดยส่วนใหญ่หากผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง นักศึกษาก็จะได้รับค่าใช้จ่ายรายเดือนจากผู้ปกครองสูง ซึ่งก็จะทำให้นักศึกษาสามารถเลือกใช้บริการที่สะดวกแต่มีราคาสูงได้ แต่หากผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ นักศึกษาก็จะได้รับค่าใช้จ่ายรายเดือนจากผู้ปกครองน้อย ก็ส่งผลให้นักศึกษาต้องเลือกประเภทบริการที่มีราคาถูก เช่น บริการสาธารณะ ซึ่งหากได้มีการสำรวจตลาดได้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะช่วยให้สามารถประสบความสำเร็จในการจัดหาสินค้ามาให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มดังกล่าวในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของฟิชไบน์และไอเซน และทฤษฎีตัวแบบการำนายพฤติกรรมของลิสกาเท่านั้น แต่ในสภาพความเป็นจริงโทรศัพท์เป็นสินค้าประเภทการให้บริการที่ปัจจุบันมีผู้ให้บริการหลายราย ซึ่งมีการแข่งขันกันทั้งด้านราคา ด้านการบริการ ดังนั้นการที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้ หรือตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์อาจมีปัจจัย หรือตัวแปรอื่นๆ เข้ามามีบทบาทและเกี่ยวข้องได้อีก จึงน่าจะมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ อีก เช่น ศึกษาความต้องการประเภทบริการเสริมอื่นๆ ของโทรศัพท์ ในกลุ่มผู้ปกครองโดยแยกตามกลุ่มรายได้ ที่มีรายได้สูง ปานกลาง และต่ำ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มประชากรคือนักศึกษาเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งหมด ดังนั้น จึงน่าจะมีการศึกษากลุ่มลูกค้าอื่นๆ อีก เช่น กลุ่มลูกค้าธุรกิจองค์กร และราชการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- บุญชู เจือดี.(2541). การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ยาเสพติด ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิษฐา ชัยโชติกุลชัย. (2539). การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์พฤติกรรมการลงโทษของนักเรียนของครูระดับมัธยมศึกษาตอนต้นสังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา กล่าวสุนทร. (2540). การศึกษาตัวแปรและพฤติกรรมการเล่นการพนันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล. ปรินูญานิพนธ์.กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จิตสุภา สวนประเสริฐ. (2543). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพาณิชยการ ของนักเรียนวิทยาลัยพาณิชยการในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พรพรรณ วัฒนวิชัย. (2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจฝากเงินในโครงการธนาคารโรงเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นงลักษณ์ เชษฐภักดีจิต.(2541). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจในการเลือกอาชีพของนักเรียนหญิงตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.(ประชากรศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์. (2545). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา. การศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญส่ง วงศ์คำ. (2542). การศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับเจตนาในการเรียนสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย ของนักศึกษาในกลุ่มสถาบันราชภัฏอีสาน-เหนือ ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ศูนย์วิจัยกลไกไทย จำกัด (2541). พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สาธารณะตามความคิดเห็นของชาวกรุงเทพมหานคร. ทศนคติของคนกรุงเทพฯเกี่ยวกับการปรับอัตราค่าโทรศัพท์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.สาขาดทรรคมศาสตร์. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เสรี วงษ์มณฑา. (2536). ยุทธวิธีการตลาดช่วงปลายศตวรรษที่ 20
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค; บริษัทธีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์ จำกัด. กรุงเทพฯ
- ศศิธร อิทธานูเวทิน. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริชัย ลาภณิษฐพลผล. (2540). *การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร
- ศิริรุ่ง ศุภฤกษ์คุณ. (2542). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตนาในการเลือกศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดกรม สำนัญศึกษา กรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ:บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- อรนุช คล่องเชิงคร. (2528). *หน้าที่ของโทรศัพท์ต่อชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมือง*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี ลีนวิภาต. (2543). *พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของประชาชนในกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี เขตสวนหลวง*. ภาคนิพนธ์ ศศม. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Ajzen, Icek & Fishbein, Martin. (1973, July). "Attitudinal and Normative Variables as Predictors of Specific Behavior," *Journal of Personality and Social Psychology*. 27(1) : 41 – 57.
- Carpenter, Peter G. & Fleishman, John A. (1987, Spring). "Linking Intentions and Behavior : Australians Students College Plans and College Attendance," *American Educational Research Journal*. 24(1) : 79- 105.
- Davis, Richard A. (1985, January). "Social Structure, Belief, Attitude, Intention and Behavior : A Portial Test of Liska's Revisions," *Social Psychology Quarterly*. 48(1) : 89-93.
- Hinkle, Wiersma and Jurs. (1988). *Applied Statistics for The Behavioral Sciences 2nd ed*. Houghton Mifflin Company Boston.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- แสดงความถี่ของความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์
- แสดงความถี่ของกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์

