



รายงานการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

The Characteristics of Suan Dusit University Student
Behavior in Electronic-Services

นางสาวดวงกมล วิเศษ

นางสาวณัฐชมน ศรีรักษา

นางสาวสิริรัตน์ สุขแก้ว

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2562



รายงานการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

The Characteristics of Suan Dusit University Student
Behavior in Electronic-Services

นางสาวดวงกมล วิเศษ 5911011491023

นางสาวณัฐชมน ศรีรักษา 5911011491040

นางสาวสิริรัตน์ สุขแก้ว 5911011491017

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2562

บทคัดย่อ

หัวข้อวิจัย	พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต	
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวดวงกมล	วิเศษ
	นางสาวณัฐชมน	ศรีรักษา
	นางสาวสิริรัตน์	สุขแก้ว
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต พิจิตรกำเนิด	
หน่วยงาน	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	
ปีที่ทำการวิจัย	2562	

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตใน 6 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านโปรแกรมที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนและการศึกษาค้นคว้า ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกรรมการเงิน ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับแตกต่างกันออกไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือในการใช้บริการมากที่สุดคือโทรศัพท์มือถือ ด้านโปรแกรมในการใช้บริการมากที่สุดคือแอปพลิเคชัน Line ด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้ามากที่สุดคือระบบ E-Mail สำหรับนักศึกษา ด้านธุรกรรมการเงินมากที่สุดคือบริการชำระเงินค่าโทรศัพท์มือถือ ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือบริการซื้อสินค้าออนไลน์ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

ABSTRACT

Research Title	The Characteristics of Suan Dusit University Student Behavior in Electronic-Services
Researcher	Duangkamol Wiset Nattasamon Seeraksa Sirirat Sukkaew
Research Consultants	Asst. Prof. Dr. Bunpod Pijitkamnerd
Organization	Bachelor of Arts Program in Library and Information Science Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Dusit University
Academic Year	2019

The main objective of this research is to study about the characteristics of Suan Dusit university student behavior in electronic services into 6 ways: e-services tools, e-services program, e-services for learning and research, e-services for financial transactions, e-services for e-commerce, and the benefit of e-services. The sample group is from Suan Dusit University with 385 undergraduate students in total are used in this research. The method for data collection is the questionnaire. The statistics used for data analysis is percentage, average, and standard deviation.

The research found that the collective characteristics of Suan Dusit university student behavior in electronic services are in different levels. Considering each ways independently, we found that Telephone is the most used e-services tools. Line application is the most e-services program which largely students choose. The most e-services for learning and research are e-mail. The most e-services for financial transactions which students use mainly are paying phone bills. The most e-services for e-commerce are online shopping, and the best benefit of using e-services is students can get the real-time information especially.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต พิจิตรกำเนิด ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้แก่คณะผู้วิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และแนวคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานวิจัย แนวทางการทำวิจัย ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้คณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ วางแผน รวมทั้งแผนงานต่าง ๆ และสรุปข้อมูลได้อย่างราบรื่น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมาก ที่ทำให้งานวิจัยนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบเครื่องบูชาคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และวางรากฐานการศึกษาแก่คณะผู้วิจัย

คณะผู้วิจัย

4 พฤษภาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	6
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	12
กรอบแนวคิดในการวิจัย	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	25
การรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต	30
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
สรุปผลการศึกษา	36
อภิปรายผล	37
ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	44

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	ตารางเปรียบเทียบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และบริการแบบเก่า	6
ตารางที่ 2.2	ตารางเปรียบเทียบกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	14
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ	24
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามชั้นปี	28
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามคณะ	29
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	29
ตารางที่ 4.5	เครื่องมือในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	30
ตารางที่ 4.6	โปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	31
ตารางที่ 4.7	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้า	32
ตารางที่ 4.8	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงิน	33
ตารางที่ 4.9	การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	34
ตารางที่ 4.10	ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน กล่าวว่า มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ.2558 มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเกิดมาจากโรงเรียนในปีพ.ศ.2484 หรือในยุค 1.0 การก่อตั้งสมัยนั้นเพื่อฝึกอบรมการบ้านการเรือนสำหรับสตรี ต่อมาเป็นวิทยาลัยครูปีพ.ศ.2504 หรือในยุค 2.0 เน้นการผลิตครูปฐมวัย ครูการศึกษาพิเศษ ครูคหกรรม และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาศาสตร์ ต่อมาให้ปีพ.ศ.2538 ในยุค 3.0 นี้จะเน้นในด้านคหกรรม อาหาร ปฐมวัย อุตสาหกรรมบริการและเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน ต่อมาในปีพ.ศ. 2547 ในยุค 4.0 มีการกำหนดอัตลักษณ์ด้านอาหาร ปฐมวัย พยาบาลศาสตร์ โดยเน้นเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในยุค 5.0 ลักษณะเด่นของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตในยุค 5.0 คือ การจัดการคุณภาพอย่างรอบด้านเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตจึงมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพใน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านนักศึกษา ด้านการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านงานวิจัย ด้านสิ่งแวดล้อม คู่ความร่วมมือและเครือข่าย การจัดการเทคโนโลยีการสื่อสาร และการจัดการคุณภาพของกิจการพิเศษ สำหรับการจัดการคุณภาพด้านหลักสูตรนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิตดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรี (หทัยรัตน์ ดีประเสริฐ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิพงษ์ บุโธสงค์ (2542) กล่าวว่า การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยมีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมสร้างความรู้ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ รวมไปถึงเพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยและสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ เป็นการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพและสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการ

ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทั้งในห้องเรียนและการค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองโดยลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะมียุทธวิธีสอนแบบบรรยายและฝึกให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นในทัศนคติของตน ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวย่อมไม่เพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีระชา, 2532) ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญในมหาวิทยาลัยเพราะห้องสมุดนับเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ที่สำคัญของมนุษย์ มีการ

พัฒนาและต่อยอดเรื่อยมาเพื่อให้สอดคล้องกับวิทยาการที่ทันสมัยของโลก ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารการจัดการงานเทคนิคต่าง ๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการแก่ผู้ใช้ และแม้ว่าโลกยุคดิจิทัลนี้ ข้อมูลข่าวสารจะมีมากมายบนโลกออนไลน์ เข้าถึงได้ง่ายแต่ห้องสมุดก็ยังคงมีความสำคัญในฐานะของหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นคลังสมองของสังคม

ผู้ใช้สารสนเทศในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า การเรียน การทำรายงาน การเขียนบทความและการทำวิจัย ดังนั้น นักศึกษาต้องมีความรู้ความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยี ซึ่งการได้มาของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำไปสู่กระบวนการวิจัยดังกล่าว คือการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศจากเครื่องมือและบริการที่ห้องสมุดหรือศูนย์วิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการ จากการศึกษาของ แสงเดือน ผ่องพุ่ม (2542) พบว่าการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประกอบการทำรายงานที่ได้รับมอบหมายรองลงมาคือการทำวิทยานิพนธ์/ การศึกษาอิสระ

