

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

Factors related to behavioral use of electronic mail in a creative way
by undergraduate students



รัชนีพร ศรีรักษา

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2555

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี

ผู้วิจัย รัชนิพร ศรีรักษา

สถาบัน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีที่พิมพ์ 2560

สถานที่พิมพ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

แหล่งที่เก็บรายงานฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

จำนวนหน้างานวิจัย 86 หน้า

คำสำคัญ พฤติกรรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2558 จาก 13 คณะ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา(Quota sampling)

ผลการวิจัยมีดังนี้

จากผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ดังนี้

1) ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก ด้านจริยธรรม พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี

ด้านจริยธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก และด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก

2) ข้อมูลระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเอง ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก และปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก

3) ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=.474$) ด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=.688$) และด้านการประเมินค่าสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=.625$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ทัศนคติต่อพฤติกรรมใดๆ จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น คือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางบวกก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และเมื่อมีทัศนคติทางบวกแล้วก็ย่อมจะเกิดเจตนาหรือตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น

4) ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=.656$) ด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r=.768$) และด้านการประเมินค่าสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r=.730$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ถ้าบุคคลได้เห็นหรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตัวเขาได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่จะทำตามด้วย

5) ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = .823$) ด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = .781$) และด้านการประเมินค่าสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .666$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้และมีโอกาสประสบผลสำเร็จในการทำพฤติกรรม



Research Title Factors related to behavioral use of electronic mail in a creative way
by undergraduate students

Researcher Ruchaneeporn Sriruksa

Institution Huachiew Chalearmprakiet University

Year of Publication 2017

Publisher Huachiew Chalearmprakiet University

Sources Huachiew Chalearmprakiet University

No. of Pages 86 pages

Keyword behavioral, use of electronic mail

Copyright Huachiew Chalearmprakiet University

Abstract

The objectives of this quantitative research, Factors Related to Behavioral Use of Electronic Mail in a Creative Way by Undergraduate Students, are to study 1) undergraduate students' behaviors concerning creative use of e-mails, 2) the factors related to those behaviors, and 3) the relationships between the factors and the behaviors. With quota sampling, the research's sample consists of 400 undergraduate students from 13 faculties of Huachiew Chalermprakiet University, Academic Year 2015.

The notable research results, which could be utilized further to promote behaviors involving creative use of emails, are the followings.

1) Regarding the data of undergraduate students' behaviors concerning creative use of e-mails, the average scores for the aspects of Responsibility, Morality, and IT Evaluation are 4.02, 4.13, and 4.08, respectively, which are all in the statistical criteria of high level.

2) As for the factors of attitude toward e-mail use, subjective norm, and behavioral control related to the student behaviors concerning creative use of e-mails, the average scores are 4.02, 3.89, and 4.14, respectively, which are all in the statistical criteria of high level.

3) The factor of attitude toward e-mail use is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails, at a significance level of 0.01. This factor shows positive moderate relationships with the aspects of Responsibility, Morality, and IT Evaluation, with coefficient of correlation (r) equals 0.474, 0.688, and 0.625, respectively. It is consistent with the theory of planned behavior (TPB), which suggests that the attitude toward the behavior can occur only if the person holds a belief in that behavior; i.e., if someone believes a behavior leads to a positive result, they tend to have good attitude toward that behavior, and then they, in turn, have intention or willing to show that behavior.

4) The factor of subjective norm is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails, at a significance level of 0.01. It shows strong relationships with the aspects of Morality and IT Evaluation ($r = 0.768$ and 0.730 , respectively), and a moderate relationship with the aspect of Responsibility ($r = 0.656$). It is consistent with TPB; i.e., if someone perceives their important persons' behavior, they tend to develop that behavior.

5) The factor of behavioral control is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails, at a significance level of 0.01. It shows strong relationships with the aspects of Responsibility and Morality ($r = 0.823$ and 0.781 , respectively), and a moderate relationship with the aspect of IT Evaluation ($r = 0.666$). This is consistent with TPB; i.e., someone will decide to behave in a particular way, they have to believe that they are capable of controlling that behavior and that it is possible to complete the behavior.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์คุณพศ สิริทิเลิศ อาจารย์ณัฐธิดา บุญอาพัทธ์เจริญ อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และอาจารย์ ดร.ลั่นทม จอนจบทรง อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ให้ความรู้ตลอดจนแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า เป็นอย่างยิ่งจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ด้วยดี ผู้วิจัยขอ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ศุภชาติ โพธิ์โชติ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานเกี่ยวกับการนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอขอบคุณอาจารย์ปาริชาติ รัตนรักษ์ และอาจารย์ฤทธิชัย เตชะมัทธนันท์ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลให้อย่างครบถ้วน

ขอขอบคุณนักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์คุณพศ สิริทิเลิศ ที่ให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล SPSS/PC+ ตลอดจนให้ความรู้ และให้คำอธิบายเกี่ยวกับการแปลผลข้อมูล

ขอขอบคุณอาจารย์พรชมนต์ เลิศเฉลิมทิพากุล และอาจารย์ศุภประวัติ สันทัด ที่ช่วยให้คำปรึกษาในการตั้งชื่อวิจัยและเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนในการทำงานวิจัย
คุณประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง
ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจ กำลังปัญญา และให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด

รัชนิพร ศรีรักษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่ออังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญภาพ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.4 ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
1.6 สมมติฐานของการวิจัย.....	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	9
2.1.1 พฤติกรรม	10
2.1.2 การวัดพฤติกรรม	11
2.1.3 ความตั้งใจในการทำพฤติกรรม	13
2.1.4 ทศนคติหรือเจตคติต่อพฤติกรรม	13
2.1.5 การคล้อยตามคนรอบข้างหรือกลุ่มบุคคลอ้างอิง	14
2.1.6 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม	14
2.1.7 วิธีการวัดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	14
2.2 พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์.....	18

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
2.2.1 ประเภทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	19
2.2.2. การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	19
2.2.3 ปัญหาที่อาจพบในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	20
2.2.4 พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์.....	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework).....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย.....	38
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4.4 สรุปผล.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	57
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	77
ประวัติย่อผู้วิจัย	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ค่าเฉลี่ยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารของพนักงาน.....	1



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงปริมาณการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2015 -2019.....	2
1.2 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกิจกรรมที่ใช้อินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2558.....	2
1.3 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกลุ่มอายุ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....	3
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ นักศึกษาปริญญาตรี.....	39
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ.....	41
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม.....	42
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมิน ค่าสารสนเทศที่ได้รับ.....	43
4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้าน ทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี.....	44
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้าน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	45
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้าน การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี.....	47
4.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ	48

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม	49
4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ	50
4.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ.....	51
4.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม	51
4.13 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ	52
4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ.....	53
4.15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม	54

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเอง ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่า สารสนเทศ	55
4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	56



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน The theory of planned behavior.....	9
2.2 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในการทำนายพฤติกรรมการใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี.....	31



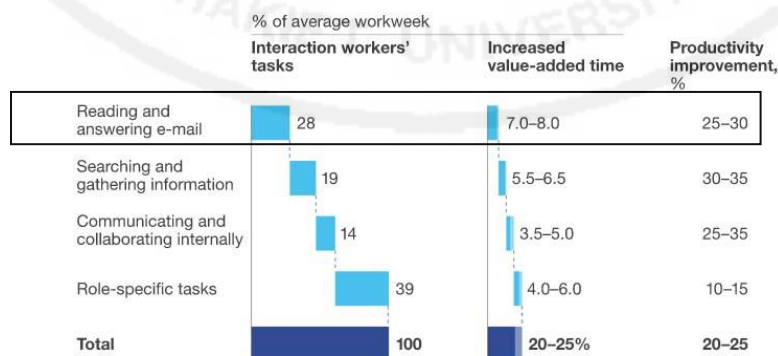
บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

สังคมในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนในทุกๆ ด้านโดยเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-mail : E-mail) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการส่งจดหมายผ่านอินเทอร์เน็ต มีทั้งความสะดวก รวดเร็วและประหยัดกว่าการส่งจดหมายธรรมดา วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ (2542 : 27) กล่าวว่า การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงแต่จะพิมพ์ข้อความได้เท่านั้น แต่ยังสามารถส่งรูปภาพและไฟล์รูปแบบต่างๆ แนบไปด้วยและส่งได้สะดวกรวดเร็วกว่าที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงถือได้ว่าเป็นเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนและเป็นที่ยอมรับใช้กันทั่วโลก จากผลสำรวจของ "เนคเทค" เกี่ยวกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย พบว่า กิจกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ค้นข้อมูลและตามข่าว เป็นกิจกรรมออนไลน์ที่นิยมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในไทยและพบว่าพฤติกรรมการทำกิจกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการใช้ผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นอีกด้วย รวมไปถึงการใช้งานแอปพลิเคชันด้วยสมาร์ทโฟนก็มียอดการเติบโตที่สูงขึ้นเช่นกัน (นาวิก นำเสียง. 31 ธันวาคม 2556 : ออนไลน์) งานวิจัยของเบญจมาศ รักษาพรสวรรค์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร : ศึกษากรณีบริษัท อินเทอร์เน็ต(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลของพนักงานสำนักงานกรุงเทพฯ มีการรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วและทั่วถึงมากกว่าสาขาอื่นเนื่องจากใช้สื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีบทความที่การรายงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างองค์กรของพนักงาน โดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณร้อยละ 28 ชั่วโมงของสัปดาห์ในการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพที่ 1.1 (Chui, Michael et.al. July 2012 : online)

ภาพที่ 1.1 ค่าเฉลี่ยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารของพนักงาน



ที่มา : http://www.mckinsey.com/insights/high_tech_telecoms_internet/the_social_economy

ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยจำนวนผู้มีบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สูงถึง 3.3 พันล้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก และจะสูงถึง 4.3 พันล้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2559 จากผลสำรวจการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2015 -2019 แสดงให้เห็นถึงปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น ดังตารางที่ 1.1 (The Radicati Group, Inc. March 2015: online)

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2015 -2019

การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	2015	2016	2017	2018	2019
Worldwide Email Accounts (M)	4,353	4,626	4,920	5,243	5,594
%Growth		6%	6%	7%	7%
Worldwide Email Users* (M)	2,586	2,672	2,760	2,849	2,943
% Growth		3%	3%	3%	3%
Average Accounts Per User	1.7	1.7	1.8	1.8	1.9

สำหรับในประเทศไทยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558 : ออนไลน์) ได้สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ข้อมูลการสำรวจในไตรมาส 1 (มกราคม - มีนาคม) พ.ศ. 2558 พบสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับหนึ่ง ดังตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

ตาราง 1.2 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกิจกรรมที่ใช้อินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2558

กิจกรรมที่ใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	การใช้อินเทอร์เน็ต	
		ใช้	ไม่ใช้
รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24,592,299	10,959,869	13,632,430
ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/บริการ	24,592,299	10,860,084	13,732,216
ค้นหาข้อมูลของภาครัฐ	24,592,299	7,109,787	17,482,512
ติดต่อ/รับส่ง ดาวน์โหลดเอกสาร/ทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐ	24,592,299	3,440,465	21,151,835
สั่งจอง/สั่งซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบออนไลน์	24,592,299	1,519,005	23,073,294

นอกจากนั้นข้อมูลยังมีการสำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปี 2558 โดยจำแนกตามกลุ่มอายุ ดังตารางที่ 1.3 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกลุ่มอายุ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 1.3 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกลุ่มอายุ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มอายุ (ปี)	จำนวนผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต	ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต			
		ทุกวัน	อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	อย่างน้อยเดือนละครั้ง	ไม่ทราบ
6-10	1,530,371	513,897	988,019	23,721	4,735
11-14	2,799,050	1,198,778	1,538,955	34,572	26,746
15 - 19	4,032,054	2,831,184	1,135,512	26,874	38,484
20 - 24	3,369,552	2,804,864	518,764	24,946	20,978
25 - 29	3,074,024	2,613,489	427,173	15,586	17,777
30 - 34	2,738,438	2,307,236	403,839	8,875	18,489
35 - 39	2,304,528	1,922,523	360,455	9,375	12,176
40 - 49	2,863,556	2,343,901	478,504	22,767	18,383
50 - 59	1,477,669	1,158,236	301,743	12,290	5,400
60 ปีขึ้นไป	403,057	283,430	110,948	7,268	1,411
รวม	24,592,299	17,977,536	6,263,912	186,272	164,579

จากตารางที่ 1.3 สถิติจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามกลุ่มอายุ จะเห็นได้ว่าประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 24,592,299 คน ช่วงอายุระหว่าง 15-19 ปี และ 20-24 ปี เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีจำนวนมากในลำดับต้นๆ คือร้อยละ 30 ของผู้ใช้ทั้งหมด และกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ในการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (แสดงในตารางที่ 1.2) ดังนั้น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงนับเป็นช่องทางที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เพราะนอกจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะทำหน้าที่เป็นช่องทางในการรับ-ส่งข้อมูลแล้ว ยังเป็นบัญชีสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตอีกมากมาย เช่น การลงทะเบียนเพื่อซื้อสินค้า การเข้าใช้เว็บไซต์ที่เป็นโซเชียลเน็ตเวิร์ค เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้กลุ่มคนรุ่นใหม่หรือผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ไอทีเหล่านี้ต้องมีบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้ผู้ใช้อาจถูกกวนใจหรือถึงขั้นล้วงละเมิดได้ ซึ่ง ไชแมนเทค คอร์ปอเรชั่น พบว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะมีถึง 88% ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เฉลี่ยแล้วมีอัตราการส่งข้อความของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะทั่วโลกถึงวันละ 107 พันล้านฉบับ ซึ่ง 85% นั้นเป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากบ็อตเน็ต โดยบ็อตเน็ตที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ก็คือ Cutwail Rustock และ Mega D ที่เข้าควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 5 ล้านเครื่องและสร้างความปั่นป่วนเป็นอย่างมาก (ไชแมนเทค คอร์ปอเรชั่น. 18 มิถุนายน 2553 : ออนไลน์) บริษัท ซิสโก ซิสเต็มส์ (Cisco Systems) รายงานว่า ตรวจพบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ลวงเพื่อชวนให้ผู้ใช้รับเข้าใจผิดว่าเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากไมโครซอฟท์ โดยหนึ่งในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ซิสโกพบนั้นมีต้นตอการส่งจากประเทศไทย จุดนี้มีการเตือนให้ผู้ใช้รับสังเกตและระวังตัวไม่หลงเชื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เขียน

