

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
3.1 ขอบเขตการศึกษา	8
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	9
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	9
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
3.6 สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
4.1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปผลการศึกษา	82
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	91
5.3 ข้อค้นพบ	94
5.4 ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	101
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	108
ประวัติผู้เขียน	109

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีใช้	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือหรือ Air Card ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือหรือ Air Card เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail Address) ของท่านเองที่ไม่ใช่บริการของมหาวิทยาลัย	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail Address) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีโฮมเพจส่วนตัว (Personal Homepage)	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	19
13	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของเว็บไซต์ที่ใช้งาน	23
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	24
17	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่าน	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	26
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง	27
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากครั้งก่อน	28
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์	28
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต	29
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	29
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยในแต่ละครั้ง	30
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	30
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	31
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุด	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	33
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือช่องทางอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	33
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการอันดับแรก เริ่มต้นเมื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	34
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเก็บบันทึกข้อมูลการใช้งานหลังใช้บริการอินเทอร์เน็ต	35
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการบันทึกข้อมูล	35
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	36
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำแนกตามเพศ	37
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าใช้งาน จำแนกตามเพศ	38
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	39
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	40
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประโยชน์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	41
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	42
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน จำแนกตามเพศ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแหล่งที่มาของข่าว ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	44
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	45
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	46
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง จำแนกตามเพศ	47
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามเพศ	48
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามเพศ	49
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำแนกตามเพศ	50
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพอใจในการใช้บริการ ณ สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำแนกตามเพศ	51
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการค้นหาข้อมูลจากสื่ออื่นก่อนหน้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	52
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่เริ่มต้นใช้บริการก่อน จำแนกตามเพศ	53
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	54
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	55
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประเภทของเว็บไซต์ที่ เข้าใช้งานและชั้นปีการศึกษา	58
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยสำคัญในการ พิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	60
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยสำคัญใน การพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	62
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประโยชน์ของการใช้ งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	64
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งที่มีอิทธิพลในการ ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	66
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ จากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	67
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแหล่งที่มาของข่าว ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	68
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่วงเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	69
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเวลาที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	70
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาการใช้ อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	71
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	72
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนชั่วโมงโดย เฉลี่ยที่ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	73
66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
67	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพอใจในการใช้ บริการ ณ สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	75
68	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการใช้บริการอื่นก่อน หน้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	76
69	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริการที่เริ่มต้นใช้ บริการก่อน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	77
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการบันทึกข้อมูลหลัง การใช้บริการ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	78
71	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิธีการบันทึกข้อมูล หลังการใช้บริการ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	79
72	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น-เชียงใหม่	81