ดังนั้นในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยไม่เว้นแต่ห้องสมุดจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่กำลังจะหายไป โดยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้นนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การเข้าถึงความรู้เกิดความสะดวกยิ่งขึ้น ไม่จะเป็นการพัฒนาาระบบการสืบค้นหรือการยืมคืน การให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในด้านกระบวนการทำงานและด้านการบริการผู้ใช้ มีการเก็บทรัพยากรให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ ข้อมูลที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว โดยจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและให้บริการข้อมูลผ่านเครือข่าย มีการให้บริการข้อมูลในลักษณะการใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยผู้ใช้สามารถที่จะใช้ข้อมูลได้ในเวลาเดียวกัน ต่างสถานที่กันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและผู้ใช้สามารถที่จะใช้ข้อมูลได้โดยตรง เป็นเนื้อหาเต็มรูปแบบ (Full Text) โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดเนื่องจากสามารถเปิดอ่านได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและช่องทางหนึ่งในการพัฒนาของห้องสมุดก็คือการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Services) เป็นการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรับบริการผ่านเครือข่ายที่ใช้อินเทอร์เน็ตนำส่งบริการไปสู่ผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และบริการที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Whitman & Woszczyński, 2004) รวมไปถึงการใช้

บริการได้จากที่บ้านสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตัวอย่างเช่น การดำเนินธุรกรรมกับหน่วยงานภาคเอกชนในรูปแบบของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce)

ดังจะเห็นได้ว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Services) มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีการจัดบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างสะดวก เช่น บริการ E-Learning บริการสืบค้นหนังสือและวารสาร และงานบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Data Base) เป็นต้น ทั้งนี้การบริการอิเล็กทรอนิกส์ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการพัฒนาความทันสมัยของข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การบริการอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรทางธุรกิจจำนวนมากได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและจำเป็นในการให้บริการผู้ใช้บริการ การเข้าถึงผู้ใช้บริการการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นช่องทางที่ธนาคารให้ความสำคัญ การนำธุรกรรมทางการเงินแทรกเข้าไปในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร เพียงแค่อุปกรณ์สื่อสารรูปแบบรูปแบบหนึ่งที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ใช้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน สถานศึกษาหรือที่บ้าน จะเห็นว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ต่างกันออกไปการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นการให้บริการผ่านเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษากลายเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่หลาย ๆ มหาวิทยาลัยนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริการที่มีอยู่เดิม ไม่ว่าจะเป็นการจัดการข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้สารสนเทศ หรือการให้บริการสำหรับลงทะเบียนเรียนโดยหวังว่าระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะช่วยให้ผู้ใช้สารสนเทศได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งหากบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพและรวดเร็วกว่าบริการในรูปแบบเดิมแล้วผู้ใช้สารสนเทศย่อมมีความพึงพอใจไม่เพียงแต่มหาวิทยาลัยที่นำบริการอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้อีกด้วย ในขณะเดียวกันห้องสมุดหากมีความต้องการจะให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 10,323 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2561)
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2561 จำนวน 385 คน โดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อังใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิตซึ่งนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Services) หมายถึง การให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนในรูปแบบการให้บริการด้วยตนเอง (Self-Services)

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ด้านเครื่องมือที่ใช้ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้า ด้านการทำธุรกรรมการเงิน ด้านการทำพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต (Students) หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมา ประกอบงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ โดยทำการศึกษาค้นคว้าให้ครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า สมาชิกหรือแม้แต่พนักงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น

การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking Service) เป็นธุรกิจของธนาคารที่เปิดดำเนินการธุรกรรม ดังนี้ การโอนเงิน ตรวจสอบยอดคงเหลือ ตรวจสอบรายการทางการเงิน การลงทุน การซื้อพันธบัตร และการยื่นขอเอกสารสินเชื่อ

การให้บริการชำระเงินออนไลน์ (Online Bill-Paying Service) เป็นการให้บริการชำระเงินออนไลน์ เป็นที่นิยมมากในทุกด้าน เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจค้าส่ง ธุรกิจแฟรนไชส์ และสถาบันการศึกษา

การให้บริการตลาดนัดแรงงาน (Job Market Service) เป็นการให้บริการตลาดนัดแรงงาน เป็นสื่อกลางที่ผู้ประกอบการสามารถค้นหารายชื่อผู้สมัครงานและประกาศฝากรับสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้ตามต้องการ เช่นเดียวกับผู้สมัครงานก็สามารถหางานตามตำแหน่งงานที่ตนเองต้องการ

การให้บริการเดินทางและท่องเที่ยว (Travel And Tourism Service) เป็นการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ การให้บริการข้อมูลที่พักรอโรงแรม ร้านอาหาร บริษัทรับจัดทัวร์ บริษัทวางแผนการท่องเที่ยว เส้นทางเดินรถ เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น

การให้บริการการติดต่อสื่อสาร (Communities Service) เป็นรูปแบบการให้บริการสถานที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รวบรวมข้อมูลเรื่องใดเรื่องหนึ่งเอาไว้และอนุญาตให้ผู้ใช้ที่มีความสนใจในเรื่อง

นั้นเข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ห้องสนทนา (Chat Room) หรือกระดานอิเล็กทรอนิกส์ (Web Board)

กล่าวคือบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือบริการต่าง ๆ ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และบริการแบบเก่า

(เรวัต แสงสุริยงค์, ม.ป.ป.)

ลักษณะ	บริการแบบเก่า	บริการอิเล็กทรอนิกส์
การปฏิสัมพันธ์	ติดต่อผู้ให้บริการโดยตรง	ติดต่อผ่านจอภาพ
ความสามารถใช้บริการ	ในชั่วโมงทำงาน	ทุกเวลา
การเข้าถึง	เดินทางไปที่ทำการ	ทุกที่
พื้นที่บริการ	ท้องถิ่น	ทั่วโลก
สภาพแวดล้อม	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ติดต่อกับระบบอิเล็กทรอนิกส์
การชำระค่าบริการ	เงินสด/เช็ค	ระบบอิเล็กทรอนิกส์/บัตรเครดิต
ความเร็ว	คอยตามสภาพเป็นจริง	ทันที

ข้อดีของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

1. สะดวกรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการเดินทาง
2. มีข้อมูลให้ใช้เลือกหลากหลาย

ข้อเสียของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

1. บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ไม่รองรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ
2. บุคคลทั่วไปสามารถละเมิดความเป็นส่วนตัวของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้เทคโนโลยี

ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างแพร่หลายมากขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายและเป็นอันตรายต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า

ธัญญา ธีระกนิษฐ์ (2552) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกของมนุษย์ ปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว โดยจากการสังเกตหรือการใช้เครื่องมือช่วยวัดพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทางร่างกาย

เรียม ศรีทอง (2542) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งด้านกายกรรม วาจกรรมและมโนกรรม โดยรู้สำนึกและไม่รู้สำนึกทั้งที่สามารถสังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2541) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่เกิดจากกระทำแสดงออก ตอบสนอง หรือโต้ตอบต่อสิ่งหนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยิน นับได้ วัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย

ฐิตยา เนตรวงษ์ (2547) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรม คือทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นการกระทำของร่างกายในแต่ละวัน โดยเริ่มตั้งแต่ตื่นนอน ตอนเช้า การแต่งตัว และการกินอาหารไม่เพียงแต่เท่านั้นยังมีการกระทำอีกมากมายจนกระทั่งเรากลับไปยังเตียงนอน และนอนหลับ

จากความหมายข้างต้นนั้น พฤติกรรมของมนุษย์มีความหมายครอบคลุมการแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งถ้าเป็นการแสดงออกทางด้านร่างกาย ก็จะแสดงออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น เดิน วิ่ง นอน หรือกระโดด เป็นต้น แต่ถ้าเป็นการแสดงออกที่อยู่ในกระบวนการของจิตใจ ก็จะไม่แสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน แต่จะอยู่ภายในจิตใจ เช่น ความคิด ความรู้สึก หรือแรงจูงใจ เป็นต้น เมื่อไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแล้ว ก็ต้องอาศัยการคาดเดาสรุปเอาจากการกระทำต่าง ๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม

บุษกร ชีวะธรรมานนท์ (2552) ได้อธิบายว่าพฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรมคนต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้นกิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจหรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลาอันนานจึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการที่ห่างออกไปภายหลัง

2. ความพร้อม (Readiness) เป็นระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างก็อยู่นอกเหนือความสามารถ

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งลงไปเขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นการแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับ ผลการกระทำนั้นผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้กล่าวไว้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่ และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

จากคำอธิบายขององค์ประกอบข้างต้นอาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมหมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งที่สามารถสังเกตได้ และไม่สามารถสังเกตได้เกิดจากทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ สืบเนื่องมาจาก ความคิด ความรู้สึกจะแสดงออกมาในรูปแบบของการประพฤตินิติโดยการยอมรับ หรือปฏิเสธ

ประเภทของพฤติกรรม

เกณฑ์ในการจำแนกพฤติกรรมของมนุษย์นักวิชาการได้จำแนกไว้ 5 เกณฑ์ ดังนี้ (บุญศรี คำชายและคนอื่น ๆ, 2545)

1. เกณฑ์ในการใช้การสังเกต จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งปรากฏเห็นได้ชัดเจน เช่น การหัวเราะ ยิ้ม ร้องไห้ เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งไม่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน เช่น ความคิด ความรู้สึก การเข้าใจ ความจำ เป็นต้น

2. เกณฑ์ด้านแหล่งกำเนิดพฤติกรรม จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 พฤติกรรมวุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งเป็นความพร้อมที่เกิดขึ้นโดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นไปตาม เผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิตมนุษย์สามารถเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นมาได้ด้วยตนเองไม่ต้องผ่านประสบการณ์หรือการฝึกฝน เช่น การคลาน การร้องไห้ เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์และการฝึกฝน เช่น การว่ายน้ำ การขี่จักรยาน เป็นต้น

3. เกณฑ์ด้านภาวะทางจิตของบุคคล จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 พฤติกรรมที่กระทำโดยรู้ตัว (Conscious) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับจิตสำนึก เช่น พูด วิ่ง เดิน เป็นต้น

3.2 พฤติกรรมที่กระทำโดยไม่รู้ตัว (Unconscious) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับจิตใต้สำนึก หรือเป็นพฤติกรรมที่ขาดสติสัมปชัญญะ เช่น ฝัน ละเมอ เป็นต้น

4. เกณฑ์ด้านการแสดงออก จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

4.1 พฤติกรรมทางกาย (Physical Activity) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวร่างกายด้วยแขนหรือขา การปรับเปลี่ยนอิริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การโคลงตัว เป็นต้น

4.2 พฤติกรรมทางจิต (Psychological Activity) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน เช่น ความคิด ความเข้าใจ เป็นต้น

5. เกณฑ์ด้านการทำงานของระบบประสาท จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุมและสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ เช่น การพูดคุย การแกว่งแขนขา เป็นต้น

5.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นการทำงานที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น สัญชาตญาณ (สะดุ้ง) และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

วิธีการการศึกษาพฤติกรรม

ลักขณา สริวัฒน์ (2544) กล่าวว่า วิธีการศึกษาพฤติกรรม คือวิธีการที่ถูกนำมาใช้ในการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมซึ่งวิชาใด ๆ ที่มีความเป็นศาสตร์จะนำวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการแสวงหาความรู้ทั้งสิ้น ซึ่งวิธีการทางวิทยาศาสตร์นี้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ กำหนดปัญหา ตั้งสมมุติฐาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล ตามลำดับขั้นตอนดังกล่าวเป็นแนวทางสำหรับ

วิธีการศึกษาพฤติกรรมโดยต้องดำเนินการตาม แม้ว่าแต่ละวิธีจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไป ก็ตาม สำหรับวิธีการศึกษาพฤติกรรมทำได้หลายวิธีตามลักษณะของพฤติกรรมที่ศึกษา ดังนี้

1. การทดลอง (Experimental Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในทางจิตวิทยาที่เป็นวิทยาศาสตร์สูงมาก โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างเหตุการณ์สองเหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่เป็นเหตุเรียกว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ส่วนเหตุการณ์ที่เป็นผลเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent Variable) การปฏิบัติต่อตัวแปรอิสระ เรียกว่าการจัดกระทำ (Treatment) ในการทดลองแต่ละครั้งผู้ทดลองต้องตั้งสมมุติฐานก่อนแล้วทำการทดลองการทดลองมี 2 ลักษณะ คือการทดลองในห้องปฏิบัติการ และการทดลองภาคสนามในการทดลองแต่ละครั้งต้องคำนึงถึงการปฏิบัติซ้ำหมายถึงว่าการกระทำซ้ำอีกครั้งแม้ว่าจะเป็นบุคคลหรือสถานที่ก็จะได้ผลเหมือนเดิมทุกครั้ง นักจิตวิทยาควรทำการทดลองซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ส่วนการควบคุมตัวแปรนั้นจะเห็นว่าการทดลองแต่ละครั้งมีข้อจำกัด เพราะการที่จะควบคุมตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งนั้นอาจจะมีตัวแปรซ่อนมาทำให้ผลลัพธ์คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ ในการสรุปผลก็เช่นเดียวกันต้องมีขอบเขตจำกัด คือผลการทดลองจะเกิดลักษณะนี้ได้เฉพาะในกลุ่มที่มีคุณลักษณะแบบนั้นเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มอื่นที่แตกต่างกันออกไปได้ ข้อดีของการทดลองก็คือนักจิตวิทยาสามารถควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมได้ทำให้แน่ใจได้ว่า อะไรเป็นสาเหตุ อะไรเป็นผล

2. การสำรวจ (Survey Method) เป็นการศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์เช่นกันแม้ว่าจะไม่เข้มข้นนักก็ยังมีวิธีการศึกษาตัวแปรเหมือนการทดลอง ผู้ศึกษาไม่ต้องจัดกระทำต่อตัวแปรทำเพียงแค่วิเคราะห์ตัวแปรอย่างมีระบบในสถานการณ์ที่พบการสำรวจจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่มีทั้งความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเที่ยงตรง (Validity) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

3. วิธีการตรวจสอบจิตตนเอง (Introspection Method) หมายถึง วิธีการที่บุคคลสังเกตตนเองหรือสำรวจตนเอง โดยการให้บุคคลพิจารณาความรู้สึกของตนเอง สำรวจตรวจสอบตนเองแล้วรายงานถึงสาเหตุและความรู้สึกของตนเองออกมา ซึ่งในการตรวจสอบจิตตนเองบางครั้งอาจใช้วิธีการนึกย้อนทบทวนไปถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และฝังใจหรือประทับใจในอดีต อาจกลายเป็นปมขัดแย้งซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ

4. วิธีทางคลินิก (Clinical Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมแบบลึก (In-Depth Study) โดยใช้เครื่องมือหลาย ๆ อย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลหลาย ๆ ด้านและใช้ระยะเวลาเพื่อให้ทราบสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ตลอดจนได้ข้อความรู้ใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้กับกรณีอื่น ๆ ได้นักจิตวิทยาจะไม่เพียงแต่ศึกษาเรื่องตามที่คนไข้เล่าให้ฟังเท่านั้นยังต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

