

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหา ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้คือ นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จำนวน 317 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ในบทนี้จะกล่าวถึง สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่ทำการศึกษายู่ชั้นปีการศึกษาที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาทำการศึกษายู่ชั้นปีการศึกษาที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.6 และกำลังทำการศึกษาระดับชั้นปีการศึกษาที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 23.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มี เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.9 ส่วนกลุ่มที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.1 โดยเป็นประเภทของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ใช้คือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวประเภทตั้งโต๊ะ (Desktop) คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวประเภทพกพา (Labtop/Notebook) คิดเป็นร้อยละ 20.7 ผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวส่วนใหญ่ ไม่เคย มีการเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ คิดเป็นร้อยละ 82.8 และไม่มี โทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์สัญญาณ (Air Card) สำหรับทำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 92.4 ส่วนใหญ่ไม่เคยทำการเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 91.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอีเมลที่ไม่ใช่บริการของมหาวิทยาลัยฯ คิดเป็นร้อยละ 80.1 ส่วนใหญ่บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้คืออีเมลสาธารณะ (Free Mail) คิดเป็นร้อยละ 77.0 และส่วนใหญ่ไม่มี โคมเพจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 73. ด้านระยะเวลาหรือประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาและประสบการณ์การใช้งาน

อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 และส่วนใหญ่เคยรับการอบรมอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 80.1

สำหรับระดับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ดี คือ ความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือด้านความเข้าใจในวิธีใช้งานคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ความสามารถในการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าประเภทบริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาเลือกใช้มากที่สุด คือ บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ บริการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 95.0

ประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือประเภทเว็บทำ (Web Portal) คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมาคือ ประเภทเว็บสื่อสาร เทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 79.8

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่คือ ประสิทธิภาพความเร็ว และความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 89.3 รองลงมาคือ พิจารณาปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 34.1

วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ การถ่ายโอนแลกเปลี่ยนข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเพลิดเพลิน คิดเป็นร้อยละ 52.4

ผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่คือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน คิดเป็นร้อยละ 15.5

อิทธิพลที่เกิดจากแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากครั้งก่อนส่วนใหญ่คือ เว็บไซต์ คิดเป็น ร้อยละ 83.7. และแหล่งที่มาของข่าวสารประชาสัมพันธ์ คือ วิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 59.3 และส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ 12.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ 20.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.5 และช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่คือ ระหว่างรอเรียน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคือ ไม่นั่งถึงเวลา คิดเป็นร้อยละ 26.2 โดยระยะเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยในแต่ละครั้ง คือ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็น

ร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 36.0 โดยจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.6 และจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา คือ 10-20 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 23.0

ด้านสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบ่อขี้ไก่ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการห้องปฏิบัติการอินเทอร์เน็ต (e-Workplace) คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาใช้บริการ ณ ห้องบรรณสารและสื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.2 และส่วนใหญ่พอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 73.8

สำหรับการค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือช่องทางอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีการค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือช่องทางอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และบริการอันดับแรกเริ่มต้นเมื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย คือ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ เว็บบ้านค้นหาข้อมูลเริ่มต้นเมื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ คิดเป็นร้อยละ 30.6 โดยส่วนใหญ่มีการเก็บบันทึกข้อมูลการใช้งานหลังใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 84.5 สำหรับวิธีการบันทึกข้อมูลส่วนใหญ่บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 63.1

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัญหาที่พบในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่พบปัญหาอันดับแรกคือ อินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมา เครื่องคอมพิวเตอร์และสถานที่ที่มีปริมาณไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 66.6 และสถานที่ไม่เหมาะสมในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.6

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา จำแนกตามเพศ และชั้นปีการศึกษา