ขึ้นอย่างผิดไวยากรณ์ และมีอักษรที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษอยู่ในเนื้อหา หากผู้รับหลงเชื่อและดาวน์โหลดไฟล์ที่แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจะติดตั้งโปรแกรมเรียกค่าไถ่ไฟล์หรือ ransomware ลงในคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติ ก่อนจะปิดกั้น หรือ lock ไฟล์ทั้งหมดในเครื่อง และเรียกร้องให้ผู้ใช้จ่ายเงินตามจำนวนที่ต้องการภายใน 96 ชั่วโมง เพื่อปลดล็อกไฟล์ (ASTV ผู้จัดการออนไลน์. 4 สิงหาคม 2558 : ออนไลน์) ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากปัญหาที่ตามมาจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะ ไม่ว่าจะเป็ นไวรัส สปายแวร์ ม้าไม้โทรจัน เป็นต้น จึงมีการคิดค้นวิธีการกำจัดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขยะหลากหลายวิธี หนึ่งในวิธีที่นิยมคือ การใช้เครื่องเรียนรู้ (Machine Learning) การใช้โครงข่ายประสาทเทียมมาแก้ปัญหา ในการคัดแยกประเภทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้โดยรวม ทำให้ต้องมีการหาวิธีการเพื่อที่จะใช้ในการป้องกัน หรือตรวจสอบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์ (ม.ป.ป. : ออนไลน์) รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยกล่าวถึง ผลสำรวจของปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย ร่วมกับ บมจ.ซีพีออลล์ที่สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน วันละประมาณ 1-2 ชั่วโมง สถานที่ใช้มากที่สุดคือที่บ้าน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่พบบ่อยที่สุดคือ การได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โฆษณาขายสินค้าหรือชักชวนทำงานจากบุคคลที่ไม่รู้จัก รองลงมาคือ ได้รับไวรัสทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจากการเปิดเว็บไซต์ และถูกใช้คำพูดไม่สุภาพ หมิ่นประมาททางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ดหรือสังคมออนไลน์

ดังนั้น การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน จึงมีข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ใช้มีความรับผิดชอบต่อการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเรื่อง ที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะระบบจะรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ หากมีจดหมายค้างใน ระบบเป็นจำนวนมาก จะทำให้พื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของระบบหมดไป ส่งผลให้ระบบไม่สามารถรับส่งจดหมายได้อีกทำให้ผู้ใช้ทุกคนในระบบไม่สามารถรับส่งจดหมายที่สำคัญได้อีกต่อไป นอกจากนี้การที่ผู้ใดผู้หนึ่งส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดใหญ่มากและมีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินค้าผลิตภัณฑ์ หรือส่งข้อความลักษณะของสแปมเมล (Spam Mail) ไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร ด้วยวิธีส่งแบบกระจายเข้าไปในระบบเดียวกันพร้อมกันหลายคน ก็มีผลทำให้ระบบหยุดทำงานได้เช่นกัน รวมถึงการใช้โดยไม่มีภาระวังในเรื่องความปลอดภัยจนทำให้เกิดการแพร่กระจายของไวรัสที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ในระบบ ดังนั้นการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้ทุกคนต้องพึงระลึกเสมอว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลของแต่ละคนมิได้มีผู้ใช้เพียงไม่กี่คนแต่อาจมีผู้ใช้เป็นพัน

คน همینคน ดังนั้นระบบอาจมีปัญหาได้ง่าย ผู้ใช้แต่ละคนจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบและผลทางกฎหมายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ม.ป.ป. : ออนไลน์)

จากข้อมูลการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีส่วนสำคัญมาจากพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซ็น (Ajzen. 2006 : online) ซึ่งตามทฤษฎีกล่าวว่าเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดได้ย่อมต้องมีปัจจัยเหตุคือทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น (attitude towards behavior) การคล้อยตามอิทธิพลของคนรอบข้าง (subjective norm) และการรับรู้หรือเชื่อว่าตนสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ในทิศทางที่เหมาะสม (perceived behavior control) มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยปัจจัยแรก คือทัศนคติของผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้ ผู้ใช้จะต้องรู้และเข้าใจในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือเกิดความรำคาญต่อผู้รับ เมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เขาก็จะมีความตั้งใจที่จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ปัจจัยที่สอง คือการที่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ครู-อาจารย์ มีการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นด้วย ปัจจัยสุดท้าย คือการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ ก็ส่งผลต่อความตั้งใจใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีนี้มาใช้อธิบายพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารได้อย่าง ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

คำถามการวิจัย (Research Questions)

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น คำถามการวิจัยในครั้งนี้เป็น ทศนคติในการกระทำพฤติกรรม กลุ่มอ้างอิง และการควบคุมพฤติกรรมตนเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ระดับปริญญาตรี จาก 13 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะกายภาพบำบัด คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะการแพทย์แผนจีน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม และคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ประจำปีการศึกษา 2558 ซึ่งมีจำนวนนักศึกษา รวมทั้งสิ้น 10,745 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 กันยายน 2558)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทัศนคติต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ คนในครอบครัว, เพื่อนครู-อาจารย์ และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

สถานที่ศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อี-เมล (Electronic mail : E-mail) หมายถึง การสื่อสารหรือการส่งข้อความ โน้ต หรือบันทึกออกจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่ง ผ่านไปเข้าเครื่องปลายทาง (Terminal) หรือเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง โดยส่งผ่านทางระบบเครือข่าย (Network) ผู้ส่งจะต้องมีเลขที่อยู่ (E-mail address) ของผู้รับ และผู้รับก็สามารถเปิดคอมพิวเตอร์เรียกข่าวสารนั้นออกมาดูเมื่อใดก็ได้

ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Attitude Toward the Behavior) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากความเชื่อต่อคนใกล้ชิด ได้แก่ คนในครอบครัว เพื่อน ครู-อาจารย์ ที่เป็นแรงจูงใจในการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Behavioral Control) หมายถึง การกระทำพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากความเชื่อว่าเรามีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้ (Control Beliefs) และมีโอกาสประสบผลสำเร็จ

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ (Behavior use of electronic mail in a creative way) หมายถึง การแสดงออกของการกระทำเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่แสดงถึงความรับผิดชอบ ความมีจริยธรรม และการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยความตั้งใจที่จะปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานและตรวจสอบการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ

จริยธรรม (Ethics) คือ กฎเกณฑ์ต่างๆที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม

การประเมินค่าสารสนเทศ (Evaluation of information) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเฟ้น การวิเคราะห์ข่าวสาร ตลอดจนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของสารสนเทศที่ได้รับจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาค้างนี้ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ
2. ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ
3. ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะแสดงให้เห็นปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ และสามารถใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

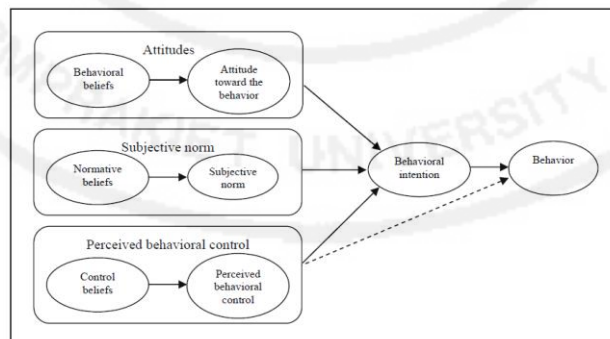
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)
2. พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

The theory of planned behavior (Ajzen, 1991) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายสำหรับการศึกษาทัศนคติและอิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม TPB เป็นทฤษฎีที่เป็นผลจากการพัฒนาเพิ่มเติมมาจาก The theory of reasoned action (Fishbein and Ajzen, 1975; Ajzen and Fishbein, 1980) จากหลักการของ TPB กล่าวว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ (Human behavior) จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavior) บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม (Subjective norm about the behavior) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived behavioral control of the behavior) โดยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมนี้ ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมได้ด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ตามที่กล่าวมาสามารถแสดงในรูปแบบของแบบจำลองดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.1



แผนภูมิที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน The theory of planned behavior

ที่มา: Ajzen (2006)

จากรูปที่ 2.1 ทักษะที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes) คือการประเมินของบุคคลในภาพรวมต่อพฤติกรรมใดๆ ทักษะที่มีต่อพฤติกรรมเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลที่น่าจะตามมาจากการแสดงพฤติกรรม (Behavioral beliefs) และการประเมินหรือตัดสินผลที่ตามมาซึ่งไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ถ้าผลการประเมินของบุคคลต่อผลที่ตามมาเป็นบวก บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นลบ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม (Subjective norm) คือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้นในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม เกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative beliefs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดกับบุคคลนั้น อาทิ คนในครอบครัว เป็นต้นที่ต้องการจะให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และการประเมินหรือตัดสินความเชื่อนั้นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ปัจจัยสุดท้ายได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม (Perceived behavioral control) คือ การแสดงพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความเชื่อมั่นที่จะทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ (Francis et al. 2004; Ajzen. 2006)

พฤติกรรม (Behavior) (Francis et al., 2004 : 8; พัชรี ดวงจันทร์. 2550 : 31; ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. กรกฎาคม-กันยายน 2556 : 6) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน การกระทำพฤติกรรม เป็นการกระทำที่ร่วมกันของการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และเจตนาในการกระทำพฤติกรรม การที่การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาในการกระทำพฤติกรรมจะทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. การวัดการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาในการกระทำพฤติกรรมต้องมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่ทำนาย เช่น ถ้าพฤติกรรมเป็น “การบริจาคเงินให้กาชาด” เจตนาที่ต้องเป็นเจตนาที่จะบริจาคเงินให้กาชาด ไม่ใช่บริจาคเงินทั่วไป และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมก็ต้องวัดในทำนองเดียวกัน

2. การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมและเจตนาในการกระทำพฤติกรรม ต้องคงที่ในช่วงการเก็บข้อมูลหรือสังเกตพฤติกรรม เพราะการแทรกแซงบางอย่างอาจทำให้ตัวแปรทั้งสองเปลี่ยนแปลงไป

3. การทำนายพฤติกรรมจะยิ่งแม่นยำขึ้น ถ้ามีการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมที่ใกล้กับความเป็นจริง ดังนั้น การนิยามพฤติกรรมที่จะศึกษาจำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความจำเพาะของพฤติกรรม การกำหนดพฤติกรรมจะต้องคำนึงถึง

1.1 การกระทำ (Action) จะต้องกำหนดว่าเป็นการกระทำอย่างเดี่ยว (Single action) หรือเป็นกลุ่มการกระทำ (Behavioral category)

1.2 เป้าหมาย (Target) หมายถึง เป้าหมายของการกระทำที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

1.3 เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น

1.4 บริบท (Context) หมายถึง สถานการณ์ที่พฤติกรรมที่เราสนใจศึกษาจะเกิดขึ้น

การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษานี้ สามารถกำหนดให้มีความจำเพาะได้ตามที่เราสนใจจะศึกษา เมื่อกำหนดพฤติกรรมได้แล้วการวัดตัวแปรหลายตัวในทฤษฎีจะต้องวัดในระดับความจำเพาะที่สอดคล้องกับที่กำหนดเป็นพฤติกรรม

2. พฤติกรรมกับผล (Behavioral versus outcomes) พฤติกรรมคือ สิ่งที่คุณคลลงมือกระทำเอง แต่ผลอาจเกิดจากการกระทำของคุณคลส่วนหนึ่ง และเกิดจากปัจจัยอื่นๆ อีกส่วนหนึ่ง เช่น การลดน้ำหนักจัดเป็นผลไม่ใช่พฤติกรรม การที่คุณคลจะลดน้ำหนักได้นอกเหนือไปจากการกระทำพฤติกรรมของคุณคล อาจเป็นผลจากปัจจัยด้านสรีรวิทยา เช่น ระดับเมตาบอลิซึมของร่างกาย หรือการเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น ดังนั้นถ้าต้องการที่จะอธิบายหรือทำนายผลที่เกิดขึ้น อาจจำเป็นต้องศึกษาตัวแปรเกินหรือตัวแปรนอกกรอบทฤษฎีซึ่งมีอิทธิพลต่อผลนั้นร่วมกับการทำพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมีขอบข่ายการอธิบายอยู่ที่พฤติกรรม หากจะนำมาศึกษาผลอาจทำได้บ้างในระดับหนึ่งเท่านั้น นั่นคือ ผู้ใช้จะต้องกำหนดออกมาให้ได้ว่ามีพฤติกรรมใดบ้างเป็นสาเหตุของผลที่จะศึกษา แล้วศึกษาที่พฤติกรรมเหล่านี้ หากผลที่ศึกษานี้มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมที่ศึกษาเป็นส่วนมาก ผู้วิจัยก็เข้าใจผลได้มาก

การวัดพฤติกรรม การวัดพฤติกรรมสามารถทำได้ทั้งการวัดพฤติกรรมเดี่ยวและประเภทพฤติกรรมหรือกลุ่มพฤติกรรม (พัซรี ดวงจันทร์. 2550 : 31) ดังนี้

1. การวัดพฤติกรรมเดี่ยว ซึ่งทำได้หลายวิธี คือ

1.1 วัดจากทางเลือก 2 ทาง คือ การเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น