ตาราง 10 ค่าแสดงความถี่ของความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียน
พาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ลำดับที่	ความเชื่อเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ มีผลให้.	ความถี่
1*	ติดต่อสื่อสารได้สะดวก	84
2*	ติดต่อเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	29
3	ผ่อนคลายความเครียด	8
4	นัดหมายกับผู้อื่น	15
5*	ติดต่อได้รวดเร็ว	81
6*	ประหยัดเวลาเดินทาง	34
7	ทันเหตุการณ์	24
8	ใช้สื่อสารกับผู้อื่น	14
9*	ติดต่อธุระยามจำเป็น	38
10*	มีความทันสมัย	29
11	ปรึกษาปัญหา	6
12	มีเพื่อนมาก	5
ผลด้านไม่ดี		
13*	ทำให้เปลืองเงิน	78
14*	ผลเสียต่อสุขภาพ	32
15	เสียเวลา	6
16	ค่าครองชีพสูงขึ้น	8
17	ค่าบริการแพง	7
18	ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	2
19	ไม่มีสมาธิในการเรียน	8
รวม		507

หมายเหตุ * คือข้อความที่มีความถี่สูงสุด 80% ของความถี่ทั้งหมด จึงคัดเลือกไว้เป็นความเชื่อเด่นชัด
และนำไปสร้างแบบสอบถามตอนที่ 2 ชุดที่ 1 และชุดที่ 2

ตาราง 11 ค่าแสดงความคิดเห็นของกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียน
พัฒนการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

ลำดับที่	บุคคล/กลุ่มบุคคล	เห็นด้วย
1*	พ่อ-แม่	58
2*	ญาติ	23
3*	เพื่อน	63
4*	พี่	34
5	แฟน	18
6	คนในครอบครัว	9
7	ป้า	8
8	ย่า	7
9	ยาย	4
10*	อาจารย์	28
รวม		252

หมายเหตุ * คือข้อความที่มีความถี่สูงสุด 80% ของความถี่ทั้งหมด จึงคัดเลือกไว้เป็นความเชื่อเด่นชัด
และนำไปสร้างแบบสอบถามตอนที่ 2 ชุดที่ 3 และชุดที่ 4

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตาราง 12 แสดงค่าความเที่ยงตรง (IOC) ของแบบสอบถามรายข้อ

ข้อ	IOC	ข้อ	IOC	ข้อ	IOC	ข้อ	IOC	ข้อ	IOC
1.1	1	2.1	1	3.1	1	4.1	1	5.1	1
1.2	1	2.2	0.8	3.2	1	4.2	1	5.2	1
1.3	0.8	2.3	1	3.3	1	4.3	1	5.3	1
1.4	1	2.4	1	3.4	1	4.4	1	5.4	1
1.5	1	2.5	1	3.5	1	4.5	1	5.5	1
1.6	1	2.6	1						
1.7	1	2.7	1						
1.8	1	2.8	0.8						

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและโดยรวม

ข้อ	ชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2	ข้อ	ชุดที่ 3 และ ชุดที่ 4
1.	.2050	1.	.4362
2.	.3695	2.	.5387
3.	.2591	3.	.3642
4.	.3024	4.	.5114
5.	.3536	5.	.5191
6.	.2724	6.	.6257
7.	.3498	7.	.7284
8.	.2382	8.	.5609
9.	.3756	9.	.6906
10.	.3530	10.	.6399
11.	.4530		
12.	.3833		
13.	.5155		
14.	.5599		
R_{it}	.7059		.8553

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .8192

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

คำชี้แจง แบบสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียน
พาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ **ความสัมพันธ์ของปัจจัย
ด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์
ของนักศึกษา** จึงขอให้นักศึกษาทำด้วยความตั้งใจ และตอบให้มากที่สุด

1. นักศึกษาคิดว่า การใช้โทรศัพท์ จะเกิดผลอะไรกับนักศึกษา โปรดตอบทั้งในด้านดี ด้านไม่ดี
และด้านอื่น ๆ

ผลด้านดี

.....

ผลด้านไม่ดี

.....

ผลด้านอื่น ๆ

.....