4.1 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการบ่อขี้ไก่ที่สุด เพศชายทั้งหมดใช้บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และบริการค้นหาข้อมูลเท่ากัน ส่วนเพศหญิงทั้งหมดใช้บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าใช้งาน เพศชาย จำนวนมากที่สุดใช้เว็บสื่อสาร/เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 73.9 ส่วนเพศหญิง ทั้งหมดใช้เว็บทำ / เว็บบ้านค้นหาข้อมูล

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพศชายจำนวนมากที่สุด พิจารณา ด้านความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.2 ส่วนเพศหญิง จำนวนมากที่สุด พิจารณาจาก ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.2

วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย ในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.74, 4.81) รองลงมา คือ การถ่ายโอนและ แลกเปลี่ยนข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.52, 4.75)

ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เพศชายจำนวนมากที่สุด เห็นว่าประโยชน์ของ อินเทอร์เน็ต คือ ค้นหาข้อมูลและข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนเพศหญิงจำนวนมากที่สุด เห็นว่า ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตคือ ค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 94.0

ด้านอิทธิพลในการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต เพศชายจำนวนมากที่สุด อิทธิพลในการ ใช้อินเทอร์เน็ต คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 83.2 ส่วนเพศหญิงจำนวนมากที่สุด อิทธิพลในการใช้ อินเทอร์เน็ต คือ ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน คิดเป็นร้อยละ 31.6

ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน เพศชายส่วนใหญ่ แหล่ง ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน คือ เว็บไซต์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 74.6

แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ เพศชายส่วนใหญ่ แหล่งที่มาของข่าว ประชาสัมพันธ์ คือ วิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ แหล่งแหล่งที่มา ของข่าวประชาสัมพันธ์ คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 50.0

ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต เพศชายส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ช่วงเวลา 12.00 - 16.00 คิดเป็นร้อยละ 70.1 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ช่วงเวลา 12.00 - 16.00 คิดเป็นร้อยละ 47.4

เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพศชายส่วนใหญ่ เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ระหว่างรอเรียน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ไม่ คำนึงถึงเวลา คิดเป็นร้อยละ 51.9

ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง เพศชายส่วนใหญ่ ระยะเวลาการการใช้ อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 56.5 เพศหญิงส่วนใหญ่ ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 55.6

จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน เพศชาย จำนวนมากที่สุด จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ น้อยกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.2 เพศหญิงจำนวนมากที่สุด ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.1

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา เพศชาย จำนวนมากที่สุด จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา คือ น้อยกว่า 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 39.7 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา คือ 10-20 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 93.2

สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เพศชายส่วนใหญ่ คือ ห้องปฏิบัติการอินเทอร์เน็ต (e-Workplace) คิดเป็นร้อยละ 56.5 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ห้องปฏิบัติการอินเทอร์เน็ต (e-Workplace) คิดเป็นร้อยละ 60.9

ความพอใจในการใช้บริการ ณ สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด เพศชายส่วนใหญ่ พอใจในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.6 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ พอใจในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.7

การค้นหาข้อมูลจากสื่ออื่นก่อนหน้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพศชายส่วนใหญ่ มีการค้นหาข้อมูลจากสื่ออื่นก่อนหน้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 96.2 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ มีการค้นหาข้อมูลจากสื่ออื่นก่อนหน้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 54.1

บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่เริ่มต้นใช้บริการก่อน เพศชายส่วนใหญ่ เริ่มต้นใช้บริการก่อน คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ เริ่มต้นใช้บริการก่อน คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก่อน คิดเป็นร้อยละ 35.3

การบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ เพศชายส่วนใหญ่ มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.9 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.0

วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ เพศชายส่วนใหญ่วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คือ บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.4 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่ วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการคือ บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 59.5

4.2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใ้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาที่อยู่เว็บไซต์ (Search Engine) สนทนาเครือข่าย (Chat) บริการค้นหาข้อมูล รับ-ส่งแฟ้มข้อมูล (Download) อ่านข่าวสาร

(News) คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อ่านข่าวสาร (News) บริการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน

ประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาที่อยู่เว็บไซต์ (Search Engine) สนทนาเครือข่าย (Chat) บริการค้นหาข้อมูล รับ-ส่งเพิ่มข้อมูล (Download) อ่านข่าวสาร (News) คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ บริการที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต คือ ใช้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อ่านข่าวสาร (News) บริการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ความสะดวกในการใช้งาน ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 100 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวนมากที่สุด ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวนมากที่สุด ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 91.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวนมากที่สุด ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 100

ปัจจัยในการพิจารณาการให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ปัจจัยในการพิจารณาการให้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูลและข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ปัจจัยในการพิจารณาการให้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การค้นหาข้อมูลและข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร การถ่ายโอนข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.86) เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ปัจจัยในการ

พิจารณาการใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร การถ่ายโอนข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.81) เท่ากัน รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูลและข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.37) ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ปัจจัยในการพิจารณาการใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ การถ่ายโอนข้อมูล การซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด เห็นว่า ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ความเพลิดเพลิน ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ทั้งหมด เห็นว่า ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 93.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ทั้งหมด เห็นว่า ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด เห็นว่า ประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ช่วยในการเรียนและเพิ่มพูนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน

สิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด สิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ ในครั้งก่อน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ สิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ สิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 82.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ สิ่งที่มีอิทธิพลในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 54.7

แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ครั้งก่อน ผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ครั้งก่อน คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ครั้งก่อน คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 89.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ครั้งก่อน คือ ว่าอีเมล คิดเป็นร้อยละ 68.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด แหล่งข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลหรือเว็บไซต์ครั้งก่อน คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 100.0

แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ทั้งหมด แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ คือ วิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ คือ วิทยุ/

โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ คือ หนังสือพิมพ์/วารสารและวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ แหล่งที่มาของข่าวประชาสัมพันธ์ คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 71.4

ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ 20.01-24.00 คิดเป็นร้อยละ 81.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ 12.01- 16.00 คิดเป็นร้อยละ 92.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ช่วงเวลา 12.01-16.00 คิดเป็นร้อยละ 91.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ 16.01-20.00 คิดเป็นร้อยละ 54.7

ช่วงเวลาเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ไม่นานถึงเวลา คิดเป็นร้อยละ 81.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ระหว่างรอเรียน คิดเป็นร้อยละ 84.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ว่างระหว่างรอเรียน คิดเป็นร้อยละ 71.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ หลังเลิกเรียน คิดเป็นร้อยละ 54.7

ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง จำแนกตามชั้นปีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 81.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ 30 นาที – 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 32.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ 30 นาที – 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 91.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่เวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ 30 นาที – 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 90.7

จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 91.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ น้อยกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 5-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.0

อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 86.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ บริการที่เริ่มต้นใช้บริการก่อน คือ เว็บบค้นหาข้อมูล (Search Engine) คิดเป็นร้อยละ 71.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ บริการที่เริ่มต้นใช้บริการก่อน คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 54.7

การบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ มีบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ ไม่มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.7

วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คือ บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 54.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คือ บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 81.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ คือ บันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 64.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ วิธีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการคือ บันทึกลงสื่อ/อุปกรณ์ต่างๆ ที่บริการในอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 52.9

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) มาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมของเขา เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ข้อ ทำให้พบว่า

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ซึ่งในการศึกษานี้ หมายถึง กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทุกระดับชั้นปีศึกษา และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร ซึ่งในการศึกษานี้ หมายถึง บริการและประเภทของเว็บไซต์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ที่ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้

บริการอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ใช้บริการค้นหาข้อมูล และใช้ บริการค้นหาที่อยู่เว็บไซต์ (Search Engine) โดยของเว็บไซต์ที่เข้าใช้งาน คือ ประเภทเว็บท่า หรือ Search Engine เว็บไซต์สาร เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ และเว็บบันเทิง