1.2 วัดจากทางเลือกหลายทาง เช่น การสังเกตว่าคุณคลเข้าถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้

เครื่องคอมพิวเตอร์จากไหน อาจทำได้โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในรายการต่อไปนี้

_____ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

_____ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน

_____ เครื่องคอมพิวเตอร์ของเพื่อน หรือ พี่น้อง

_____ เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ

การวัดจากทางเลือกหลายทางนี้เปรียบเสมือนการวัดการกระทำเดี่ยวหลายๆ การกระทำ โดยแต่ละการกระทำก็วัดว่าคุณคลได้ทำหรือไม่ได้ทำ

1.3 วัดการกระทำในเชิงปริมาณ คือ แทนที่จะวัดว่าบุคคลได้ทำหรือไม่ได้ทำพฤติกรรมหนึ่ง เช่น ในรอบสัปดาห์ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงอิเล็กทรอนิกส์เมลล์หรือไม่ ก็จะเป็นการวัดว่าในรอบสัปดาห์เขาได้ใช้คอมพิวเตอร์เข้าถึงอิเล็กทรอนิกส์เมลล์มากน้อยเพียงใด

1.4 การสังเกตซ้ำ สามารถทำได้ 2 วิธีย่อย คือ การวัดความถี่สัมบูรณ์ (Absolute frequency) หมายถึง จำนวนครั้งที่บุคคลทำพฤติกรรมหนึ่งๆ เช่น จำนวนครั้งของการเข้าใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ในแต่ละวัน และการวัดความถี่สัมพัทธ์ (Relative frequency) หมายถึง การวัดความถี่ในเชิงสัดส่วนหรือร้อยละที่บุคคลทำพฤติกรรมนั้นๆ ในโอกาสต่างๆ ที่กำหนดเป็นกรอบไว้

1.5 วัดโดยวิธีการรายงานด้วยตนเอง (Self-report) ในบางกรณีการสังเกตพฤติกรรมโดยตรง เป็นสิ่งที่เป็นไปไม่ได้หรือเป็นสิ่งผิดกฎหมาย นักวิจัยจึงต้องอาศัยการรายงานด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง และจะต้องพยายามหาวิธีการต่างๆ ที่จะเพิ่มความมั่นใจว่าจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง เช่น การให้ตอบโดยนิรนาม ในขอบข่ายของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลอันเป็นต้นกำเนิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ความแม่นยำของพฤติกรรมจากการรายงานด้วยตนเองขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายตัว เช่น ชนิดของพฤติกรรมที่ศึกษา แรงจูงใจของผู้ตอบ และลักษณะการจัดสถานการณ์ให้ผู้ตอบตอบคำถามไอเซ็น (Ajzen, 2002 : 3-4) กล่าวว่า เพื่อให้ได้แบบรายงานพฤติกรรมด้วยตนเองที่มีความน่าเชื่อถือ ควรสร้างแบบสอบถามให้มีมากกว่า 1 คำถาม ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามอาจใช้คำถาม 3 ลักษณะต่อไปนี้ร่วมกัน คือ

1) คำถามที่ให้ผู้ตอบระบุตัวเลขที่แน่นอนของการทำพฤติกรรม เช่น ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา มีกี่วันที่ท่านเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2) คำถามที่มีระยะเวลาที่กำหนดโดยประมาณให้เลือกตอบ เช่น ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยเพียงใด

- _____ ทุกวัน
 _____ เกือบทุกวัน
 _____ ส่วนใหญ่
 _____ ประมาณครึ่งเดือน
 _____ หลายครั้ง แต่น้อยกว่าครึ่งเดือน
 _____ นานๆ ครั้ง
 _____ ไม่เคยเลย

3) คำถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า เช่น ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาท่านเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยเพียงใด โดยประมาณ

ไม่เคย : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ทุกวัน

การใช้ข้อมูลพฤติกรรมจากการรายงานด้วยตนเองมีข้อได้เปรียบหลายประการ คือเป็นวิธีที่ใช้กำลังคน เวลา และทุนน้อย นอกจากนี้ก็เป็นการศึกษาที่จะทำให้บุคคลตอบได้โดยไม่จำกัดที่หมาย บริบท หรือเวลา

2 การวัดประเภทพฤติกรรมหรือกลุ่มพฤติกรรม

การวัดกลุ่มพฤติกรรมควรจัดทำรายการการกระทำเดี่ยวทั้งหลายให้ครบถ้วนก่อน แล้วจึงนำไปให้ผู้ตอบตอบ การทำเช่นนี้จะเป็นการลดความกำกวมลงไปได้มาก เช่น ประเภทพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หากทำรายการไว้ให้ครบถ้วนก็จะเป็นการลดภาระของผู้ตอบที่จะต้องพิจารณาว่าได้กระทำการใดในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ได้กระทำ

ความตั้งใจในการทำพฤติกรรม (Intention: I) (Francis et al. 2004 : 8; พิชรี ดวงจันทร์. 2550 : 34) ความตั้งใจหรือเจตนา คือ ความต้องการ ความเป็นไปได้ ความพยายาม หรือการวางแผนของบุคคลที่จะทำพฤติกรรมหนึ่งๆ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ความตั้งใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรม เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดความพร้อมของบุคคลในการที่จะกระทำพฤติกรรม และเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรม ความตั้งใจเกิดขึ้นจากการได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 สิ่ง ได้แก่ ทักษะที่มีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มบุคคลอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งค่านำหนักความสำคัญของปัจจัยทำนายแต่ละตัวข้างต้นมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและประชากรที่สนใจศึกษา อย่างไรก็ตามการวัดตั้งใจเพื่อนำมาใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลว่าบุคคลทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมของทุกคนได้เสมอไป เนื่องจากเจตนาสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยตัวแปรที่มีผลต่อเสถียรภาพของเจตนามีหลายตัว ได้แก่ ระยะเวลาระหว่างการวัดเจตนากับการวัดพฤติกรรม เจตนาภายใต้เงื่อนไข เจตนาของกลุ่มคนตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาและพฤติกรรม ได้แก่ ประสบการณ์ตรง การเคยเห็นคนอื่นกระทำพฤติกรรมนั้น การมีทักษะในการกระทำพฤติกรรม และการเกิดเหตุการณ์แทรกซ้อนที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า

ทัศนคติหรือเจตคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior: ATB) (Francis et al. 2004 : 9; Bhrommalee, P. 2011; พิชรี ดวงจันทร์. 2550 : 36) คือ การประเมินทางบวก-ลบของบุคคลต่อการกระทำนั้น หรือเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่เป็นทางบวก-ลบ หรือสนับสนุน-ต่อต้านการกระทำนั้นๆ โดยทั่วไปถ้าบุคคลมีทัศนคติในทางบวกต่อพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด ก็ควรมีความตั้งใจหนักแน่นที่จะกระทำพฤติกรรมมากเท่านั้น ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เจตคติต่อพฤติกรรมจะส่งผลต่อพฤติกรรมทางอ้อม ร่วมกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยผ่านเจตนาในการกระทำพฤติกรรมตามทฤษฎี นอกจากนี้ทัศนคติต่อพฤติกรรมใดๆ จะเกิดขึ้นได้ จำเป็น ต้องมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น โดยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่สนใจ

เพื่อคาดหวังผล คือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the Behavior) และเมื่อมีทัศนคติทางบวกแล้วก็จะยอมให้เกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และเกิดความตั้งใจหนักแน่นที่จะไม่กระทำพฤติกรรมมากเท่านั้น (Ajzen and Fishbein. 1980 : 7) งานวิจัยของ นวรัตน์ มีนุชนารถ. (2555 : 16) พบว่าความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

การคล้อยตามคนรอบข้างหรือกลุ่มบุคคลอ้างอิง (Subjective Norm: SN) (Francis et al. 2004 : 9; พัชรี ดวงจันทร์. 2550 : 39) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า คนอื่นๆ ที่มีความสำคัญสำหรับเขาต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้นๆ หรือไม่ ซึ่งการรับรู้นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้ และการที่จะเกิดตัวแปรนี้ได้จำเป็นต้องมีความเชื่อเป็นพื้นฐานเช่นเดียวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (ATB) เรียกว่า ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) คือ ถ้าบุคคลได้เห็น หรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตัวเขา (Subjective Norm) ได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่จะทำตามด้วย ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจะส่งผลต่อพฤติกรรมทางอ้อมร่วมกับเจตคติต่อพฤติกรรมและการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยผ่านเจตนาในการกระทำพฤติกรรม (Ajzen and Fishbein. 1980 : 57)

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control: PBC) (Francis et al. 2004 : 9; พัชรี ดวงจันทร์. 2550 : 41) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ และการที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้และมีโอกาสประสบผล สำเร็จ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ของแบนดูรา (Ajzen. 1991 : 184) ต่างกันตรงที่ว่าการรับรู้ความสามารถของตนจะเน้นปัจจัยภายในของบุคคล ในขณะที่การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมจะเน้นทั้งปัจจัยภายใน เช่น ข้อมูล ทักษะ และความสามารถ และปัจจัยภายนอก เช่น โอกาส เงิน การขึ้นกับผู้อื่น โดยบุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมจัดเขาต้องเชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้ (Control Beliefs) และมีโอกาสประสบผลสำเร็จ

วิธีการวัดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้แก่ เจตนาหรือความตั้งใจ (Intention) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้

ความสามารถการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) สามารถวัดได้หลายแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การวัดความตั้งใจในการทำพฤติกรรม (Francis et al. 2004 : 11-12; มนตรี พิริยะกุล. 2551 : ออนไลน์) ความตั้งใจหรือเจตนาเป็นเรื่องของอนาคตคือ เจตนาที่จะทำพฤติกรรมนั้นในภายหน้า วัดได้ 3 วิธี

1.1 วัดเป็นภาพรวม คำถามเดียว (Intention Performance) โดยใช้มาตรประเมินแบบเดี่ยว (Single Item Measure) ตั้ง 0-10 ให้คะแนนตามมาตรวัด ดังนั้นคะแนนความตั้งใจจะได้มาจากคำตอบที่ผู้ตอบเลือก เช่น

“ในรอบ 1 สัปดาห์ ท่านคาดว่าจะเข้าตรวจสอบใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่กี่ครั้ง”

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.2 วัด (Generalised Intention) โดยวัด 3 คำถามคือ คาดว่า (Expect) ต้องการ (Want) ตั้งใจ (Intend) เช่น

ฉันคาดว่าจะตรวจสอบใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่ทุกวัน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ฉันต้องการจะตรวจสอบใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่ทุกวัน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ฉันตั้งใจ (เจตนา) จะตรวจสอบใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่ทุกวัน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.3 สร้างเหตุการณ์จำลอง (Intention Simulation) โดยการสร้างสถานการณ์จำลองขึ้นมา 10 เรื่อง แล้วให้ตอบว่า ใช่/ไม่ใช่ อาจถามถึงความลำบากในการตัดสินใจไว้ด้วยก็ได้

2. การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรม (Francis et al., 2004: 13-16; มนตรี พิริยะกุล, 2551: ออนไลน์)

2.1 การวัดทางตรง วิธีการที่นิยมนำมาใช้ คือ การใช้มาตรจำแนกความหมายคาม โดยใช้คำคุณศัพท์ขั้วคู่ (Bipolar Adjective) คือ เช่น

การใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่ สำหรับฉันเป็นสิ่งที่.....

ไร้ประโยชน์ 1 2 3 4 5 6 7 มีประโยชน์

นอกจากนี้ มาตรวัดทัศนคติมาตรฐานอื่นๆ สามารถนำมาใช้ได้ เช่น มาตรวัดของเธอร์สโตน มาตรวัดของกัตต์แมน หรือมาตรประเมินค่าของลิเคิร์ต ดังตัวอย่าง

ฉันคิดว่าการใช้อิเล็กทรอนิกส์เมลี่เป็นสิ่งที่มีความหมาย

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การวัดทางอ้อม การวัดทัศนคติทางอ้อมนั้นได้มาจากการวัดค่าความเชื่อและผลลัพธ์ของความเชื่อ โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อผู้ตอบจะได้ทราบเรื่องความเชื่อและผลของความเชื่อ (เรียกว่า Elicitation Study) จากนั้นนำผลมาทำ Content Analysis แล้วสร้างเป็นข้อถาม ซึ่งต้องนำไปทำ Pilot Survey

3. การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (มนตรี พิริยะกุล, 2551: ออนไลน์)

3.1 วัดทางตรง เป็นการประเมินความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลส่วนมากที่มีความสำคัญสำหรับเขา คิดว่าเขาควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น (พัชรี ดวงจันทร์. 2550: 39) โดยทั่วไปมีรูปแบบในการวัดดังนี้

เป็นที่คาดหมายกันว่าข้าพเจ้าจะส่งข่าวประกาศการรับสมัครบุคลากรใหม่ผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล์

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้าพเจ้ารู้สึกถูกกดดันจากหัวหน้างานให้ส่งข่าวประกาศการรับสมัครบุคลากรใหม่ผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล์

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คนที่มีความสำคัญต่อข้าพเจ้าต้องการให้ส่งข่าวประกาศการรับสมัครบุคลากรใหม่ผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล์

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2 วัดทางอ้อม การวัดทางอ้อมจะแยกข้อถามเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นความเชื่อว่าคุณกลุ่มคนองค์กร หรือหมู่คณะของตนมีแรงกดดันต่อพฤติกรรมของตนเพียงใด (Normative Belief) อีกส่วนหนึ่งคือ ข้อถามที่วัดแรงจูงใจให้ตนคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในกรณีความเชื่อนั้นจะต้องประกอบไปด้วยประเด็นว่า คนสำคัญคิดอย่างไร (Injunctive Norm) หรือคนสำคัญทำอย่างไร (Descriptive Norm)

4. การวัดการควบคุมพฤติกรรม (Francis et al. 2004 : 13-16; มนตรี พิริยะกุล. 2551 : ออนไลน์)