ประสบการณ์ในอดีตชีวประวัติ ศึกษาความสัมพันธ์ในครอบครัวและสิ่งแวดล้อมเพื่อดูภูมิหลังทางสังคมของคนไข้ โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การทดสอบ การศึกษารายกรณี การสังเกต การสัมภาษณ์ สังคมมิติ การทดสอบทางจิตวิทยา อาทิ การทดสอบบุคลิกภาพ การฉายจิต เพื่อศึกษาเจตคติ ความต้องการทางอารมณ์และทางจิตใจ เพื่อดูสาเหตุของความผิดปกติทางบุคลิกภาพนั้น ๆ ว่ามีสาเหตุที่แท้จริงมาจากอะไร

5. การสังเกตอย่างมีระบบ (Systematic Observation) เป็นการศึกษาโดยการเฝ้าสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเรียกว่าการสังเกตอย่างมีระบบวิธีการนี้ต้องนิยามพฤติกรรมที่จะสังเกตให้ชัดเจนและวัดได้ เรียกว่า นิยามปฏิบัติการ (Operational Definition) การสังเกตเป็นวิธีการที่มีความชัดเจน ง่าย และสะดวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สังเกตว่าจะมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ ความชำนาญ มีความสามารถในการสังเกตมากน้อยแค่ไหน สิ่งเหล่านี้ผู้สังเกตควรได้รับการฝึกฝนการสังเกตมาเป็นอย่างดี การสังเกตที่ดีนั้นจะต้องมีจุดมุ่งหมายว่าจะสังเกตเรื่องอะไร สังเกตไปทำไม สถานการณ์และสภาพการณ์ที่ต้องการสังเกต จำนวนครั้งในการสังเกต ระยะเวลา วันเวลาในการสังเกต สิ่งเหล่านี้ต้องกำหนดให้ชัดเจนและที่สำคัญผู้ที่ทำการสังเกตต้องไม่มีอคติต่อผู้ถูกสังเกตและเรื่องที่ทำ การสังเกตอยู่รวมทั้งจะต้องทำการสังเกตโดยไม่ให้กลุ่มตัวอย่างรู้ว่าไม่มีใครคอยสังเกตอยู่การสังเกตอาจใช้เครื่องมือช่วยบันทึกรายละเอียดด้วย เช่น เครื่องบันทึกเสียง การถ่ายภาพยนตร์ เครื่องมือตรวจนับผู้มาใช้บริการของห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

6. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การใช้แบบสอบถามเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีจำนวนมาก ๆ และต้องการคำตอบอย่างรวดเร็วทำให้ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แบบสอบถามที่ใช้จะต้องเป็นเครื่องมือที่มีความเป็นมาตรฐาน มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง มีความเชื่อมั่นได้ สามารถวัดในสิ่งที่เราต้องการจะวัด ในการให้ตอบแบบสอบถามมักจะถามเกี่ยวกับเจตคติเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการจะทราบ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้แล้วก็จะใช้วิธีการทางสถิติวิจัยหาคำตอบออกมาเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนขึ้นควรนำวิธีการอื่นมาใช้ตรวจสอบอีกครั้ง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

7. การทดสอบทางจิตวิทยา (Psychological Testing) แบบทดสอบทางจิตวิทยาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดลักษณะพฤติกรรมที่แอบแฝงอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลพยายามปกปิดซ่อนเร้นไว้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม อาทิ การตรวจเช็คระดับสติปัญญา การวัดความถนัดและความสนใจ การตรวจลักษณะของบุคลิกภาพและอารมณ์ ซึ่งในขั้นตอนของการสร้างแบบทดสอบนั้นต้องผ่านกระบวนการที่น่าเชื่อถือเพื่อให้ได้แบบทดสอบที่แม่นยำตรง

สรุปแล้ววิธีการศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุดการนำไปใช้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้ใช้แต่ละคน วิธีการสังเกต การสำรวจ การใช้แบบสอบถาม และการทดลอง มักใช้ศึกษา

กับกลุ่มคนจำนวนมาก และมักเป็นการศึกษาเพื่อหาความรู้โดยไม่สนใจพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลส่วน วิธีการทดสอบการตรวจสอบจิตตนเอง วิธีทางคลินิก มักใช้ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะบุคคล

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุนทร แก้วลาย (2532) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล การจัดเก็บ และการเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม

สุชาติ กิระนันท์ (2542) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ค้นคืน ส่งแลรับ หรือเชื่อมโยง ข้อมูล และสารสนเทศซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล และค้นคืนข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์ และโทรคมนาคม เป็นต้น

ปรีป เมธาคณวุฒิ (2544) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคม รวมทั้งประเด็นทางจริยธรรม และทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสังคม โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ และเทคนิควิธีการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผล เรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูล ซึ่งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคม

วศิณ ชูประยูร (2537) ได้กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้ในการประมวลผลสารสนเทศ ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องประมวลผลคำ และเครื่องที่สามารถประมวลผลได้โดยอัตโนมัติอื่น ๆ เครื่องสมองกลเหล่านี้ เป็นนวัตกรรมของมนุษยชาติที่สร้างสรรค์ ขึ้นมาเพื่อรวบรวมผลิต สื่อสาร บันทึก เรียบเรียงใหม่ และแสวงหาประโยชน์จากสารสนเทศ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การจัดหา จัดเก็บ ประมวลผล และการเผยแพร่ สารสนเทศ ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และรวมถึง เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารใช้ให้เป็นประโยชน์

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ในประเทศไทย อินเทอร์เน็ตเริ่มมีการใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ.2530 ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยได้รับความช่วยเหลือจากโครงการ IDP (The International Development Plan) เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถติดต่อสื่อสารทางอีเมลกับมหาวิทยาลัยเมลเบิร์นในออสเตรเลียได้ ได้มีการติดตั้งระบบอีเมลขึ้นครั้งแรก โดยผ่านระบบโทรศัพท์ ความเร็วของโมเด็มที่ใช้ในขณะนั้นมีความเร็ว 2,400 บิต/วินาที จนกระทั่งวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ.2531 ได้มีการส่งอีเมลฉบับแรกที่ติดต่อระหว่างประเทศไทยกับมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงเปรียบเสมือนประตูทางด่วน (Gateway) ของไทยที่เชื่อมต่อไปยังออสเตรเลียในขณะนั้น

ในปี พ.ศ.2533 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษาของรัฐ โดยมีชื่อว่า เครือข่ายไทยสาร (Thai Social/ Scientific Academic And Research Network : ThaiSARN) ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ เพื่อการศึกษาและวิจัย

ในปี พ.ศ.2538 ได้มีการบริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและภาคเอกชนต่าง ๆ ที่ต้องการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีบริษัทอินเทอร์เน็ตไทยแลนด์ (Internet Thailand) เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP) เป็นบริษัทแรก เมื่อมีคนนิยมใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น บริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจึงได้ก่อตั้งขึ้นอีกมากมาย

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน โดยอาศัยตัวเชื่อมเครือข่ายภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงเดียวกัน นั่นก็คือ TCP/IP Protocol ซึ่งเป็นข้อกำหนดวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย ซึ่งโปรโตคอลนี้จะช่วยให้คอมพิวเตอร์ที่มีฮาร์ดแวร์ที่แตกต่างกันสามารถติดต่อถึงกันได้ การที่มีระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเคลื่อนย้ายข่าวสารข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้ โดยไม่จำกัดระยะทาง ส่งข้อมูลได้หลายรูปแบบ ทั้งข้อความตัวหนังสือ ภาพ และ เสียง โดยอาศัยเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนับเป็นอภิระบบเครือข่ายที่ยิ่งใหญ่มากมีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายล้านเครื่องทั่วโลกเชื่อมต่อกับระบบ ทำให้คนในโลกทุกชาติทุกภาษาสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ โดยไม่ต้องเดินทางไป โลกทั้งโลกเปรียบเสมือนเป็นบ้านหนึ่ง