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง วัตถุประสงค์ในการใช้งาน อินเทอร์เน็ตกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร รองลงมาคือ การถ่ายโอนแลกเปลี่ยน ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มะลิวรรณ หงษ์ทอง (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนการทำรายงานหรืองานวิจัย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี คงสุภาพกุล (2539) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการติดต่อพูดคุยกับเพื่อนทั้งในและต่างสถาบันมากที่สุด และไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนทร พวงสุวรรณ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของ นักเรียนโรงเรียนมงฟอร์ตมหาวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า นักเรียน ส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารและการบันเทิงมากกว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง บุคคลหรือกลุ่ม บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบทบาทใน การตัดสินใจใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพื่อน รองลงมาคือ ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจาก อีเมลหรือเว็บไซต์ในครั้งก่อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี คงสุภาพกุล (2539) ได้ ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า การ เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์นั้นเรียนรู้จากเพื่อนจากโรงเรียนและสถาบัน

5. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการ อินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัยที่ใช้บ่อยที่สุดคือ ห้องปฏิบัติการอินเทอร์เน็ต (e-Workplace) รองลงมา ห้องบรรณสาร และสื่อการศึกษา

6. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง ช่วงเวลา ความถี่ ช่วงโอกาสและ ระยะเวลาในการใช้งานในแต่ละครั้ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ต คือ ช่วงเวลา 12.00 - 16.00 น. รองลงมา เวลา 20.01 - 24.00 น. และช่วงเวลาที่ใช้ บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย คือ ระหว่างรอเรียน โดยมีระยะเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยแต่ละครั้ง คือ น้อยกว่า 30 นาที รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง และจำนวนครั้งที่ใช้

บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ 5-10 ครั้ง รองลงมา 2-5 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มะลิวรรณ หงษ์ทอง (2544) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามีความถี่ในการใช้งาน 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ เฉลี่ย 8.73 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุดคือ 20.01-22.00 น.

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง ขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนี้

7.1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือช่องทางอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

7.2. ในการตัดสินใจใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอิทธิพลจากเพื่อนและอิทธิพลจากการได้รับข้อมูลและข่าวสารจากอีเมลล์และเว็บไซต์ที่เข้าใช้งานในครั้งก่อนหน้า

ส่วนด้านปัจจัยในการตัดสินใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการใช้งาน รองลงมาคือ เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารและความเพลิดเพลิน

7.3. ความรู้สึกหลังใช้บริการอินเทอร์เน็ตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

โดยปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการใช้งาน รองลงมาคือ เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารและความเพลิดเพลิน

จากการศึกษาปัญหาที่พบในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่พบปัญหาอันดับแรกคือ อินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเรวดี คงสุภาพกุล (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาเห็นว่าอุปสรรคในการใช้ระบบคือ ตัวระบบเนื่องจากระบบมีการใช้งานในความเร็วต่ำและมีคู่สายน้อย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มะลิวรรณ หงษ์ทอง (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพบปัญหาอันดับแรกคือ ความล่าช้าของการรับ-ส่งสัญญาณ ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิระ มีมานัส (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต อันดับแรกคือ ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ

5.3 ข้อค้นพบ

จากการพิจารณาตามแนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1. นักศึกษาใช้บริการในอินเทอร์เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บริการค้นหาข้อมูล และบริการรับ-ส่งแฟ้มข้อมูล (Download)
2. เว็บไซต์ที่นักศึกษาส่วนใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ เว็บทำ (Search Engine) เว็บสื่อสาร เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ และเว็บบันเทิง
3. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อสื่อสารและการถ่ายโอนข้อมูล
4. ปัจจัยสำคัญที่พิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพ ความรวดเร็วและปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้งาน
5. อิทธิพลที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทางด้านเพื่อนมีอิทธิพลต่อเพศชายและชั้นปีการศึกษาที่ 2-4 มากที่สุดในขณะที่ชั้นปีการศึกษาที่ 1 เกิดจากอิทธิพลของข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับจากเว็บไซต์หรืออีเมลในครั้งก่อนมากที่สุด
6. โอกาสในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับเพศและชั้นปีการศึกษา พบว่านักศึกษา ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงเวลา ชั้นปีการศึกษาที่ 2 และ 3 ใช้บริการระหว่าง รอเรียน และชั้นปีการศึกษาที่ 4 ใช้บริการหลังเลิกเรียน
7. สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตนักศึกษาชั้นปีการศึกษาที่ 3 ใช้บริการแตกต่างจากชั้นปีการศึกษาอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ ณ ห้องบรรณสารและสื่อการศึกษา
8. นักศึกษาส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก่อนอันดับแรก
9. นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่มีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ต
10. นักศึกษาชั้นปีการศึกษาที่ 4 ส่วนใหญ่ไม่มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้งาน แต่หากมีการบันทึกจะบันทึกลงสื่อ/อุปกรณ์ต่างๆ ที่บริการในอินเทอร์เน็ต
11. พฤติกรรมของเพศที่แตกต่างกัน ได้แก่
 - 11.1. ประเภทเว็บเพศชายใช้บริการประเภทเว็บสื่อสาร/เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ เพศหญิงใช้บริการประเภทเว็บทำ (Portal Web) หรือเว็บค้นหาข้อมูล (Search Engine)

11.2. ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพศชายพิจารณาปัจจัยสำคัญด้านความสะดวกในการใช้งาน ส่วนเพศหญิงพิจารณาประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

11.3. ผู้ร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ เพศชาย ตอบว่า เพื่อน เพศหญิง ตอบว่า ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากอีเมลล์หรือเว็บไซต์ ในครั้งก่อน

11.4. โอกาสการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพศชายใช้บริการอินเทอร์เน็ตในเวลาระหว่างรอเรียน เพศหญิงใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยไม่คำนึงถึงเวลา

11.5. การใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือนเพศชายเฉลี่ยน้อยกว่า 2 ครั้ง เพศหญิง เฉลี่ย 5-10 ครั้งต่อเดือน

12. พฤติกรรมของชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้แก่

12.1. บริการที่นักศึกษาชั้นปีการศึกษาที่ 1 - 3 ใช้บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนชั้นปีการศึกษาที่ 4 ใช้บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อ่านข่าวสาร (News) และบริการค้นหาข้อมูลเพิ่มขึ้นมา

12.2. ปัจจัยในการพิจารณาในการใช้บริการ ชั้นปีการศึกษาที่ 1 พิจารณาปัจจัยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านความสะดวกในการใช้งาน ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว และเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ชั้นปีการศึกษาที่ 2-3 พิจารณาปัจจัยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านความสะดวกในการใช้งาน ชั้นปีการศึกษาที่ 4 พิจารณาปัจจัยด้านประสิทธิภาพและความรวดเร็ว

12.3. ประโยชน์ในการใช้บริการ ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ด้านความเพลิดเพลิน ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ชั้นปีการศึกษาที่ 2 - 3 ด้านค้นหาข้อมูลข่าวสาร และชั้นปีการศึกษาที่ 4 ด้านค้นหาข้อมูลข่าวสารและช่วยในการเรียนและเพิ่มพูนความรู้

12.4. ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับจากเว็บไซต์ในครั้งก่อน ชั้นปีที่ 2 - 4 อิทธิพลมาจาก เพื่อน

12.5. สถานที่หรือช่องทางที่ใช้บริการ ชั้นปีการศึกษาที่ 1 2 และ 4 ห้อง E-Workplace ส่วนชั้นปีการศึกษาที่ 3 ห้องบรรณสารและสื่อการศึกษา

12.6. ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ส่วนใหญ่ไม่คำนึงถึงเวลา ชั้นปีการศึกษาที่ 2 - 3 ใช้บริการระหว่างรอเรียน และชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตหลังเลิกเรียน

12.7. ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง ชั้นปีการศึกษาที่ 2 - 4 ใช้เวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง

12.8. ชั้นปีการศึกษาที่ 1 เฉลี่ยต่อเดือน 2-5 ครั้ง ชั้นปีการศึกษาที่ 2 เฉลี่ยต่อเดือน 5-10 ครั้ง ชั้นปีการศึกษาที่ 3 เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 2 ครั้ง และชั้นปีการศึกษาที่ 4 เฉลี่ยต่อเดือน 10-15 ครั้ง

12.9 ชั้นปีการศึกษา ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ช่วงเวลา 20.01-24.00 ชั้นปีการศึกษาที่ 2-3 ช่วงเวลา 12.01- 16.00 และชั้นปีที่ 4 ช่วงเวลา 16.01-20.00

12.10. ชั้นปีการศึกษาที่ 1 ไม่มีการค้นหาข้อมูลจากสื่อหรือช่องทางอื่นก่อน นักศึกษาชั้นปีที่ 2 – 4 มีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่นก่อนใช้บริการอินเทอร์เน็ต

12.11. ชั้นปีการศึกษาที่ 1 – 3 ส่วนใหญ่มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ โดยทำการบันทึกลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลส่วนตัว และชั้นปีการศึกษาที่ 4 ไม่มีการบันทึกข้อมูลหลังการใช้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาศรีของมหาวิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกัน เพื่อสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนี้

ด้านการให้ความรู้

1. สำหรับนักศึกษาใหม่ (ชั้นปีการศึกษาที่ 1) ควรส่งเสริมด้านความรู้ภาษาอังกฤษและทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อนักศึกษา โดยจัดโครงการอบรมเฉพาะด้านซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต และโครงการอบรมวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตและบริการอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

2. สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน (ชั้นปีการศึกษาที่ 2 – 4) ควรส่งเสริมด้านทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นสูง โดยจัดโครงการอบรมเทคนิคในการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีบริการอินเทอร์เน็ต

3. จัดทำจุดบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Kiosk) เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เฉพาะเว็บไซต์ประเภทที่นักศึกษาเข้าใช้งานบ่อย เช่น เว็บท่า (Portal Web) เว็บไซต์สาร เทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์ ประเภทเว็บบันเทิง

4. ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็ว เพื่อรองรับการให้บริการที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ บริการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บริการด้านการค้นหาข้อมูล และบริการด้านการรับ-ส่งเพิ่มข้อมูล (Download)

5. จัดทำเมนูลัด (Short Cut) หรือเมนูแยกหมวดหมู่ประเภทของการเข้าถึงบริการ เว็บไซต์ในแต่ละประเภท เพื่อความสะดวกต่อนักศึกษาในการเข้าใช้งาน เช่น เมนูการติดต่อสื่อสาร เมนูการถ่ายโอนข้อมูล

6. เพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ จุดบริการห้องบรรณสารและสื่อการศึกษาให้มีปริมาณที่เพียงพอหรือสร้างช่องทางในการเชื่อมต่อระหว่างสถานที่บริการข้างต้นให้มีความสะดวกในการเดินทางระหว่างทั้งสองสถานที่

ด้านการส่งเสริมและบริการ

7. ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตควรใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านวิธีบอกผ่านทางเพื่อน โดยผ่านทางเครือข่ายกิจกรรมชมรม และสโมสรนักศึกษา และประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ มากกว่าการประชาสัมพันธ์ทางเอกสารหรือผ่านทางคณาจารย์

8. ในช่วงระยะเวลา 12.01- 16.00 น. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและแนะนำการใช้งาน รวมทั้งจัดเตรียมสถานที่ให้บริการให้เพียงพอต่อปริมาณการใช้งานของนักศึกษา

9. ส่งเสริมให้นักศึกษابันทึกข้อมูลหลังใช้บริการลงสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้ เพิ่มเติมจากการที่นักศึกษابันทึกข้อมูลอุปกรณ์บันทึกข้อมูลส่วนตัว