4.1 การวัดทางตรง ข้อถามควรสะท้อนถึงความเชื่อมั่นว่าจะทำพฤติกรรมนั้นได้ ซึ่งวัดได้เป็น 2 ประเด็น คือ ความสามารถแห่งตน (Self Efficacy) ซึ่งเป็นความเชื่อว่าคุณมีความสามารถอย่างไร เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ที่เคยทำอะไรสำเร็จ หรือเก็บเกี่ยวประสบการณ์ผู้อื่นเอาไว้รวมทั้งได้รับการกระตุ้น ยกย่อง และความเชื่อว่าคุณสามารถควบคุมพฤติกรรมได้ (Control Belief) (Lobb, A.E., Arnoult, M.H. and Chambers, S.A. 2006 : 43-51) ตัวอย่างเช่น

การที่ฉันจะเข้าตรวจสอบอิเล็กทรอนิกส์เมล์ในแต่ละวันฉันอาจจะตรวจสอบวันละหนึ่งครั้งหรือมากกว่าก็ขึ้นอยู่กับตัวของฉันเอง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 2 3 4 5 6 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.2 วิธีที่วัดทางอ้อม โดยการสร้างมาตรวัดค่าความเชื่อและผลความเชื่อ เพื่อหาผลรวมของผลคุณระหว่างค่าความเชื่อและผลความเชื่อ

จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนตั้งได้กล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายและทำนายการเกิดพฤติกรรมจากตัวแปรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และเจตนาในการกระทำพฤติกรรม จากทฤษฎีนี้ การเกิดพฤติกรรมใดๆ เป็นผลมาจาก 2 ส่วนคือ ส่วนแรก ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมผ่านเจตนาในการกระทำพฤติกรรม และส่วนที่สอง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และเจตนาในการกระทำพฤติกรรมส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม การวัดตัวแปรในทฤษฎีสามารถทำได้ตามข้อเสนอแนะของวิธีการสร้างแบบวัดตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอเซ็น (Ajzen and Fishbein, 1980; Ajzen, 2002) ซึ่งตามคำแนะนำนี้ การวัดตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมสามารถวัดได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการวัดทางอ้อม เป็นการวัดความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง และความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุม ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมโดยผ่านเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ตามลำดับ

จากที่ได้กล่าวไปแล้วจะเห็นได้ว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อช่วยหาคำตอบที่ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลไม่สามารถอธิบายได้ ซึ่งทำให้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้ถูกนำไปใช้เพื่ออธิบายถึงปัจจัยทางจิตสังคมที่มีต่อพฤติกรรมในงานวิจัยหลากหลายแขนงมาจนถึงปัจจุบัน เป็นต้นว่างานวิจัยด้านทัศนคติของจิระนันท์ พากเพียร (2540) เรื่องการทำนายและอธิบายพฤติกรรมป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาลในคลินิกทันตกรรมของนักศึกษาทันตภิบาล: ทดสอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผนโดยใช้การวัดค่าตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม พบว่า ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนสามารถใช้ในการทำนายและอธิบายพฤติกรรมป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาลของนักศึกษาทันตภิบาลแบบพฤติกรรมเดี่ยวได้ 2 ใน 5 พฤติกรรมและตัวแปรตามทฤษฎีอันได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มบุคคลอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายเจตนา (ความตั้งใจ) ที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกพฤติกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนยังได้มีการระบุถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรไว้อย่างชัดเจน และมีวิธีการสร้างมาตรวัดในการวัดค่าตัวแปรแต่ละตัวไว้อย่างละเอียด นอกจากนี้ยังสามารถนำแบบจำลองไปปรับปรุงให้เหมาะกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษา เพราะกรอบแนวความคิดไม่จำเป็นต้องบริสุทธิ์ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) เนื่องจากเราสามารถนำเอา Construct อื่นมาผสมได้ตามผลการทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงได้นำตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior: ATB) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SN) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ หรือการเชื่อว่าตนสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ในทิศทางที่เหมาะสม (Perceived Behavioral Control: PBC) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งแนวทางหนึ่งในการวางแผนการให้ความรู้แก่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถใช้ได้อย่างถูกต้องเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมโดยรวมต่อไป

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Electronic mail : E-mail)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการสื่อสารหรือการส่งข้อความ โน้ต หรือบันทึกออกจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่ง ผ่านไปเข้าเครื่องปลายทาง (Terminal) หรือเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งโดยส่งผ่านทางระบบเครือข่าย (Network) ผู้ส่งจะต้องมีเลขที่อยู่ (E-mail address) ของผู้รับ และผู้รับก็สามารถเปิดคอมพิวเตอร์เรียกข่าวสารนั้นออกมาดูเมื่อใดก็ได้ โดยปกติ จะไม่มีการพิมพ์ข้อความหรือข่าวสารนั้นลงแผ่นกระดาษ นับว่าเป็นการประหยัดกระดาษไปได้ส่วนหนึ่ง โดยทั่วไป ถือกันว่าเป็นงานส่วนหนึ่งของสำนักงานอัตโนมัติ (Office automation) ปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอันมาก บางแห่งใช้เฉพาะภายใน บางแห่งใช้เฉพาะภายนอกองค์กร การใช้งานก็เหมือนกับการพิมพ์ข้อความในโปรแกรม Word จากนั้นก็คลิกคำสั่งเพื่อส่งออกไป โดยจะมีชื่อของผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) เป็นหลักในการรับส่ง (ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail). ม.ป.ป. : ออนไลน์)

รูปแบบชื่อที่ปรากฏใน E-mail Address มีดังนี้

1. Your name คือ ชื่อที่เราสามารถตั้งเป็นชื่ออะไรก็ได้ (แต่ต้องไม่ซ้ำกับของคนอื่น)
2. เครื่องหมาย @ สำหรับกั้นระหว่าง ชื่อ กับ ชื่อเว็บไซต์ หรือ Domain name
3. ชื่อเว็บไซต์ หรือ Domain name เช่น hotmail.com, yahoo.com, gmail.com เป็นต้น

ประเภทของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นในการสื่อสารของใคร่ยุคปัจจุบัน สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เพราะ สะดวก ประหยัด และรวดเร็ว ดังนั้น การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาเมื่อเราสมัครเป็นสมาชิกของผู้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต (ISP : Internet Service Provider) โดยการซื้อซิงโงมการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้า และเป็นบริการที่จะสามารถติดต่อกับสมาชิกได้อย่างรวดเร็ว สำหรับการให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบนี้มักเกิดปัญหาคือ เมื่อเราเปลี่ยนการขอให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริษัทอื่น และขอปิดบัญชีการใช้บริการจากบริษัทเดิม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จดทะเบียนไว้กับบริษัทเดิมจะถูกยกเลิกทันที หรือ เมื่อระยะเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตหมดลงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก็จะหมดอายุการใช้งานด้วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้ง เหมือนกับคนที่ย้ายที่อยู่ ถ้าไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ให้กับผู้ที่ติดต่อด้วยจะทำให้การติดต่อไม่สามารถทำได้ เมื่อมีผู้ส่งจดหมายมาตามที่อยู่เดิมจะทำให้ไม่ได้รับจดหมาย และจดหมายจะถูกตีกลับไปยังผู้ส่งเช่นเดียวกับระบบการสื่อสารโดยผ่านทางไปรษณีย์

2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากองค์กร เช่น บริษัท สถาบันการศึกษา หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ซึ่งจะ เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการเฉพาะกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกอยู่ภายใต้องค์กรนั้น เช่น Ruchaneep@hcu.ac.th โดยที่อยู่ hcu.ac.th คือ ชื่อโดเมนเนมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติซึ่งสมาชิกคือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เท่านั้น

3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรี คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการรับส่งจดหมายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำกัดกลุ่มบุคคล ซึ่งใครที่ต้องการใช้บริการก็สามารถที่จะเข้ามาลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อขออีที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เมื่อได้รับการลงทะเบียนเป็นสมาชิกของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นแล้วก็จะได้รับพื้นที่ของกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดเก็บจดหมาย ซึ่งมีเว็บไซต์มากมายที่ให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีแก่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น yahoo, Gmail, outlook เป็นต้น

การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

แบบที่ 1 ตามปกติจะต้องมีการกำหนด Configuration เพื่อกำหนด Incoming Mail และ Outgoing Mail Server ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Check mail) เนื่องจากบางคนไม่ได้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง หรือบางคนอาจจะต้องเดินทางบ่อยๆ ทำให้ไม่ค่อยสะดวก

แบบที่ 2 คือ การตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Check mail) ผ่าน Web site จึงมีผู้นิยมมากที่สุดในโลก เนื่องจากไม่จำเป็นต้องกำหนด Configuration อะไรทั้งสิ้น แค่เพียงสมัครเป็นสมาชิกกับ Web site ที่ให้บริการ เพียงแต่ผู้ใช้จำชื่อ User และ Password เท่านั้น ก็สามารถจะตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่ต่างๆ ทั่วโลก

ประโยชน์ที่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับมีดังนี้

1. สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เมื่อไรก็ได้ตามที่ต้องการทั้งในเวลากลางวันหรือกลางคืน จดหมายจะถึงมือผู้รับภายในเวลาอันรวดเร็ว อาจภายในไม่กี่นาที หรือภายในไม่กี่ชั่วโมง ไม่ว่าผู้รับจดหมายนั้นจะอยู่ใกล้หรือไกล ผู้รับจดหมายก็สามารถรับและเปิดอ่านจดหมายเมื่อไรก็ได้ตามที่ต้องการ
2. สามารถส่งจดหมายไปยังผู้รับคนเดียว หลายคน หรือจำนวนมากเป็นร้อยคน เป็นพันคนได้ ซอฟต์แวร์ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จะมีวิธีช่วยให้สามารถเก็บรายชื่อพร้อมทั้งอีเมลแอดเดรสของผู้ที่ต้องการส่งจดหมายไปหา และช่วยจัดเป็นกลุ่มด้วย ถ้ามีการส่งจดหมายไปยังกลุ่มก็หมายความว่าทุกคนในกลุ่มก็ได้รับจดหมายนั้น
3. สามารถเก็บจดหมายที่ได้รับ (จากเพื่อน ผู้ร่วมงาน หรือห้คนอื่นฯ) บางฉบับไว้ได้ ถ้าเห็นว่าจดหมายนั้นมีความสำคัญ เช่น ไว้เตือนความจำว่ามีงานอะไรต้องทำ หรือ ได้ตกลงเรื่องอะไรไว้กับใครบ้าง เป็นต้น

ปัญหาที่อาจพบในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1. จดหมายหาย ปัญหานี้อาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความผิดพลาดของคน ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์ ความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ เป็นต้น
2. จดหมายส่งไปผิด คือไปยังผู้รับผิดคน ปัญหานี้อาจเกิดการที่ระบุอีเมลแอดเดรสของผู้รับผิด
3. การปลอมจดหมาย โดยส่งข้อความที่ไม่เป็นจริงซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหาย
4. การส่งต่อจดหมายลูกโซ่ซึ่งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

โดยปกติ การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งและผู้รับส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยกันในระดับหนึ่ง แต่ในบางครั้งผู้รับอาจได้รับการติดต่อจากหน่วยงานหรือบุคคลที่ไม่รู้จักจึงทำให้มีจดหมายส่งเข้ากล่องรับจดหมายของตนเองมากผิดปกติซึ่งนอกจากจะสร้างความรำคาญแล้วอาจจะสร้างความเสียหายอื่นๆ ในกรณีนี้ ผู้ส่งมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ดีแอบแฝงมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนั้น ดังนั้น จึงมีการกำหนดในพระราชบัญญัติบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (18 มิถุนายน 2550 : 6-7) มาตรา 11 ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นโดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท และมาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวาง

โทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ดังนี้

- 1) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน
- 2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศหรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน
- 3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใดๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา
- 4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามกและข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้
- 5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1)(2) (3) หรือ (4)

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทและความสำคัญต่อผู้ใช้เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ที่สามารถส่งต่อข้อมูลได้ด้วยเวลาที่รวดเร็ว การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้และสังคมอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงมีการกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์เพื่อใช้ตรวจสอบพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้พอสรุปได้ ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ของ Rinaldi (July 1994 : online) เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และไฟล์ของผู้ใช้ดังนี้
 - เนื้อหาและการตรวจสอบกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้เป็นการรับผิดชอบของผู้ใช้
 - ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันและยังคงอยู่ภายในโควตาพื้นที่จัดเก็บของผู้ใช้
 - ลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ได้ทันที
 - เหลือข้อความที่เก็บอยู่ในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้น้อยที่สุด
 - ข้อความจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้อ้างอิงในอนาคตสามารถดาวน์โหลดหรือแยกไปที่ไฟล์เก็บไว้ในดิสก์
 - ให้ระลึกลักษณะว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้สามารถอ่านได้แต่เพียงผู้เดียวไม่ควรให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ เพราะเนื้อหาและการดูแลพื้นที่จัดเก็บข้อมูลในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้
 - ผู้ใช้สแกนระบบเป็นประจำและบ่อยครั้งเพื่อป้องกันไวรัสโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้รับหรือดาวน์โหลดไฟล์จากระบบอื่น ๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส

2. หลักปฏิบัติในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ม.ป.ป. : ออนไลน์)

- ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานให้เหมาะสมกับการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ระบบและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้ รวมทั้งมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การลาออก เป็นต้น

- ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดสิทธิ์บัญชีรายชื่อผู้ใช้งานใหม่และรหัสผ่าน สำหรับการใช้งานครั้งแรก เพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนจริงของผู้ใช้ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

- รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เวลาใส่รหัสผ่านต้องไม่ปรากฏหรือแสดงรหัสผ่านออกมา แต่ต้องแสดงออกมาในรูปของสัญลักษณ์แทนตัวอักษรนั้น เช่น “x” หรือ O ในการพิมพ์แต่ละตัวอักษร