ทุกคนในบ้านสามารถพูดคุยกันได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย แต่เกิดประโยชน์ต่อสังคมโลกปัจจุบันมาก (พุทธิรักษ์ มุลเมืองและสุชีวา วิชัยกุล, 2557)

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

(กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561)

กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	พ.ศ.2560	พ.ศ.2561
อ่านหนังสือออนไลน์	30.8%	48.27%
ขายสินค้าหรือบริการ	13.7%	24.48%
จองโรงแรม	11.0%	20.65%
บริการเรียกแท็กซี่	4.8%	12.61%
จอง/ซื้อตั๋วชมภาพยนตร์/การแสดง	14.6%	21.67%

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นทุกปีเป็นจำนวนมากและเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้บริการออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความหมายและความเป็นมาของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

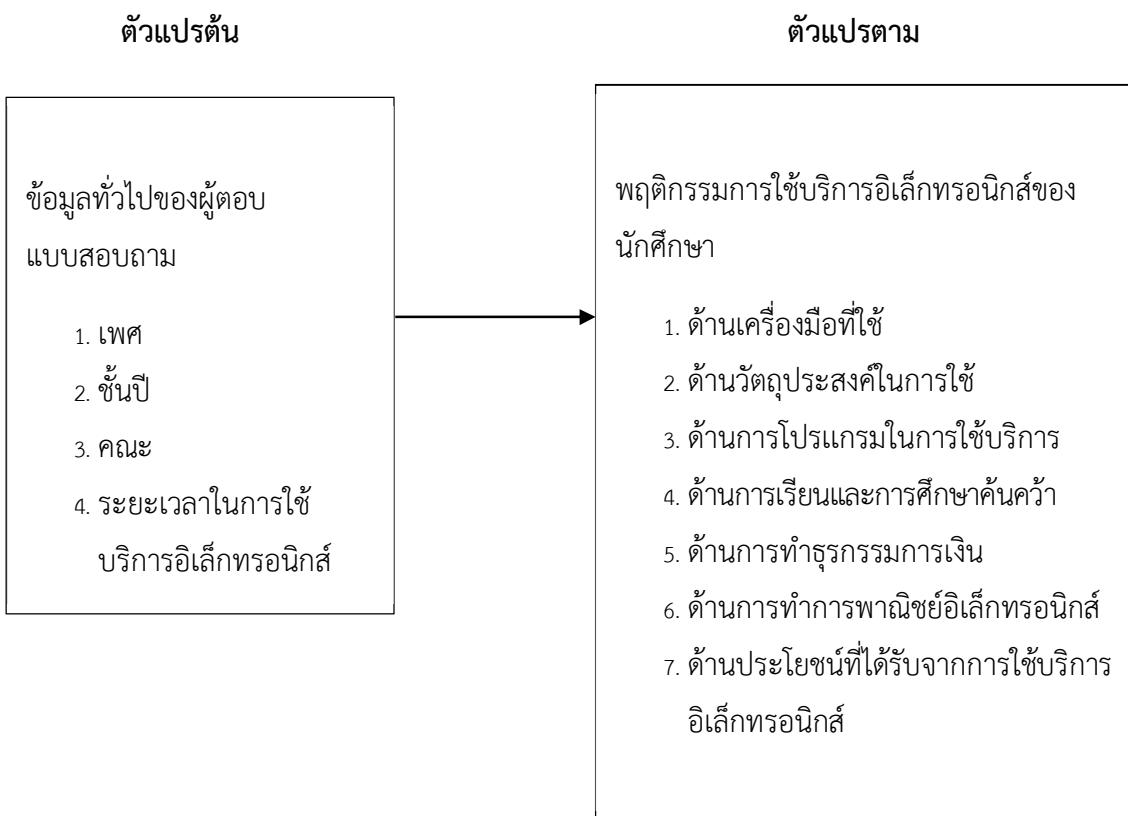
ธนาคารเพื่อการส่งออกและการนำเข้าแห่งประเทศไทย (2541) ได้ให้คำจำกัดความว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ซึ่งในปัจจุบันรู้จักกันดีในชื่อของ อี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce) เป็นระบบการซื้อขายสินค้าหรือบริการในรูปแบบใหม่ ที่ผู้ซื้อ ผู้ขาย สามารถส่งคำสั่งซื้อหรือขายผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทที่สามารถตอบโต้กันได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เพื่อติดต่อซื้อขายทั้งภายในและต่างประเทศ

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นมาตั้งแต่ ค.ศ.1960 โดยเริ่มจากบริษัทในสหรัฐอเมริกา ได้นำการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่าระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถส่งเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานเพื่อติดต่อทำการค้าระหว่างกันมาช่วยในการซื้อขายสินค้าระหว่างบริษัท ธุรกิจการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นครอบคลุมประเภทธุรกิจหลายรูปแบบ ดังตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในปัจจุบัน ได้แก่ การซื้อขายสินค้าในระบบออนไลน์ การโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสอบถาม การติดต่อธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการอื่น ๆ ส่วนสินค้าที่สามารถติดต่อซื้อขายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมถึง บทเพลง วรรณกรรม

สินค้าสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตลอดจนการซื้อขายบริการหรือสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เช่น บริการด้านการท่องเที่ยว บริการโรงแรม บริการธนาคาร บริการเกี่ยวกับกฎหมาย และบริการทางการศึกษา เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (พ.ศ.2542)</p>	<p>มณฑนา ปฏิทัศน์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ เจตคติในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 3. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ เจตคติในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามเพศ อายุ สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ทักษะ และเจตคติในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทักษะในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามเพศ และสังกัด พบว่าไม่มีความแตกต่าง และพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามเพศ สังกัด อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีความแตกต่าง</p>

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (พ.ศ.2543)</p>	<p>กิตติมา ทองเกต</p>	<p>เพื่อศึกษาถึงความต้องการใช้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างชาติ</p>	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า ประเภทบริการการธุรกรรมต่างประเทศที่ธุรกิจส่งออกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากที่สุดในด้านสินค้าเข้า ได้แก่ บริการด้านการโอนเงินออกไปเพื่อชำระค่าสินค้า ในด้านสินค้าออกคือ บริการด้านการโอนเงินเข้าเพื่อชำระค่าสินค้า และในด้านอื่น ๆ คือเรียกดูอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน สำหรับวิธีในการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนมากผู้ประกอบการจะใช้วิธีแฟกซ์เอกสารคำขอไปก่อนแล้วจึงส่งตัวจริงตามไปภายหลัง</p>

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในห้างสรรพสินค้า (พ.ศ.2546)	เสาวลักษณ์ ชลสาคร	เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	แบบสอบถาม	ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 25-29 ปี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นปัจจัยหลัก ความสะดวก รวดเร็วในการทำรายการเป็นปัจจัยรองลงมาและปัจจัยด้านพนักงานคอยแนะนำบริการที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>พฤติกรรมการใช้ สารนิเทศของอาจารย์ และนักศึกษาสาบัน ราชภัฏนครสวรรค์ (พ.ศ.2546)</p>	<p>จิตราภรณ์ เพ็งดี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาสาบันราชภัฏนครสวรรค์ 2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สารนิเทศจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด 3. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สารนิเทศ 	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า การใช้สารนิเทศของอาจารย์แตกต่างกัน ในด้านภาษาของสารนิเทศและวิธีการแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษา กศ.บป. แตกต่างกันในด้านประเภทของสารนิเทศและแหล่งสารนิเทศภายนอกสถาบันส่วนนักศึกษาภาคปกติไม่พบความแตกต่าง</p>
<p>พฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษาสถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ.2548)</p>	<p>พบรัก แยมฉิม</p>	<p>เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต</p>	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือที่ใช้ต่างกันนักศึกษาชั้นปีที่ศึกษาต่างก็มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระยะเวลาที่ใช้แตกต่างกันและนักศึกษา</p>