2. นักศึกษาคิดว่า ถ้านักศึกษาใช้โทรศัพท์จะเกิดผลอะไรกับนักศึกษา โปรดตอบทั้งในด้านดี
ด้านไม่ดี และด้านอื่น ๆ

ผลด้านดี

.....

ผลด้านไม่ดี

.....

ผลด้านอื่น ๆ

.....

3. การที่นักศึกษาเลือกใช้โทรศัพท์ มีผู้ที่เห็นด้วย หรือผู้ที่มีส่วนสนับสนุน ใช้นักศึกษา
เลือกใช้ มีดังนี้

บุคคล

.....

กลุ่มบุคคล

.....

4. การที่นักศึกษาเลือกใช้โทรศัพท์ มีผู้ที่คัดค้าน หรือไม่สนับสนุน ใช้นักศึกษาเลือกใช้
มีดังนี้

บุคคล

.....

กลุ่มบุคคล

.....

5. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อการใช้โทรศัพท์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
กับการเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวนักศึกษา
ขอให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ตามความคิดเห็นที่เป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศของนักศึกษา

..... 1.1 ชาย

..... 1.2 หญิง

2. รายได้ของผู้ปกครอง (ต่อเดือน)

..... 2.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

..... 2.2 5,000 - 10,000 บาท

..... 2.3 10,001 - 15,000 บาท

..... 2.4 สูงกว่า 15,000 บาท

3. ปัจจุบันนักศึกษามีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้อยู่หรือไม่

..... มี ไม่มี

3.1 กรณีมีโทรศัพท์ส่วนตัวใช้ เป็นโทรศัพท์ประเภทใด
(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)

..... โทรศัพท์บ้าน

..... โทรศัพท์มือถือ

3.2 กรณีไม่มีโทรศัพท์ส่วนตัว นักศึกษาเลือกใช้โทรศัพท์สาธารณะมากน้อย
เพียงใด

..... ใช้เป็นประจำ

..... ปานกลาง

..... น้อยมาก

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของนักศึกษามากที่สุด เพียงเครื่องหมายเดียวในแต่ละข้อ แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด โปรดตอบทุกข้อตามความคิดของนักศึกษาจริง ๆ

ตัวอย่าง (0) โทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็น สำหรับนักศึกษา

เป็นไปได้ : _____ : ☒ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์

1. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา ติดต่อผู้อื่นได้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

2. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา ติดต่อได้รวดเร็ว ...

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

3. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา สามารถติดต่อธุระยามจำเป็น

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

4. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา มีความทันสมัย

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

5. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา สิ้นเปลืองเงิน

เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
 2 อย่าง

6. การเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา มีผลเสียต่อสุขภาพ

เป็นไปได้ : _____ : เป็นไปไม่ได้

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามการประเมินผลการเลือกใช้โทรศัพท์

7. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา ติดต่อสื่อสารเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

8. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา ติดต่อได้รวดเร็ว เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

9. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา สามารถติดต่อธุระยามจำเป็น เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

10. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา เป็นคนทันสมัย เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

11. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา สิ้นเปลืองเงิน เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

12. จากการเลือกใช้โทรศัพท์ ทำให้นักศึกษา สุขภาพเสีย เป็นสิ่งที่

ดี : _____ : เลว

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก

2 อย่าง

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง

13. พ่อ - แม่ของนักศึกษา คิดว่าการที่นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์ เป็นสิ่งที่
ควรทำ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ควรทำ
มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
2 อย่าง
14. ญาติ ของนักศึกษา คิดว่าการที่นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์ เป็นสิ่งที่
ควรทำ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ควรทำ
มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
2 อย่าง
15. เพื่อน ของนักศึกษา คิดว่าการที่นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์ เป็นสิ่งที่
ควรทำ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ควรทำ
มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
2 อย่าง
16. พี่ ของนักศึกษา คิดว่าการที่นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์ เป็นสิ่งที่
ควรทำ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ควรทำ
มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
2 อย่าง
17. อาจารย์ ของนักศึกษา คิดว่าการที่นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์ เป็นสิ่งที่
ควรทำ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ควรทำ
มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก
2 อย่าง

ชุดที่ 4 แบบสอบถามแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

18. ในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาต้องการทำในสิ่งที่ พ่อ - แม่ ประสงค์จะให้ทำเพียงใด
ต้องการ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องการ
7 6 5 4 3 2 1
19. ในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาต้องการทำในสิ่งที่ ญาติ ประสงค์จะให้ทำเพียงใด
ต้องการ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องการ
7 6 5 4 3 2 1

20. ในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาต้องการทำในสิ่งที่ **เพื่อน** ประสงค์จะให้ทำเพียงใด
 ต้องการ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องการ
 7 6 5 4 3 2 1
21. ในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาต้องการทำในสิ่งที่ **พี่** ประสงค์จะให้ทำเพียงใด
 ต้องการ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องการ
 7 6 5 4 3 2 1
22. ในการเลือกใช้โทรศัพท์ นักศึกษาต้องการทำในสิ่งที่ **อาจารย์** ประสงค์จะให้ทำเพียงใด
 ต้องการ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องการ
 7 6 5 4 3 2 1

ชุดที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์

23. ถ้าต้องการติดต่อกับ **เพื่อน** นักศึกษาจะเลือกใช้โทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่
 : _____ : _____ : _____ :
 ใช้แน่นอน คิดว่าจะใช้ คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น
24. ถ้าต้องการติดต่อกับ **ญาติในครอบครัว** นักศึกษาจะเลือกใช้โทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่
 : _____ : _____ : _____ :
 ใช้แน่นอน คิดว่าจะใช้ คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น
25. ถ้าต้องการติดต่อกับ **คนอื่น ๆ ในเรื่องสำคัญ** นักศึกษาจะเลือกใช้โทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่
 : _____ : _____ : _____ :
 ใช้แน่นอน คิดว่าจะใช้ คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น
26. ถ้าต้องการติดต่อหา **ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญ** นักศึกษาจะเลือกใช้โทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่
 : _____ : _____ : _____ :
 ใช้แน่นอน คิดว่าจะใช้ คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น
27. ถ้าจำเป็นต้องติดต่อ **ครูอาจารย์** ทางโทรศัพท์ นักศึกษาจะเลือกใช้โทรศัพท์ติดต่อ หรือไม่
 : _____ : _____ : _____ :
 ใช้แน่นอน คิดว่าจะใช้ คิดว่าเลือกใช้ทางอื่น

ภาคผนวก ง

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า
- หนังสือราชการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. อาจารย์สิฏฐฐากร ชูทรัพย์ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ชาญวิทย์ จรัสสุทธิอิศร | ศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา
เขตการศึกษา 11 จ. นครราชสีมา |
| 3. อาจารย์ชูลีพร ลักษณะพิพัฒน์ | คณะเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางพระ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล |
| 4. อาจารย์ชนม์ชกรณ ทินบัว | ผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอสากเหล็ก
กิ่งอำเภอสากเหล็ก จ.พิจิตร |
| 5. อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย | คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี |



ที่ ทม 1012/ ๐ ๔๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒/ มกราคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้นักเรียนระดับ ปวช. และ นักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 1 - 2 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภรณ์ ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8953706



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731.5618

ที่ ทม 1012/๙๔๓๒

วันที่ ๔๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม 1012/ ๙๔ 34

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ศิษยานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ชาญวิทย์ จรัสสุทธธีศร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภาภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119.



ที่ ทม 1012/๔๙๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาเขตบางพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการกล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ชุลีพร ลักษณะพิพัฒน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการกล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์panaporn หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ ทม 1012/๑๔35

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 22 กรุงเทพฯ 10119

๔๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน หัวหน้าการประถมศึกษาถึงอำเภอสาทเหล็ก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ชนม์ขจรณ์ ทินบัว เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภามภรณ์ หะวานนท์)

กณเบติบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณเบติบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ ทม 1012/ ๔๕36

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรุงเทพมหานคร 23 กรกฎาคม ๒๕๔๕

๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิเชียร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภากรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ ทม 1012/๐๔๗๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔/ มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ใหญ่โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนต์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักเรียนระดับ ปวช. และนักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 1-5 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 300 คน ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์ของนักศึกษาโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสมบัติ พันศิริพัฒน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8953706

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสมบัติ พันศิริพัฒน์
วันเดือนปีเกิด	21 กรกฎาคม พ.ศ. 2504
สถานที่เกิด	อ. เมือง จ. ราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	146/6 ม.13 ถ.เจดีย์หัก อ.เมือง จ.ราชบุรี 70000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้อำนวยการเขตธุรกิจ 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) 75/2 ม.8 ต.วังตะกั่ว อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2520	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนเบญจมราชูทิศ จ. ราชบุรี
พ.ศ. 2523	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิชาเอกไฟฟ้ากำลัง จากวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จ.ราชบุรี
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิชาเอกไฟฟ้า จากวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จ.ราชบุรี
พ.ศ. 2531	นิติศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