- ผู้ใช้ควรระมัดระวังในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงานอัยการสูงสุดหรือละเมิดสิทธิ์ สร้างความน่ารำคาญต่อผู้อื่น หรือผิดกฎหมาย หรือละเมิดศีลธรรม และไม่แสวงหาประโยชน์ หรืออนุญาตให้ผู้อื่นแสวงหาผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงาน

- ผู้ใช้ต้องไม่ใช่ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail address) ของผู้อื่นเพื่ออ่าน รับส่งข้อความ ยกเว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากเจ้าของผู้ใช้และให้ถือว่าเจ้าของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้รับผิดชอบต่อการใช้งานต่าง ๆ ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตน

- ผู้ใช้ควรใช้ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเพื่อการทำงานที่เกี่ยวกับหน่วยงานเท่านั้น หลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จสิ้นควรทำการ Logout ออกจากระบบทุกครั้ง เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้ใช้ควรทำการตรวจสอบเอกสารแนบจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก่อนทำการเปิด เพื่อทำการตรวจสอบไฟล์โดยใช้โปรแกรมป้องกันไวรัส เป็นการป้องกันในการเปิดไฟล์ที่เป็น Executable File เช่น.exe, .com เป็นต้น

- ผู้ใช้ไม่ควรเปิดหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อความที่ได้รับจากผู้ส่งที่ไม่รู้จัก

- ผู้ใช้ ไม่ควรใช้ข้อความที่ไม่สุภาพหรือรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลอันอาจทำให้เสียชื่อเสียงของหน่วยงาน ทำให้เกิดความแตกแยกระหว่างหน่วยงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ในกรณีที่ต้องการส่งข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่ควรระบุความสำคัญขงข้อมูลลงในหัวข้อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้ใช้ควรตรวจสอบตู้เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองทุกวัน และควรจัดเก็บแฟ้มข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนให้เหลือจำนวนน้อยที่สุด

- ผู้ใช้ควรลบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องการออกจากระบบเพื่อลดปริมาณการใช้เนื้อที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ข้อควรระวัง ผู้ใช้ไม่ควรโอนย้ายจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้อ้างอิงภายหลัง มายังเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน เพื่อเป็นการป้องกันผู้อื่นแอบอ่านจดหมายได้ ดังนั้นไม่ควรจัดเก็บข้อมูลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ได้ใช้แล้วไว้ในตู้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3. ข้อปฏิบัติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ม.ป.ป. : ออนไลน์)

- ผู้ใช้มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยพึงระวังไม่ให้อื่นเข้าถึงรหัสผ่านเพื่อใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองโดยมิชอบ ผู้ใช้ต้องรักษารหัสผ่านเป็นความลับเฉพาะตัวและไม่อนุญาตให้อื่นเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในนามของตนเองในทุกกรณี ผู้ใช้เป็นผู้รับผิดชอบต่อผลกระทบและผลทางกฎหมายจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการอนุญาตให้อื่นใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในนามของตนเอง

- ผู้ใช้พึงทราบว่าผู้ดูแลระบบไม่มีสิทธิ์ที่จะถามหรือร้องขอให้ผู้ใช้เปิดเผยรหัสผ่านประจำตัว เพื่อเข้าใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้ใช้ต้องไม่เข้าใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นไม่ว่าจะได้รับอนุญาตหรือไม่ก็ตาม

- การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะต่อไปนี้เป็นสิ่งต้องห้าม

- 1) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือเพื่อบุคคลอื่น
- 2) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่จดหมายลูกโซ่
- 3) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ข้อมูลชั้นความลับของมหาวิทยาลัย
- 4) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ข้อมูลการประชุมของที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือในการประชุมอื่นๆ โดยที่มิได้มีหน้าที่ หรือมิได้รับมอบหมายจากประธานในที่ประชุม
- 5) การปลอมแปลงหรือดัดแปลงชื่อผู้ส่งให้เข้าใจผิดว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ ส่งมาจากบุคคลอื่น

- 6) การปกปิดหรือดัดแปลงชื่อผู้ส่งในลักษณะที่ทำให้ไม่ทราบชื่อผู้ส่ง

- 7) การปลอมแปลงหรือดัดแปลงส่วนหัวจดหมาย เช่น เส้นทาง วันเวลาการส่ง

- 8) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ข้อความ ภาพ วิดีโอ เสียง ที่กล่าวร้ายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

- 9) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ข้อความ ภาพ วิดีโอ เสียง ที่ดูหมิ่น เหยียดหยามหรือแบ่งแยกทาง ศาสนา เชื้อชาติ หรือเพศ

- 10) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ข้อความ ภาพ วิดีโอ เสียง ที่มีลักษณะ หยาบคาย หรือลามกอนาจาร

11) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเผยแพร่โปรแกรมหรืองาน หรือเผยแพร่รหัสสำหรับใช้เข้าถึงโปรแกรมหรืองาน ในลักษณะที่ละเมิดลิขสิทธิ์

12) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีต่อสังคม การเมือง ศาสนา ไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร

13) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือส่งข้อความลักษณะของสแปมเมล (Spam Mail) ไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร

14) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครือข่ายลดทอนประสิทธิภาพลง

15) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจายไวรัสหรือรหัสโปรแกรมที่เป็นอันตรายต่อระบบความมั่นคงปลอดภัย

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบ

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทุกคนมีตู้จดหมาย (mailbox) และอีเมลแอดเดรสที่ใช้อ้างอิงในการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิดชอบต่อการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะระบบจะรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ หากมีจดหมายค้างในระบบเป็นจำนวนมาก จะทำให้พื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของระบบหมดไป ส่งผลให้ระบบไม่สามารถรับส่งจดหมายได้อีก ทำให้ผู้ใช้ทุกคนในระบบไม่สามารถรับส่งจดหมายที่สำคัญได้อีกต่อไป นอกจากนี้ผู้ใดผู้หนึ่งส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดใหญ่มาก ส่งแบบกระจายเข้าไปในระบบเดียวกันพร้อมกันหลายคนจะทำให้ระบบหยุดทำงานได้เช่นกัน ผู้ใช้ทุกคนพึงระลึกเสมอว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บตู้จดหมายของแต่ละคนมิได้มีผู้ใช้เพียงไม่กี่คน แต่อาจมีผู้ใช้เป็นพันคน หมื่นคน ดังนั้นระบบอาจมีปัญหาได้ง่าย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้แต่ละคนจะต้องมีความรับผิดชอบในการดูแลตู้จดหมายของตนเอง

2. ด้านจริยธรรม

คำว่า จริยธรรม มาจากคำว่า จะริยะ ซึ่งเป็นภาษาบาลี แปลว่า อันบุคคลควรประพฤติ ความประพฤติกรรม กับคำว่า ธรรม ซึ่งเป็นคำภาษาสันสกฤต แปลว่า หน้าที่ การทรงไว้ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ ความดีงาม ความถูกต้อง จริยธรรมจึงเป็นคำสมาส มีความหมายตามรูปศัพท์ว่า หน้าที่ที่บุคคลควรประพฤติ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 291) ในส่วนของการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงหมายถึง กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่บุคคลยอมรับว่าถูกต้องเป็นสิ่งที่ดีที่ควรปฏิบัติ ดังนั้น การส่งข่าวสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้บริการต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่วิ่งอยู่บนเครือข่าย กิจกรรมบางอย่างที่ไม่ควรปฏิบัติจะต้องหลีกเลี่ยง เช่น การส่งกระจายข่าวไปเป็นจำนวนมากบนเครือข่าย การส่งกระจายข่าวลือ การส่งเอกสารจดหมายลูกโซ่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นผลเสียโดยรวมต่อผู้ใช้และไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อสังคมอินเทอร์เน็ต

3. ด้านการประเมินคุณค่าสารสนเทศ

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกเฟ้น การรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร ตลอดจนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของสารสนเทศที่ได้รับจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสารสนเทศของเทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง (กันยายน-ธันวาคม 2554) ศึกษาการสืบค้นและการประเมินแหล่งสารสนเทศทางสุขภาพบนเว็บ: ประเด็นและบทวิเคราะห์จากงานวิจัย ข้อค้นพบจากงานวิจัยเรียงลำดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมินสารสนเทศทางสุขภาพจะพบว่า ประเด็นความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของสารสนเทศทางสุขภาพมีความสำคัญเป็นลำดับแรก ข้อค้นพบข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของสารสนเทศเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่สุดของแหล่งสารสนเทศทางสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดในการประเมินคุณค่าสารสนเทศของชญาภรณ์ กุลนิตี (2553 : 19-20) คือ คุณค่าของสารสนเทศ (Evaluation Value of Information) สามารถวิเคราะห์ได้จาก ประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. มีความสะดวกในการเข้าใช้ (easy to access) ความสะดวกในการเข้าใช้สารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศ ที่เข้าใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพียงแต่ผู้ใช้ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเข้าถึงแหล่งความรู้อย่างถูกต้อง 2. เป็นแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ (reliable of sources) ควรเลือกแหล่งสารสนเทศที่เป็นของสถาบันต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ การเลือกใช้ “แหล่งสารสนเทศบุคคลควรคำนึงถึงผู้ที่มีชื่อเสียง คุณวุฒิ หรือประสบการณ์ที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง อาจเป็นระดับประเทศหรือนานาชาติ และ 3. มีความสอดคล้องกับลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ (consistent with the content) จากแนวคิดในการประเมินคุณค่าสารสนเทศดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสรุปไว้ใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. เป็นแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือ โดยผู้ใช้ต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลว่ามาจากเว็บไซต์ ของสถาบันต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ มากกว่าเว็บไซต์ส่วนบุคคล หรือหน่วยงานที่ไม่รู้จัก ชื่อเสียง
2. มีเนื้อหาครบถ้วนสอดคล้องกับลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่งานวิจัยที่พบเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นเป็นเรื่องการใช้ระบบเครือข่าย การใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสังเคราะห์เพื่อหาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลตามหลักการของ TPB ที่กล่าวว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บุคคลอ้างอิงเกี่ยวกับพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

พรเทพ ศรสีมบัติ (2544) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรพบว่า ความแตกต่างทางเพศจะไม่มีผลต่อลักษณะการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยด้านอายุการทำงาน ลักษณะตำแหน่ง หน้าที่และระดับการศึกษาจะมีความแตกต่างในระดับการใช้งานที่มีการส่งไฟล์ข้อมูล

วัฒนา สุวรรณไตรย์ และ ประยูร บุญใช้ (2549 : 99) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบกิจกรรมพัฒนาจริยธรรม ของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) พบว่า นิสิตที่ได้รับประสบการณ์ปลูกฝังวินัยจากครอบครัวมาก มีคุณลักษณะวินัยในตนเองที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพประชาธิปไตยสูง กว่านิสิตที่ได้รับประสบการณ์การปลูกฝังวินัยในตนเองจากทางบ้านน้อย จึงแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมจริยธรรม ดานความมีวินัยเกิดจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) โดยเฉพาะคนในครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิด การอบรมเลี้ยงดู การทำตนเป็นแบบ อย่าง และการอบรมสั่งสอนแก่เด็กตั้งแต่เล็กตลอดมา

อัยรดา ศิลาโคตร และคณะ (19 มกราคม 2550 : เอกสารการประชุม) ศึกษาเรื่องผลกระทบขององค์ประกอบส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และสังคม ที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความเชื่อถือและทัศนคติที่มีต่อระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้นทุนในการเปลี่ยนระบบบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. องค์ประกอบด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วยเครือข่ายของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ราคาการใช้บริการในปัจจุบัน ความสะดวกสบายของการให้บริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ความถี่ของการโฆษณา กระบวนการให้บริการของพนักงาน และรูปแบบการส่งเสริมการขายมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. องค์ประกอบทางสังคม ครอบครัวและเพื่อนตามการรับรู้ของผู้ใช้โทรศัพท์ เคลื่อนที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาถึงผลกระทบของตัวแปรแทรก (moderating effects) ของต้นทุนในการเปลี่ยนระบบบริการ (switching costs) ที่มีต่อผลกระทบของความเชื่อถือ องค์ประกอบด้านส่วนประสมทางการตลาด และองค์ประกอบทางสังคมที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น พบว่า ต้นทุนในการเปลี่ยนระบบบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สูงขึ้นจะส่งผลให้ผลกระทบของความเชื่อถือที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันลดลง ในทางตรงกันข้าม ต้นทุนในการเปลี่ยนระบบบริการที่ต่ำจะส่งผลให้ผลกระทบของความเชื่อถือที่มีต่อระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อรพินทร์ ชูชม และคณะ (1 กันยายน 2550 : 11-12) ศึกษาวิจัย เรื่องการสำรวจพฤติกรรมการใช้และขจัดโทรศัพท์มือถือ-แบตเตอรี่ของคนไทย และค้นหาปัจจัยสำคัญทางจิตสังคมที่จำแนกกลุ่มคนที่ใช้วิธีการขจัดแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือแบบต่าง ๆ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการขจัดแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ การตระหนักรู้ถึงผลดีของการขจัดแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ ความ รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม อายุ และการตระหนักรู้ถึงผลเสียการขจัดแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ เป็น ตัวแปรสำคัญในการทำนายความตั้งใจขจัดแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถืออย่างเหมาะสม และมีแรงจูงใจภายนอกได้แก่ กลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้และขจัดโทรศัพท์มือถือ-แบตเตอรี่ของคนไทยในอันดับมาก