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
				นี้เรียนต่างกัันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือที่ใช้ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้
พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี (พ.ศ.2548)	สกาวรรตน์ ลลิตจรรุญ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตจังหวัดอุบลราชธานี 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี 	แบบสอบถาม	ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าใช้มากที่สุดคือ บริการเงินด่วน ATM รองลงมาคือ บริการปรับสมุดเงินฝาก อัตโนมัติ บริการ Hot Line เพื่อติดต่อลูกค้าสัมพันธ์ บริการผ่านคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต บริการธนาคารทางโทรศัพท์ และบริการเครื่องโทรสาร

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ.2550)</p>	<p>สงวงศ์ บุญปลูก และปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษา 5 ด้านของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษา 5 ด้านของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของอาจารย์ 	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษา 5 ด้านของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนมากมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็น การสอนโดยการนำ คอมพิวเตอร์มาใช้เป็น เครื่องมือสำหรับถ่ายทอดคำสอนด้านงานทะเบียนสารบรรณ เป็นระบบที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานด้านเอกสารหรือจัดการเอกสารการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาทางไกล</p>

เรื่อง	ผู้จัดทำ	วัตถุประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนโรงเรียนสามเสนวิทยาลัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ.2551)</p>	<p>กรกมล กำเนิดกาญจน์</p>	<p>เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ</p>	<p>แบบสอบถาม</p>	<p>เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกิจกรรมการบริหารของสถาบันด้านห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการเป็นการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุดและห้องปฏิบัติการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระยะเวลาต่างกัันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน</p>

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำแนกเป็น คณะครุศาสตร์ 874 คน คณะวิทยาการจัดการ 2,756 คน คณะพยาบาลศาสตร์ 332 คน โรงเรียนการเรือน 1,368 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1,461 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 1,405 คน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ 1,367 คน โรงเรียนกฎหมายและการเมือง 760 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10,323 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยโดยใช้ตารางกำหนดตัวอย่างของทาโรยามาเน Taro Yamane (Yamane, 1967 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2545 : 141) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะครุศาสตร์	874	33
คณะวิทยาการจัดการ	2,756	103
คณะพยาบาลศาสตร์	332	12
โรงเรียนการเรือน	1,368	51
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,461	55
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,405	52
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	1,367	51
โรงเรียนกฎหมายและการเมือง	760	28
รวม	10,323	385

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check List) และมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี คณะและระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ประกอบด้วย ด้านเครื่องมือที่ใช้ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้า ด้านการทำธุรกรรมการเงิน ด้านการทำพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ และด้านประโยชน์ที่ได้รับเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ		ระดับพฤติกรรม
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้แปลผลระดับของพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดช่วงการวัดเท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมายของพฤติกรรม
4.51 - 5.00	พฤติกรรมการใช้มากที่สุด
3.51 - 4.50	พฤติกรรมการใช้มาก
2.51 - 3.50	พฤติกรรมการใช้ปานกลาง
1.51 - 2.50	พฤติกรรมการใช้น้อย
1.00 - 1.50	พฤติกรรมการใช้น้อยที่สุด

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้หลักการและแนวคิดที่จะให้ได้มาซึ่งแนวทางใสการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือให้ได้ตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับคำถามงานวิจัย

3. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

5. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลอง (Try Out) เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 20 คน

6. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้แบบสอบถามใช้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ความถูกต้องตามที่กำหนดไว้
2. นำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางคอมพิวเตอร์

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนศนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยการคำนวณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1. ค่าเฉลี่ย \bar{x}

สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
n	หมายถึง	จำนวนข้อมูล

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$\text{สูตร S.D.} = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
x	หมายถึง	คะแนนในกลุ่มตัวอย่าง
n-1	หมายถึง	จำนวนตัวแปรอิสระ
n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum x)^2$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่ประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 385 ชุด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบตาราง เรียงลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ และระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	34.30
หญิง	253	65.70
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	127	33.00
ชั้นปีที่ 2	165	42.90
ชั้นปีที่ 3	91	23.60
ชั้นปีที่ 4	2	0.50
ชั้นปีที่ 5	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	33	8.60
คณะวิทยาการจัดการ	103	26.80
คณะพยาบาลศาสตร์	12	3.10
โรงเรียนการเรือน	51	13.20
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	55	14.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	52	13.50
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	51	13.20
โรงเรียนกฎหมายและการเมือง	28	7.30
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 โรงเรียนการเรือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และโรงเรียนกฎหมายและการเมือง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	254	66.00
สัปดาห์ละ 4-6 วัน	109	28.30
สัปดาห์ละ 2-3 วัน	22	5.70
สัปดาห์ละ 1 วัน	-	-
ไม่ได้ใช้เลย	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 สัปดาห์ละ 4-6 วัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และสัปดาห์ละ 2-3 วัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตารางที่ 4.5 เครื่องมือในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	SD	ระดับพฤติกรรม
1. โทรศัพท์มือถือ	4.74	0.535	มากที่สุด
2. คอมพิวเตอร์	4.04	0.739	มาก
3. โน้ตบุ๊ก	4.25	0.794	มาก
4. แท็บเล็ต	4.13	0.990	มาก
5. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	4.28	0.457	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ด้านเครื่องมือในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.457 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.535 รองลงมาคือ โน้ตบุ๊กอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 รองลงมาคือ แท็บเล็ตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.990 และลำดับสุดท้ายคือ คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739

ตารางที่ 4.6 โปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

โปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	SD	ระดับพฤติกรรม
1. Facebook	4.75	0.458	มากที่สุด
2. Line	4.76	0.430	มากที่สุด
3. Twitter	4.28	0.831	มาก
4. Instagram	3.66	0.801	ปานกลาง
5. Whatsapp	2.63	1.144	ปานกลาง
6. Messenger	3.98	0.988	มาก
7. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	4.51	0.279	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ด้านโปรแกรมในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.279 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่าพฤติกรรมการใช้ Facebook อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.458 รองลงมาคือ Line อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.430 รองลงมาคือ Twitter อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 รองลงมาคือ Messenger อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.988 รองลงมาคือ Instagram อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.801 และลำดับสุดท้ายคือ Whatsapp อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.144

ตารางที่ 4.7 การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนและการศึกษาค้นคว้า

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียน และการศึกษาค้นคว้า	\bar{x}	SD	ระดับ พฤติกรรม
1. ระบบ E-Mail สำหรับนักศึกษา	4.81	0.448	มากที่สุด
2. บริการเปลี่ยนรหัสผ่านระบบสารสนเทศด้วย ตนเอง	4.38	0.566	มาก
3. บริการตรวจสอบสิทธิระบบสารสนเทศด้วย ตนเอง	4.36	0.512	มาก
4. ระบบบริหารการศึกษา (ทะเบียนออนไลน์)	4.30	0.502	มาก
5. บริการ Cloud Computing)(Private Cloud)	4.22	0.552	มาก
6. บริการดาวน์โหลดโปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft	4.22	0.610	มาก
7. บริการ E-Learning โปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft	4.18	0.591	มาก
8. บริการ Webhosting สำหรับนักศึกษา	4.03	0.470	มาก
9. บริการสืบค้นหนังสือและวารสาร	4.49	0.541	มาก
10. ระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (WBSC-LMS)	4.42	0.620	มาก
11. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	3.63	0.512	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา เพื่อการเรียนและการศึกษาค้นคว้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.512 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่าพฤติกรรมการใช้ บริการระบบ E-Mail สำหรับนักศึกษามีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.448 รองลงมาคือ บริการสืบค้นหนังสือและวารสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.541 รองลงมาคือ ระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (WBSC-LMS) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 รองลงมาคือ บริการเปลี่ยนรหัสผ่านระบบสารสนเทศด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.566 รองลงมาคือ บริการตรวจสอบสิทธิระบบสารสนเทศด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.512 รองลงมาคือ ระบบบริหารการศึกษา (ทะเบียนออนไลน์) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.502 รองลงมาคือบริการ Cloud Computing (Private Cloud) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.552 รองลงมาคือ บริการดาวนโหลดโปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610 รองลงมาคือ บริการ E-Learning โปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 และลำดับสุดท้ายคือ บริการ Webhosting สำหรับนักศึกษาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.470

