

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	35
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	42
ส่วนที่ 5 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา	47
ส่วนที่ 6 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา	77
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผล	107
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	127
แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และคณะที่กำลังศึกษาอยู่	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นอกจากการใช้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ใช้เป็นประจำ	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อครั้ง	23
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	24
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกแหล่งการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษา	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการติดต่อสื่อสาร	30
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้า/บริการ	31
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อกิจกรรมอื่น	32
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	33
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา	36
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	37
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	38
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	39
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	40
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ	42
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	43
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	43
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	44
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร	44
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	45
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการ	46
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้ บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	47
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ใช้เป็นประจำ และ จำแนกตามเพศ	50
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อครั้ง และจำแนก ตามเพศ	51
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	52
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งการรู้จัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	54
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษา และจำแนกตามเพศ	55
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง และจำแนกตามเพศ	56
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการติดต่อสื่อสาร และจำแนกตามเพศ	57
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้า/บริการ และจำแนกตามเพศ	58
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อกิจกรรมอื่น และจำแนกตามเพศ	59
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	60
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามเพศ	61
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	62
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ใช้เป็นประจำ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อครั้ง และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	66
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	67
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	68
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งการรู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	69
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษา และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	70
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	71
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการติดต่อสื่อสาร และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	72
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้า/บริการ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	73
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อกิจกรรมอื่น และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	75
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	76
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามเพศ	77
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	78
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	79
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	80
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	81
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	82
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	83
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	84
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	87
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	88
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	89
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	91
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	92
73 แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	99
74 แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	103
75 แสดงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	112
76 แสดงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา	114
77 สรุปความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก	117
78 สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย	119