อำนาจ ต่อมิตร (2552 : 77) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีระดับสภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษา การมีคอมพิวเตอร์ เป็นของตัวเอง ความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความถนัดทางคอมพิวเตอร์ ลักษณะมุ่งมั่นควบคุมตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่มีดังนี้ ระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดแต่ละครั้ง คือ 3 ชั่วโมงขึ้นไป สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ บ้าน กิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือดาวน์โหลดข้อมูล / โปรแกรม / เพลง / ภาพ / ภาพยนตร์ (VCD/DVD) ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 19.00 - 23.00 น. เป้าหมายหลักในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ค้นหาข้อมูลวันที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ วันเสาร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์มากที่สุดคือ 8 ชั่วโมงขึ้นไป ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ติดต่อสื่อสารระหว่างกันสะดวก และรวดเร็ว

สุธา เจียรนัยกุลวานิช (2553 : 122) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรม: วิเคราะห์เชิงประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีเจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรมครบทั้ง 4 มิติ โดยมิติที่เด่นชัดที่สุด คือ มิติคุณธรรมที่เป็นปัจจัยเหนี่ยวนำ ได้แก่ ความมีสติ ความรอบคอบและความตั้งใจให้ดี โดย นักศึกษาส่วนใหญ่ระบุความตั้งใจจริงที่จะนำคุณธรรมในประการนี้ไปประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน และพบว่า จุดกำเนิดของคุณธรรมในใจ เกิดจากการมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมคุณธรรมโดยพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจและ ตระหนักถึงคุณค่าของคุณธรรมในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่า เจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้าน คุณธรรม เกิดจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยได้รับอิทธิพลจากครูผู้สอนที่คอยย้ำเตือนถึงความสำคัญของ คุณธรรมดังกล่าวต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข ตลอดจนการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองผ่านคำมั่น สัญญาที่นักศึกษาได้ให้ไว้กับครูผู้สอนโดยสมัครใจ

พิชามณูช อดุลวิทย์ (ม.ค.-มี.ค. 2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่าพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องมาจากความตั้งใจหรือเจตนาของทั้งสองฝ่ายในการแบ่งปันความรู้ความตั้งใจและเจตนาในการแบ่งปันความรู้เกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติที่ดีและเป็นไปในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้การที่กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวพนักงานมีการแบ่งปันความรู้ พนักงานก็จะปฏิบัติตามพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น และความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ให้เกิดผลตามที่ต้องการ ดังนั้น การส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ต้องเริ่มจากการสร้างทัศนคติในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ เช่น การแบ่งปันความรู้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ทำให้งานในองค์กรดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น แบ่งเบาภาระของผู้ปฏิบัติ เนื่องจากการมีแหล่งความรู้เพิ่มขึ้นแทนที่จะมีเพียงบุคคลคนเดียวในองค์กรที่มีความรู้และสามารถทำงานเฉพาะได้ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้นำในองค์กรต้องเป็นแบบอย่างในการแบ่งปันความรู้ เพราะบุคคลเหล่านี้มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้พนักงานคล้อยตาม ผู้นำมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้มากขึ้น โดยการเข้ามามีอิทธิพลในทางบวกเพื่อทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน การกำหนดเป้าหมายและวิธีการแบ่งปันความรู้อย่างชัดเจนและเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยให้บุคลากรสามารถควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ให้เกิดผลตามที่ต้องการได้การสร้างบรรยากาศของความความยุติธรรม ความไว้วางใจกัน บุคคลที่เป็นแหล่งความรู้ต้องได้รับการอ้างอิงถึง เมื่อคนสองฝ่ายเริ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะมี ความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญมากขึ้น โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกเอาเปรียบจากอีกฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้ความไว้วางใจยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย ในส่วนการให้รางวัลตอบแทนแก่การแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรรางวัลต้องเป็นสิ่งที่น่าสนใจผู้ปฏิบัติได้โดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม การให้ผลตอบแทนในการ

แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจใช้ป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรยอมแบ่งปันความรู้ได้เพียงชั่วคราวจึงไม่ควรเน้นผลตอบแทนเป็นปัจจัยจูงใจหลักในการกระตุ้นให้พนักงานแบ่งปันความรู้ แต่ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์และมีความเชื่อใจกัน พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและองค์กรต่อไป

ภาณุวัฒน์ กองราช (2554 : 154) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook พบว่า อิทธิพลทางสังคมได้แก่เพื่อน ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความหลงใหลจนผิดปกติในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

เจตพันธ์ ตรีบำเพ็ญ และ วรวิทย์ วินิจ (เมษายน - มิถุนายน 2558 : ออนไลน์) ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชี E-mail 2 บัญชี โดยส่วนใหญ่มีบัญชี CMU mail รองลงมาคือ บัญชีของ Gmail เปิดการใช้งานจากอุปกรณ์ Mobile Phone/Smart Phone เปิด E-mail โดยใช้โปรแกรม Google Chrome โดยเฉลี่ยได้รับ E-mail เฉลี่ยต่อวัน น้อยกว่า 3 ฉบับ และใช้บริการ Web Mail เพื่อส่ง Attach File

วิชิตนันท์ ปลื้มใจ, ปกรณ์ ลิ้มโยธิน และสิริลักษณ์ ทองพูน (23 มิถุนายน 2559 : เอกสารการประชุมวิชาการ) ศึกษาการรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พบว่า ทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยภาพรวมมีทัศนคติที่ดีอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.156$) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r=.149$)

Ryu, Ho and Han (2003 : 113-122) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ของแพทย์ในโรงพยาบาลในประเทศเกาหลีใต้ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่ากลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีผลกระทบมากที่สุดต่อทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทัศนคติต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ (Attitude toward the behavior) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่สองต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ ส่วนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้น้อยกว่าสองปัจจัยแรก ดังนั้น

ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับความพยายามในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้บุคลากรมีกลุ่มอ้างอิงและทัศนคติในทางบวกต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ และความตั้งใจนี้จะทำให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรมหน้าที่องค์กร และ ลักษณะการใช้งาน พบว่า อิทธิพลจากกลุ่มคนในสังคม (Social Influence) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ที่จะใช้งานระบบ

Kuo and Young (2008) ศึกษาการลดช่องว่างความตั้งใจกระทำให้การแบ่งปันความรู้ การปฏิบัติการแบ่งปันความรู้ พบว่าปัจจัยทั้งสามของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) มีผลกระทบต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้(Intention to share) และพบปัจจัยเพิ่มเติมคือ การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy)ในการทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ และความเชื่อว่าตนเองสามารถแบ่งปันความรู้ตามที่กำหนดไว้ (Perceived Self efficacy) เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

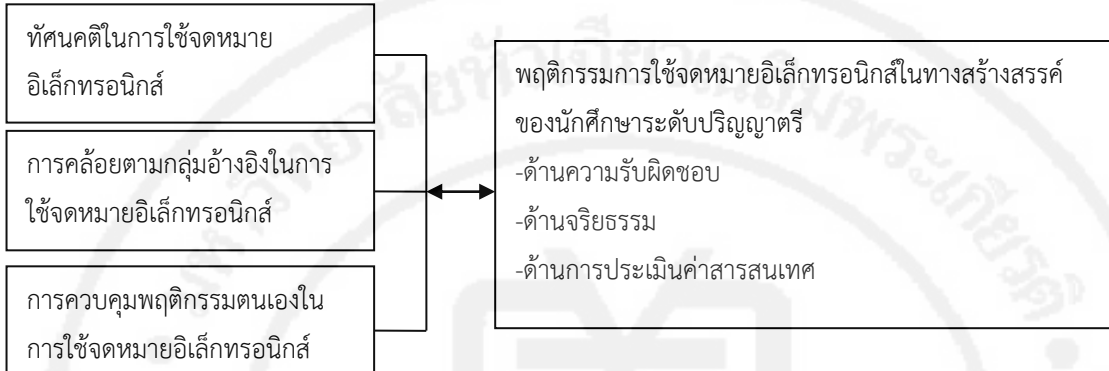
จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตัวแปรของปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ทัศนคติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถสร้างตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาภายใต้พื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) ในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติต่อพฤติกรรม(Attitude Behavioral) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs) และการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Control beliefs) ที่ส่งผลในการทำนายพฤติกรรมของบุคคล

ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ และได้กำหนดไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัย

ครั้งนี้ **ตัวแปรอิสระ**คือ ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะคิดในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อน ครู-อาจารย์ และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม **ส่วนตัวแปรตาม**คือ พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภูมิที่ 1.2 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.2 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในการทำนายพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษา กำหนดนิยาม โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของประมาณข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษา และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence: IOC) ความครอบคลุมของข้อคำถาม และความชัดเจนของภาษา

ขั้นที่ 4 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าIOCตั้งแต่ 0.50 -1.00 ไว้ใช้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าIOCต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ มาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตร Cronbach's Alpha coefficient ด้วยโปรแกรม SPSS

ขั้นที่ 6 นำผลวิเคราะห์มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข และจัดทำเป็นแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์พร้อมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นที่ 7 เก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS และสรุปผลงานวิจัย

ขั้นที่ 8 เขียนรายงาน และจัดทำร่างรายงานการวิจัย

ขั้นที่ 9 จัดพิมพ์รายงานการวิจัย ส่งให้มหาวิทยาลัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียว

เฉลิมพระเกียรติระดับปริญญาตรี จาก 13 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะกายภาพบำบัด คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะการแพทย์แผนจีน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม และคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 10,745 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 กันยายน 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2558 สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวนนักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน แต่ผู้วิจัยได้ศึกษาเป็นจำนวนเต็ม 400 คน และเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีลักษณะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา(Quota sampling) คิดเป็นสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลำดับ	คณะ/สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะพยาบาลศาสตร์	615	23
2	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม	504	19
3	คณะบริหารธุรกิจ	2,821	105
4	คณะศิลปศาสตร์	1,381	51
5	คณะเภสัชศาสตร์	681	25
6	คณะนิติศาสตร์	156	6
7	คณะนิเทศศาสตร์	616	23
8	คณะกายภาพบำบัด	417	15
9	คณะเทคนิคการแพทย์	491	18
10	คณะการแพทย์แผนจีน	632	24
11	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	450	17
12	คณะสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	1,170	44
13	คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน	811	30
	รวมนักศึกษาระดับปริญญาตรี	10,745	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) และพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นด้วยตนเองโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา ซึ่งมีทั้งข้อคำถามที่เป็นแบบปลายปิด แบบปลายเปิด และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด = 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมาก = 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านปานกลาง = 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านน้อย = 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านน้อยที่สุด = 1 คะแนน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณพศ สิริสิทธิ์ อาจารย์นัฐธิดา บุญอาพัทธ์เจริญ อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และดร.ลั่นทม จอนจวบทรง อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นผู้ตรวจสอบพิจารณาว่าเครื่องมือมีความตรงในด้านเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนการใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ถ้าผู้เชี่ยวชาญทุกท่านตัดสินใจตรงกันว่าเหมาะสมแสดงว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีความตรง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยได้ แต่ถ้าข้อคำถามใดผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นไม่ตรงกันก็ควรปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบโดยวิธีนี้เรียกว่า ความตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม ที่ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้ง 3 คน ได้พิจารณาให้คะแนนความคิดเห็น โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสมของเนื้อหาและสำนวนภาษา

0 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสมของเนื้อหาและสำนวนภาษาหรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความเหมาะสมของเนื้อหาและสำนวนภาษา

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

และจากข้อคำถามทั้งหมด 65 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและสำนวนภาษา พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีมากกว่า 0.5 แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะของเนื้อหาและสำนวนภาษา

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่จะศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพาจำนวน 30 คน

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของคอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 ก็แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นสูง เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น มีดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552 : 144)

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

ในการนี้ ผู้วิจัยทดสอบค่าความเชื่อมั่นปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยแยกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี มีข้อคำถาม 20 ข้อ มีระดับการวัด 5 ระดับ มีค่าคะแนน 1- 5 คะแนน โดยให้ระดับคะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2 เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 ทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.921 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นระดับสูง

2) ด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีข้อคำถาม 20 ข้อ มีระดับการวัด 5 ระดับ มีค่าคะแนน 1- 5 คะแนน โดยให้ระดับคะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2 เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 ทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.955 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นระดับสูง

3) ด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์
 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีข้อคำถาม 20 ข้อ มีระดับการวัด 5 ระดับ มีค่าคะแนน 1- 5 คะแนน โดยให้
 ระดับคะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2
 เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 ทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.935 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นระดับสูง
 นอกจากนั้นยังได้ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.951 ซึ่งแสดงว่า
 แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยแจกด้วยตนเองและขอความร่วมมือจากผู้สอนใน
 รายวิชาศึกษาทั่วไปและรายวิชาเลือกเสรีซึ่งมีนักศึกษาเข้ามาเรียนร่วมกันหลายคน โดยสุ่มจากนักศึกษาที่
 เข้ามาเรียนในชั้นเรียนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามที่แจกจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับ
 กลับคืนคิดเป็นร้อยละ 100 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลา 2 สัปดาห์
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และนำ
 แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (coding) เพื่อที่จะทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลต่อไป
 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี
 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความ
 สมบูรณ์ครบทั้ง 400 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดกลุ่มให้เป็นระบบและวิเคราะห์อย่างละเอียดตามแนวคิดใน
 การวิจัยเชิงสถิติด้วย โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ด้วยคอมพิวเตอร์ SPSS-PC+ (Statistical Package
 for the Social Science / Personal Computer Plus) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
 การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1.1 สร้างแฟ้มข้อมูลและป้อนข้อมูลตามคู่มือลงรหัสที่ได้กำหนดไว้

1.2 สรุปข้อมูลเป็นรายตัวแปรตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในนิยามศัพท์เฉพาะ นำเสนอ

ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เช่น การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ของนักศึกษา ซึ่งกำหนดค่าสถิติพื้นฐานเป็นระดับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2536 : 156-157) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น (ระดับการวัด)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่า เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดงว่า เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่า เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 แสดงว่า เห็นด้วยมากที่สุด