ตารางที่ 4.8 การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงิน

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงิน	\bar{x}	SD	ระดับ พฤติกรรม
1. โอนเงิน	3.68	0.747	มาก
2. ชำระเงินค่าโทรศัพท์มือถือ	3.93	0.648	มาก
3. เติมเงินมือถือผ่านแอปพลิเคชัน	3.64	0.810	มาก
4. จ่ายบิลค่าน้ำ/ค่าไฟ	3.27	1.066	มาก
5. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	3.63	0.512	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.512 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้ บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 รองลงมาคือ โอนเงินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 รองลงมาคือ เติมเงินมือถือผ่านแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.810 และลำดับสุดท้ายคือ จ่ายบิลค่าน้ำ/ค่าไฟ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.066

ตารางที่ 4.9 การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	SD	ระดับพฤติกรรม
1. ขายสินค้าออนไลน์	3.34	1.361	ปานกลาง
2. ซื้อสินค้าออนไลน์	4.44	0.690	มาก
3. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	2.59	0.528	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.528 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.690 รองลงมาคือ ขายสินค้าออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.361

ตารางที่ 4.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	\bar{x}	SD	ระดับพฤติกรรม
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย	4.81	0.397	มากที่สุด
2. มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4.66	0.474	มากที่สุด
3. สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก	4.66	0.475	มากที่สุด
4. สืบค้นตำรา ความรู้ใหม่ ๆ ได้ทันเท่าทันเหตุการณ์	4.17	0.439	มาก
5. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น	4.43	0.704	มาก
6. ช่วยในการทบทวนบทเรียน	4.35	0.710	มาก
7. อื่น ๆ	-	-	-
รวม	3.63	0.512	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.512 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่านักศึกษา ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.397

รองลงมาคือ มีความสะดวกสบายในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.474 รองลงมาคือ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.475 รองลงมาคือ แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.704 รองลงมาคือ ช่วยในการทบทวนบทเรียนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710 และลำดับสุดท้ายคือ สืบค้นตำรา ความรู้ใหม่ ๆ ได้ทันเท่าทันเหตุการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 10,323 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 385 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่เรียนพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1, นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และเมื่อพิจารณาตามคณะที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ, คณะพยาบาลศาสตร์, โรงเรียนการเรือน, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการและโรงเรียนกฎหมาย และการเมืองน้อยที่สุด

สำหรับระยะเวลาที่นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน มากที่สุด รองลงมาคือสัปดาห์ละ 4-6 วัน และสัปดาห์ละ 2-3 วัน น้อยที่สุด

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้เครื่องมือในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือโน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านโปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพฤติกรรมการใช้ Facebook และ Line อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ Twitter, Messenger, Instagram และ Whatsapp อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้าพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพฤติกรรมการใช้บริการระบบ E-Mail สำหรับนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือบริการสืบค้นหนังสือ

และวารสาร, ระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (WBSC-LMS), บริการเปลี่ยนรหัสผ่านระบบสารสนเทศด้วยตนเอง, บริการตรวจสอบสิทธิระบบสารสนเทศด้วยตนเอง, ระบบบริหารการศึกษา (ทะเบียนออนไลน์), บริการ Cloud Computing (Private Cloud), บริการดาวนโหลดโปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft, บริการ E-Learning โปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft และบริการ Webhosting สำหรับนักศึกษา อยู่ในระดับมาก

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงินพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์, บริการโอนเงิน, บริการเติมเงินมือถือผ่านแอปพลิเคชันและบริการจ่ายบิลค่าน้ำ/ค่าไฟ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือขายสินค้าออนไลน์ อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย, มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ, สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น, ช่วยในการทบทวนบทเรียน, สืบค้นตำรา ความรู้ใหม่ ๆ ได้ทันเท่าทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีประเด็นสำคัญซึ่งควรนำมาอภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านเครื่องมือในการใช้ พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก โดยเครื่องมือที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุดคือโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติพร พรไพรินทร์ (2548) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่น เขตบางเขน พบว่า วัยรุ่นมีพฤติกรรมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อความทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยี และนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อกับเพื่อนมากที่สุด อาจเป็นเพราะ การติดต่อด้วยโทรศัพท์มือถือช่วยให้การติดต่อกันทำได้รวดเร็ว อีกทั้ง โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่พกพาสะดวกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วโดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา

2. ด้านโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยโปรแกรมที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุดคือแอปพลิเคชัน Line ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พกษ เชิดชูศิลป์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมใช้ไลน์ที่มีผล

ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในแอปพลิเคชัน Line ในการใช้บริการในระดับมากที่สุด ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชัน Line ส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องการส่งข้อความผ่านแชทไปยังเพื่อน หรือกลุ่มเพื่อนที่เราต้องการจะสนทนา สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของ กาญจนา แก้วเทพ (2555) ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการของผู้รับสารโดยทั่วไปแล้ว ของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อาทิเช่น ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตนเอง ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมของตนเอง หรือแม้ต้องการ ประสบการณ์ใหม่ๆ และสุดท้ายคือ ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็วในการรับสาร อาจเป็นเพราะ ในเมืองไทยแอปพลิเคชันสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคงหนีไม่พ้นแอปพลิเคชัน Line เพราะ แอปพลิเคชัน Line สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาและที่สำคัญแอปพลิเคชัน Line คนส่วนใหญ่นิยมใช้ในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันในด้านธุรกิจ หรือใช้ในด้านการศึกษาการสอน

3. ด้านธุรกรรมทางการเงิน พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากโดยบริการที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุดคือการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ชลสาคร (2546) ได้ศึกษาการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในห้างสรรพสินค้า พบว่าการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นปัจจัยหลัก ความสะดวกรวดเร็วในการทำรายการเป็นปัจจัยรองลงมา และปัจจัยด้านพนักงานคอยแนะนำบริการที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด ปัจจัยหลัก อาจเป็นเพราะ บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์ในปัจจุบันนี้ทำได้ผ่านอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังสถานที่ที่ให้บริการและยังสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายสามารถทำรายการที่ต้องการได้รวดเร็ว และมีความปลอดภัย

4. ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีการใช้บริการการซื้อสินค้าออนไลน์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐ ฉันทพิริย์พันธ์ (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้บริโภคมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้า และมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ที่ซื้อสินค้าและบริการจะเป็นกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มคนทำงาน ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ รวมทั้งวิธีการชำระเงิน ความหลากหลายและรูปแบบการนำเสนอ อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันมีร้านขายสินค้าออนไลน์เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายจึงเป็นทางเลือกที่ดีให้กับผู้ที่ต้องการจะซื้อสินค้าซึ่งปัจจุบันคนก็หันมาใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์กันอย่างแพร่หลายเป็นเพราะผู้ใช้บริการสามารถเลือกสินค้าได้หลากหลายโดยไม่ต้องไปเดินหาของที่ตนเอง