2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Behavioral) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs) และด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Control beliefs) กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ของนักศึกษา โดยวิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ซึ่งมีเกณฑ์กำหนด ดังนี้ (Hinkle, D.E, William ,W. & Stephen G. J. 1998 : 118)

0.01 ถึง 0.30 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

0.31 ถึง 0.70 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

0.71 ถึง 1.00 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

0.00 ไม่มีความสัมพันธ์

- 0.01 ถึง - 0.30 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

- 0.31 ถึง - 0.70 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทาง

ตรงกันข้าม

- 0.71 ถึง -1.00 ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกันผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Means)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลงการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับตามหัวข้อ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 ระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาปริญญาตรี

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาปริญญาตรี (n = 400)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลเป็นระยะเวลา นานเท่าใด		
-6 เดือน - 1 ปี	116	29.1
-1 ปี - 2 ปี	27	6.8
-2 ปี ขึ้นไป	254	63.5
2. ท่านมีที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail account)ที่ใช้อยู่เท่าใด		
-มีที่อยู่เดียว	165	41.3
-มี 2 ที่อยู่	192	48.0
-มี 3 ที่อยู่ขึ้นไป	43	10.6
3. คนใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่ท่านคือ(ตอบได้ 1 ข้อ)		
-เพื่อน	352	88.1
-คนในครอบครัว	18	4.5
-อื่นๆ โปรดระบุ ครู, อาจารย์	29	7.2
4. ใน 1 วัน ท่านเข้าตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยเพียงใด		
- 1 ครั้ง	254	63.5
- 2 ครั้ง	66	16.5
- 3 ครั้ง ขึ้นไป	72	18.0

จากตารางจากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาปริญญาตรี ปรากฏผลดังนี้

ประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูล

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 ปีขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 6 เดือน-1ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ 1ปี-2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

จำนวน e-mail account ที่ใช้อยู่เป็นประจำ

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี e-mail account ที่ใช้อยู่เป็นประจำคือ 2 ที่อยู่ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ มี e-mail account ใช้อยู่เป็นประจำเพียงที่อยู่เดียว จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมี e-mail account ใช้อยู่เป็นประจำ 3 ที่อยู่ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

บุคคลใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคคลใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ เพื่อน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมา คือ คนอื่นๆ ได้แก่ ครู, อาจารย์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และคนในครอบครัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพียง 1 ครั้ง/วัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 3 ครั้งขึ้นไป /วัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ 2 ครั้ง/วัน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี
เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ (n = 400)

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	แปรผล
1. เมื่อฉันเข้าใช้อินเทอร์เน็ตฉันต้องตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง	4.34	.823	มากที่สุด
2. เมื่อใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จ ฉันจะ Logout ออกจากระบบทันที	3.94	.922	มาก
3. เมื่ออ่านจดหมายเสร็จฉันจะลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที	4.32	.771	มากที่สุด
4. ฉันสแกนระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่อาจส่งต็ดไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.68	.1.088	มาก
5. เมื่อมีข้อความจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้ในอนาคต ฉันต้องดาวน์โหลดหรือแยกไฟล์ไปเก็บไว้ที่อื่น	3.80	.954	มาก
6. เมื่อฉันพบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ ฉันต้องลบออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที	4.05	.980	มาก
รวม	4.02	.632	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่าพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ เมื่อเข้าใช้อินเทอร์เน็ตฉันต้องตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เมื่ออ่านจดหมายเสร็จฉันจะลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ ฉันสแกนระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่อาจส่งต็ดไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม (n = 400)

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันสามารถอ่านได้แต่เพียงผู้เดียว	3.88	1.018	มาก
2. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น	4.39	1.037	มากที่สุด
3. ฉันเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกล่องของฉันด้วยตนเอง	3.95	1.048	มาก
4. ทุกครั้งที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพ	4.02	1.032	มาก
5. ฉันใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์	4.25	.834	มากที่สุด
6. ฉันไม่เคยส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น	4.22	.939	มากที่สุด
รวม	4.13	.651	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่าพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือฉันใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.25$) และน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันสามารถอ่านได้แต่เพียงผู้เดียว ($\bar{X} = 3.88$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ

(n = 400)

พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ	\bar{X}	SD	แปรผล
1. ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาในจดหมายอย่างรอบคอบ	4.29	.922	มากที่สุด
2. ฉันไม่เชื่อถือข้อความรางวัลต่างๆ ที่ส่งจากแหล่งที่ฉันไม่รู้จัก	4.01	.977	มาก
3. ฉันไม่ส่งต่อข้อความที่มาจากจดหมายลูกโซ่	3.94	.922	มาก
รวม	4.08	.602	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาในจดหมายอย่างรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ฉันไม่เชื่อถือข้อความรางวัลต่างๆ ที่ส่งจากแหล่งที่ฉันไม่รู้จัก ($\bar{X} = 4.01$) และน้อยที่สุด คือ ฉันไม่ส่งต่อข้อความที่มาจากจดหมายลูกโซ่ ($\bar{X} = 3.94$)

ส่วนที่ 3 ระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n = 400)

ทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	\bar{X}	SD	แปรผล
1. การตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เป็นสิ่งที่ต้องทำ	3.59	1.034	มาก
2. ในกล่องจดหมายต้องเหลือข้อความที่เก็บอยู่ให้น้อยที่สุด	3.32	1.129	ปานกลาง
3. เมื่อมีข้อมูลในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้ต้องดาวน์โหลดไฟล์ไปเก็บไว้ที่อื่น	3.64	1.016	มาก
4. รหัสการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับ	4.37	1.044	มากที่สุด
5. การสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่จะต้องทำ	4.09	1.031	มาก
6. ไม่ใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ	4.13	1.047	มาก
7. ไม่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม การเมือง ศาสนา	4.28	1.046	มากที่สุด
8. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพ	4.23	.989	มากที่สุด
9. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น	4.32	.970	มากที่สุด
10. ไม่ควรส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น	4.24	1.011	มากที่สุด
11. ข้อความที่ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาที่มีค่าตอบแทนสูงไม่เป็นความจริง	3.79	1.106	มาก
12. เมื่อมีข้อความให้รางวัลต่าง ๆ ที่ส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับควรหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่ส่งข้อมูลก่อน	4.25	1.010	มากที่สุด
13. ข้อความของจดหมายลูกโซ่ที่ถูกส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่น่าเชื่อถือ	4.09	1.050	มาก
14. ไม่ส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร	4.16	.982	มาก
15. ไม่ควรเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาจากแหล่งที่ผู้รับไม่รู้จัก	3.71	1.062	มาก
รวม	4.02	.704	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ รหัสการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ ในกล่องจดหมายต้องเหลือข้อความที่เก็บอยู่ให้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.32$)

ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n = 400)

การคล้อยตามกลุ่ม ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	\bar{X}	SD	แปรผล
1. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉันการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน	3.15	1.106	ปานกลาง
2. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ฉันต้องอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกล่องของฉันด้วยตนเอง	3.23	1.109	ปานกลาง
3. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ดาวน์โหลดหรือแยกไฟล์ที่ต้องการใช้อ้างอิงในอนาคตในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปเก็บไว้ที่อื่น	3.49	1.056	มาก
4. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้รักษารหัสเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นความลับ	3.97	1.038	มาก
5. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.10	1.023	มาก
6. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น	3.98	1.069	มาก
7. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น	4.07	.993	มาก
8. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง	4.14	.986	มาก
9. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม การเมือง ศาสนา	4.10	.967	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n = 400)

การคล้อยตามกลุ่ม ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	\bar{X}	SD	แปรผล
10. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าอย่าเชื่อถือข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาที่มีค่าตอบแทนสูง	4.04	1.009	มาก
11. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าอย่าส่งต่อจดหมายลูกโซ่เพราะจะทำให้เกิดความรำคาญแก่ผู้อื่น	4.04	.986	มาก
12. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกว่าอย่าเชื่อถือข้อความในจดหมายลูกโซ่	4.04	1.027	มาก
13. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกว่าอย่าเปิดอ่านจดหมายที่ส่งมาจากแหล่งที่เราไม่รู้จัก	3.77	1.039	มาก
14. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร	3.98	.961	มาก
15. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าเมื่อได้รับจดหมายแล้วควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหา อย่างรอบคอบเพื่อประโยชน์ในการรับสาร	4.09	.975	มาก
รวม	3.89	.760	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.10$) และน้อยที่สุด คือ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉันการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ($\bar{X} = 3.15$)

ปัจจัยด้านด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการควบคุม
พฤติกรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (n = 400)

การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	\bar{X}	SD	แปรผล
1. ฉันต้องตรวจสอบและอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน	3.22	1.187	ปานกลาง
2. ฉันต้องจัดการข้อความที่เก็บอยู่ในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ตนเอง	3.86	.987	มาก
3. ฉันต้องรักษารหัสการเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นความลับ	4.25	.827	มากที่สุด
4. ฉันต้องสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.00	1.021	มาก
5. ฉันต้อง Logout ออกจากระบบเมื่อใช้งานระบบจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เสร็จ	4.23	.906	มากที่สุด
6. ฉันต้องอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของฉันด้วยตนเอง	4.25	.842	มากที่สุด
7. ฉันไม่เคยใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ	4.20	.957	มากที่สุด
8. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความ เสียหายต่อผู้อื่น	4.38	.840	มากที่สุด
9. ฉันต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.25	.834	มากที่สุด
10. การตรวจสอบหลังที่มาของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญ ที่ฉันต้องทำ	4.23	.874	มากที่สุด
11. ฉันไม่เชื่อถือข้อความที่มาจากจดหมายลูกโซ่	4.22	.939	มากที่สุด
12. ฉันไม่เชื่อถือข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ชักชวนให้ทำงาน ล่วงเวลาโดยมีค่าตอบแทนสูง	4.08	.891	มาก
13. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้เสียชื่อเสียงต่อบุคคลอื่น	4.24	.903	มากที่สุด
14. ฉันไม่เคยส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการที่สร้างความ รำคาญให้กับผู้อื่น	4.28	.813	มากที่สุด
15. เมื่อได้รับจดหมาย ฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหา อย่างรอบคอบ	4.36	.812	มากที่สุด
รวม	4.14	.609	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน นั้น พบว่า ปัจจัยการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ฉันทไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ เมื่อได้รับจดหมาย ฉันทจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบ ($\bar{X} = 4.36$) และน้อยที่สุด คือ ฉันทต้องตรวจสอบและอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ($\bar{X} = 3.22$)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมุติฐานที่ 1. ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.474**	.000	สัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.474 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทศนคติต่อการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.8 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์	.688**	.000	สัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.688 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทศนคติในการใช้จ่ายหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านจริยธรรม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.9 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการประเมินค่าสารสนเทศ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการประเมินค่าสารสนเทศ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.625**	.000	สัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.10 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.656**	.000	สัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.656 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.11 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.768**	.000	สัมพันธ์สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.768 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงด้านจริยธรรม ส่งผลพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.12 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการประเมินค่าสารสนเทศ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.730**	.000	สัมพันธ์สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.730 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงด้านการประเมินค่า

สารสนเทศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.13 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3. ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.823**	.000	สัมพันธ์สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.823 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.14 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.781**	.000	สัมพันธ์สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.781 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านจริยธรรม ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.15 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ (n = 400)

ปัจจัยในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ		
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการควบคุมพฤติกรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.666**	.000	สัมพันธ์ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.666 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ส่งผลต่อพฤติกรรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากตารางที่ 4.16 จึงยอมรับสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี		
	1.1 ด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	1.2 ด้านจริยธรรม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	1.3 ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2	ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี		
	2.1 ด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2.2 ด้านจริยธรรม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2.3 ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3	ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี		
	3.1 ด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	3.2 ด้านจริยธรรม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
	3.3 ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

4.4 สรุป

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาตรี ที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด โดยนำเสนอข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ตลอดจนข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในรายละเอียดตามที่ได้กล่าวมาแล้ว และในบทต่อไปจะเป็นการนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ให้ได้ทราบต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและขอเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์อย่างสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยศึกษาตัวแปรตามกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตาม แผนรวมกับตัวแปรอื่นที่อยู่นอกกรอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ซึ่งได้มาจากการประมวลเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้าน การประเมินค่าสารสนเทศ 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุม พฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับ พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2558 จาก 13 คณะ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา(Quota sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1: แบบ สอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2: แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ทัศนคติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ตอนที่ 2 การ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ตอนที่ 3 การควบคุม พฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ และตอนที่ 4 พฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS-PC+ เพื่อหาความสัมพันธ์ พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรอิสระของพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาปริญญาตรีโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร

ในบทนี้ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ข้อมูล ระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน พบว่า ประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 ปีขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 6 เดือน- 1ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ 1ปี -2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

สำหรับ e-mail account ที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้อยู่เป็นประจำส่วนใหญ่มียู่ 2 e-mail account จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ มี e-mail account ใช้อยู่เป็นประจำเพียงที่อยู่เดียว จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมี e-mail account ใช้อยู่เป็นประจำ 3 ที่อยู่ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

บุคคลใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ คือ เพื่อน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมา คือ คนอื่นๆ ได้แก่ ครู, อาจารย์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และคนในครอบครัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้าตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพียง 1 ครั้ง/วัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ 3 ครั้งขึ้นไป/วัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ 2 ครั้ง/วัน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

2) ข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

จากการศึกษาข้อมูลระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน จำแนกการอธิบายเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ เมื่อเข้าใช้อินเทอร์เน็ตฉันต้องตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เมื่ออ่านจดหมายเสร็จฉันจะลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ ฉันสแกนระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่อาจส่งติดไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.68$)

2.2 ด้านจริยธรรม พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ฉันทไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ ฉันทใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลที่ สำคัญและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.25$) และน้อยที่สุด คือ ข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันทสามารถ อ่านได้แต่เพียงผู้เดียว ($\bar{X} = 3.88$)