ต้องการ สามารถซื้อของได้ 24 ชั่วโมง เปรียบเทียบราคาได้ และยังสามารถตรวจสอบสินค้าได้จากการรีวิวของทางร้านเพื่อความมั่นใจก่อนการตัดสินใจซื้อ เพราะเหตุนี้คนจึงนิยมหันมาใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดหรือหรือสถาบันสารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการออกแบบบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการในช่องทางต่าง ๆ และลดขั้นตอนการให้บริการซึ่งจะช่วยให้เกิดบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้สามารถใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการประยุกต์ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในงานห้องสมุดที่เจาะลึกในแต่ละบริการ
2. ควรมีการศึกษานวัตกรรมบริการของห้องสมุดที่อาศัยแนวคิดของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- กรกมล กำเนิดกาญจน์. (2551). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนโรงเรียน สามเสน วิทยาลัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้น พื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). *eCommerce ไทย ไปถึงไหนแล้ว*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ จาก <https://permpol.com/archives/66618>. (วันที่สืบค้น 20 มีนาคม 2562).
- กาญจนา แก้วเทพ. (2555). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กิตติมา ทองเกตุ. (2543). *ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศ ของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุญชรี คำชาย และคนอื่น ๆ. (2545). *พฤติกรรมกับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนัน ทา.
- จิตรารณณ์ เฟ็งดี. (2546). *พฤติกรรมการใช้สารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันราชภัฏนครสวรรค์*. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ฐิติพร พรไพรินทร์. (2548). *พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่น เขตบางเขน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฐิตียา เนตรวงษ์. (2547). *การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏสวน ดุสิต*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ณัฐ ฉันทพิริย์พันธ์. (2541). *ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญญา ธีระกนิษฐ. (2552). *พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน*. อุตรธานี: ศึกษาทั่วไป.

- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุษกร ชีวะธรรมานนท์. (2552). *ความรู้และพฤติกรรมในการจัดการขยะในครัวเรือนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีป เมธาคณวุฒิ. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พบรัก แยมฉิม. (2548). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต .
- พภัช เติตชูศิลป์. (2557). *พฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม*. กรุงเทพฯ: หลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พุทธิรักษ์ มุลเมือง และสุชีวา วิชัยกุล. (2557). *ความหมายของอินเทอร์เน็ต*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://computer.bcnv.ac.th/hnwy-kar-reiyn-ru2>. (วันที่สืบค้น 20 มีนาคม 2562).
- มณฑนา ปฏิทัศน์. (2542). *ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (ม.ป.ป.). *การบริหาร e-service ด้วย e-crm*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.huso.buu.ac.th/rewat/dl_pop.asp?mode=4&cid=27. (วันที่สืบค้น 20 มีนาคม 2562).
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เจริญชีพ เอ็ดดูเคชั่น.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วศิณ ชูประยูร. (2537). *แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.ในสารนิเทศเบื้องต้น = Introduction to Information Science*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

วุฒิพงษ์ บุไธสง. (2542). การอบรมเพื่อการเรียนรู้สารสนเทศสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สกาวรัตน์ ลลิตจรรณ. (2548). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษานาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด(มหาชน)ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2541). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สว่างค์ บุญปลูก และปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์. (2550). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัด
การศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สว่างจิต ศรีระชา. "ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ". ข่าวสารห้องสมุด
มหาวิทยาลัยขอนแก่น 11 (เมษายน-ธันวาคม 2532): 9-22

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2561). ข้อมูลจำนวนนักเรียนมหาวิทยาลัยสวนดุสิตเดือน
มกราคม 2561. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.regis.dusit.ac.th. (วันที่สืบค้น 20 มีนาคม
2562).

สุขาดา กิระนันท์. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. กรุงเทพฯ:
เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.

สุนทร แก้วลาย. (2532). เทคโนโลยีสารสนเทศในสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์
กรมการฝึกหัดครู.

เสาวลักษณ์ ชลสาคร. (2546). การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในห้างสรรพสินค้า. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แสงเดือน ผ่องพุ่ม. (2542). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับ
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หทัยรัตน์ ดีประเสริฐ. (2560). 5 สมัยกับสวนดุสิต 5.0. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
www.komchadluk.net. (วันที่สืบค้น 20 มีนาคม 2562).

บรรณานุกรมภาษาอังกฤษ

Whitman, M.E. & Woszczyński, A. B. (2004). *The hand book of information systems research*. Hershey, PA.: Idea Group Pub.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และส่งเสริมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ชั้นปี

ชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4

ชั้นปีที่ 5

3. คณะ

คณะครุศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

โรงเรียนการเรือน

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง

4. ระยะเวลาในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

- ทุกวัน
 สัปดาห์ละ 4-6 วัน
 สัปดาห์ละ 2-3 วัน
 สัปดาห์ละ 1 วัน
 ไม่ได้ใช้เลย
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เกณฑ์การประเมิน	ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
	ระดับ 4	หมายถึง	มาก
	ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
	ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
	ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

1. ท่านใช้เครื่องมือใดในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
1.1 โทรศัพท์มือถือ					
1.2 คอมพิวเตอร์					
1.3 โน้ตบุ๊ก					
1.4 แท็บเล็ต					
1.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

2. ท่านใช้โปรแกรมใดในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

โปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
2.1 Facebook					
2.2 Line					
2.3 Twitter					
2.4 Instagram					

โปรแกรมในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
2.5 Whatsapp					
2.6 Messenger					
2.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

3. ท่านใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ใดในด้านการเรียนและการศึกษาค้นคว้า

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเรียน และการศึกษาค้นคว้า	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
3.1 ระบบ E-Mail สำหรับนักศึกษา					
3.2 บริการเปลี่ยนรหัสผ่านระบบสารสนเทศด้วยตนเอง					
3.3 บริการตรวจสอบสิทธิ์ระบบสารสนเทศด้วยตนเอง					
3.4 ระบบบริหารการศึกษา (ทะเบียนออนไลน์)					
3.5 บริการ Cloud Computing (Private Cloud)					
3.6 บริการดาวน์โหลดโปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft					
3.7 บริการ E-Learning โปรแกรมกลุ่มผลิตภัณฑ์ Microsoft					
3.8 บริการ Webhosting สำหรับนักศึกษา					
3.9 บริการสืบค้นหนังสือและวารสาร					
3.10 ระบบจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (WBSC-LMS)					
3.11 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

4. ท่านใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงินใดบ้าง

การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านธุรกรรมการเงิน	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
4.1 โอนเงิน					
4.2 ชำระเงินค่าโทรศัพท์					
4.3 เติมเงินมือถือผ่านแอปพลิเคชัน					
4.4 จ่ายบิลค่าน้ำ/ค่าไฟ					
4.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

5. ท่านใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใดบ้าง

การใช้บริการการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
5.1 ขายสินค้าออนไลน์					
5.2 ซื้อสินค้าออนไลน์					
5.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการใช้งาน				
	5	4	3	2	1
6.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย					
6.2 มีความสะดวกสบายในการใช้บริการ					
6.3 สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก					
6.4 สืบค้นตำรา ความรู้ใหม่ ๆ ได้ทันเท่าทันเหตุการณ์					
6.5 แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น					
6.6 ช่วยในการทบทวนบทเรียน					
6.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....