2.3 ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทาง สร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งอยู่ ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายฉันทจะ พิจารณาคำแนะนำเชื่อถือของเนื้อหาในจดหมายอย่างรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ฉันท ไม่เชื่อถือข้อความรางวัลต่างๆ ที่ส่งจากแหล่งที่ฉันทไม่รู้จัก ($\bar{X} = 4.01$) และน้อยที่สุด คือ ฉันทไม่ส่งต่อข้อความ ที่มาจากจดหมายลูกโซ่ ($\bar{X} = 3.94$)

3) ข้อมูลระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเอง ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาข้อมูลระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุม พฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน จำแนกการอธิบายเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทาง สร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทาง สร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ รหัสการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับมีค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ ในกล่องจดหมายต้องเหลือข้อความที่เก็บอยู่ให้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.32$)

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการ ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่ง

อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.10$) และน้อยที่สุด คือ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉันการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ($\bar{X} = 3.15$)

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ปัจจัยการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าสถิติระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ เมื่อได้รับจดหมาย ฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบ ($\bar{X} = 4.36$) และน้อยที่สุด คือ ฉันต้องตรวจสอบและอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ($\bar{X} = 3.22$)

4) การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถสรุปผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ด้านความรับผิดชอบ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.474 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านจริยธรรม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.688 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ จึงยอมรับสมมติฐาน

4.2. ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ด้านความรับผิดชอบ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.656 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านจริยธรรม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.768 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของ

เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.730 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ จึงยอมรับสมมติฐาน

4.3 ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

ด้านความรับผิดชอบ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.823 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านจริยธรรม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.781 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านจริยธรรม จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.666 นั่นคือ **ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** กล่าวคือ ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ เช่น รหัสการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับ การสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่ต้องทำ เมื่อมีข้อมูลในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้ต้องดาวน์โหลดไฟล์ไปเก็บไว้ที่อื่น เป็นต้น ด้านจริยธรรม เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น ไม่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม การเมือง และศาสนา ไม่ควรส่งต่อโปรแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพ ไม่ใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ เป็นต้น และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ เช่น เมื่อมีข้อความให้รางวัลต่างๆ ที่ส่งมาทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ผู้รับควรรหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่ส่งข้อมูลก่อน ไม่ส่งต่อข้อความ โฆษณาสินค้าและบริการไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร เมื่อมีข้อความให้รางวัลต่างๆ ที่ส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผู้รับควรรหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่ส่งข้อมูลก่อน เป็นต้น

แสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ทักษะติดต่อพฤติกรรมใดๆ จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น คือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางบวกก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และเมื่อมีทัศนคติทางบวกแล้วก็จะยอมจะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำพฤติกรรมตามแผนงานวิจัยของวชิณันท์ ปลื้มใจ, ปกรณ์ ลิมโยธิน และ สิริลักษณ์ ทองพูน (2559 : 579) ศึกษาการรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พบว่า ระดับทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับทัศนคติเชิงบวก โดยระดับทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ด้าน สิ่งแวดล้อม และรองลงมาได้แก่ด้าน ชุมชนและด้านสังคมตามลำดับ เพราะว่าการทำกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ดังนั้นประชาชนจึงได้รับรู้ข้อมูลเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและด้านชุมชน อีกทั้งเห็นชอบและชื่นชมกับกิจกรรมดังกล่าวและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมจึงทำให้มีระดับทัศนคติเชิงบวก งานวิจัยของพิชามญชู่ อุดลวิทย์ (ม.ค.-มี.ค. 2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มจากการสร้างทัศนคติในทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ เช่น การแบ่งปันความรู้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ทำให้งานในองค์กรดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และงานวิจัยของอัยรดา ศิลาโคตร และคณะ (19 มกราคม 2550 : เอกสารการประชุม) ศึกษาเรื่องผลกระทบขององค์ประกอบส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และสังคม ที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า องค์ประกอบส่วนบุคคล คือทัศนคติที่มีต่อระบบการให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสุชา เจียรนัยกุลวานิช (2553 : 122) ศึกษาเกี่ยวกับเจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรม: วิเคราะห์เชิงประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า จุดกำเนิดของคุณธรรมในใจเกิดจากการมีทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมคุณธรรม โดยพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของคุณธรรมในการดำเนินชีวิต ซึ่งส่งผลต่อการแสดงเจตนาพฤติกรรมของนักศึกษาในด้านคุณธรรม

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญา

ตรี ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ คนที่มีความสำคัญต่อฉันบอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จ คนที่มีความสำคัญต่อฉันบอกให้รักษารหัสเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นความลับ คนที่มีความสำคัญต่อฉันแนะนำให้ดาวน์โหลดหรือแยกไฟล์ที่ต้องการใช้อ้างอิงในอนาคตในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปเก็บไว้ที่อื่น เป็นต้น ด้านจริยธรรม ได้แก่ คนที่มีความสำคัญต่อฉันบอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง คนที่มีความสำคัญต่อฉันไม่ให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม การเมือง และศาสนา คนที่มีความสำคัญต่อฉันแนะนำให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น คนที่มีความสำคัญต่อฉันไม่ส่งต่อโปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น เป็นต้น และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ได้แก่ คนที่มีความสำคัญต่อฉันแนะนำว่าเมื่อได้รับจดหมายแล้วควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบเพื่อประโยชน์ในการรับสาร คนที่มีความสำคัญต่อฉันบอกอย่าเชื่อข้อความในจดหมายลูกโซ่ คนที่มีความสำคัญต่อฉันแนะนำว่าอย่าส่งต่อจดหมายลูกโซ่เพราะจะทำให้เกิดความรำคาญแก่ผู้อื่น คนที่มีความสำคัญต่อฉันแนะนำว่าอย่าเชื่อถือข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาที่มีค่าตอบแทนสูง เป็นต้น

แสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ถ้าบุคคลได้เห็นหรือรับรู้ว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อตัวเองได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่จะทำตามด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำพฤติกรรมตามแผนของ Ryu, Ho and Han (2003 : 113-122) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ของแพทย์ในโรงพยาบาลในประเทศเกาหลีใต้ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่ากลุ่มอ้างอิง มีผลกระทบมากที่สุดต่อการแบ่งปันความรู้ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook พบว่า อิทธิพลทางสังคมได้แก่เพื่อน ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความหลงใหลจนผิดปกติในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรมหน้าที่องค์กร และ ลักษณะการใช้งาน พบว่า อิทธิพลจากกลุ่มคนในสังคม (Social Influence) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้งานระบบ และงานวิจัยของ อรพินทร์ ชูชม และคณะ (1 กันยายน 2550 : บทความ) ศึกษาวิจัย เรื่องการสำรวจพฤติกรรมการใช้และขจัดโทรศัพท์มือถือ-แบตเตอรี่ของคนไทย พบว่ากลุ่มบุคคลอ้างอิงเป็นแรงจูงใจภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้และขจัดโทรศัพท์มือถือ-แบตเตอรี่ของคนไทยในอันดับมาก ส่วนงานวิจัยของ สุธา เจริญนัยกุลวานิช (2553 : 122) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตนาพฤติกรรม

เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรม: วิเคราะห์เชิงประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า เจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรม เกิดจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยได้รับอิทธิพลจากครูผู้สอนที่คอยย้ำเตือนถึงความสำคัญของคุณธรรมดังกล่าวต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ ฉันต้องรักษารหัสการเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นความลับ ฉันต้อง Logout ออกจากระบบเมื่อใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จ ฉันต้องสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ด้านจริยธรรม ได้แก่ ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น ฉันต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฉันต้องอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของฉันด้วยตนเอง ฉันไม่เคยใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ เป็นต้น และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ได้แก่ เมื่อได้รับจดหมายฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบ ฉันไม่เคยส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการที่สร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น การตรวจสอบแหล่งที่มาของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งสำคัญที่ฉันต้องทำ เป็นต้น

แสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้และมีโอกาสประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำพฤติกรรมตามแผนของอำนาจ ต้อมมิตร (2552 : 77) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าลักษณะมุ่งมั่นควบคุมตนเองมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในระดับสูง และงานวิจัยของ Kuo and Young (2008) ศึกษาการลดช่องว่างความตั้งใจกระทำในการแบ่งปันความรู้ การปฏิบัติการแบ่งปันความรู้ พบว่า การที่บุคคลเชื่อว่าการที่ตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ และความเชื่อว่าตนเองสามารถแบ่งปันความรู้ตามที่กำหนดไว้ (Perceived Self efficacy) เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

ขอเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยแยกให้ขอเสนอแนะเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ ทางบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ในด้าน ความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้ความข้อมูลความรู้ จะต้องสร้างความเชื่อที่ดี เกี่ยวกับพฤติกรรมส่งข้อมูลข่าวสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎเกณฑ์ต่างๆ และปฏิบัติอย่างถูกต้อง ส่งเสริมให้อาจารย์หรือบุคลากรใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็น ช่องทางในการสื่อสารกับนักศึกษาและสอดแทรกความรู้และความเข้าใจให้ผู้ใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากสามารถสร้างความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ถูกต้องและตระหนักถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นให้กับผู้ใช้ได้ จะส่งผลใหญ่ใจเข้าใจและเกิด เจตคติที่ดีทำให้มีความตั้งใจที่จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

2. จากผลวิจัยครั้งนี้พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความ สัมพันธ์ทางบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ ซึ่ง แสดงว่า เมื่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีรับรู้ว่าคุณค่าที่บุคคลที่มีความสำคัญต่อนักศึกษาได้กระทำพฤติกรรมอย่าง ระมัดระวังและคำนึงถึงผลที่จะเกิดจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ให้ออกจากระบบการเข้าจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เป็นความลับ Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และให้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เป็นต้น นักศึกษาก็จะมีความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นอย่างถูกต้องตามที่บุคคลที่มีความสำคัญต่อนักศึกษาคาดหวัง ดังนั้น สถาบันการศึกษา บุคคลใกล้ชิด ได้แก่ เพื่อน ครอบครัว ครู อาจารย์ต้องช่วยกันให้คำแนะนำและปลูกฝังอย่าง ต่อเนื่องเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างระมัดระวัง ถูกต้อง และเป็นประโยชน์

3. นอกจากนั้น การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า การควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้าน การประเมินค่าสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า หากนักศึกษามีความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมนั้นได้ก็มีโอกาส

ประสบผลสำเร็จในการทำพฤติกรรม ดังนั้น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องส่งเสริมให้นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และหลักการปฏิบัติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและตระหนักถึงผลที่จะเกิดจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นต่อไป

ขอเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สมบูรณ์มากขึ้นและเป็นประโยชน์ในการนำไปสร้างรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมจริยธรรมการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องต่อไป
2. นอกจากการรับส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีความนิยมและมีบทบาทสำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เพราะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง สามารถส่งข้อมูลได้ทุกรูปแบบ ดังนั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เหล่านี้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552) **ระเบียบวิธีวิจัย**. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช่าง.
- จอมขวัญ เลื่องลือ. (2551) **เจตนาในการเลือกคู่ครองและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง : ศึกษาตามหลักสมชีวิธรรม**
4. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิระนันท์ พากเพียร. (2540) **การทำนายและอธิบายพฤติกรรมป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาลในคลินิกทันตกรรมของนักศึกษาทันตภิบาล :ทดสอบทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน**.
ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจตพันธ์ ตรีบำเพ็ญ และ วรัท วิจิจ. (เมษายน – มิถุนายน 2558) “พฤติกรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” **วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. 1 (2) หน้า 10. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.ba.cmu.ac.th/wp-content/uploads/pdf/journal/april-june/5.pdf> (27 มกราคม 2559)
- ชญาภรณ์ กุลนิตี. (2553) **สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ชถนันท์ ปลื้มใจ, ปกรณ์ ล้มโยธิน และ สิริลักษณ์ ทองพูน. (2559) “การรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่” เอกสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7 วันที่ 23 มิถุนายน 2559. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ไซแมนเทค คอร์ปอเรชั่น. (18 มิถุนายน 2553) “ภัยคุกคาม อันตรายใกล้ตัวผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.pantip.com/tech/techblog/article.php?articleID=SV2923250> (30 ธันวาคม 2554)
- เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง. (กันยายน-ธันวาคม 2554) “การสืบค้นและการประเมินแหล่งสารสนเทศทางสุขภาพบนเว็บ: ประเด็นและบทวิเคราะห์จากงานวิจัย” **Journal of Information Science**. 29 (3) หน้า 37-40.
- ธรรมพร โพธิ์มัน. (พฤศจิกายน 2555) “พฤติกรรมการบริโภคและทัศนคติมุ่งรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรภาพรวม : มุมมองผู้บริโภค และพนักงานองค์กร” **RMUTT Global Business and Economics Review**. 7(2) หน้า 77.

- นวรรตน์ มีนุชনারถ. (2555) การยอมรับระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของการเคหะแห่งชาติ.
การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศ) ปทุมธานี : คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นาวิก นำเสียง. (31 ธันวาคม 2556) “การตลาดอีแมล์ปี 2557” กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/552506> (7 มกราคม 2557)
- เบญจมาศ รักษาพรสวรรค์. (2547) ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณีบริษัท อินเทอร์เน็ต
(ประเทศไทย) จำกัด. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.gspabuu.net/
digitallibrary/code/showabstract.asp?callnumber=1447](http://www.gspabuu.net/digitallibrary/code/showabstract.asp?callnumber=1447) (9 กันยายน 2554)
- ไพบรณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail). (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.navy.mi.th/
ians/stg_wgm_pro/document/e_mail.htm](http://www.navy.mi.th/ians/stg_wgm_pro/document/e_mail.htm) (7 ธันวาคม 2558)
- พรเทพ ศรีสมบัติ. (2544) ความพึงพอใจต่อการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กร.
[ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://library.utcc.ac.th/onlinethesis/detail.asp?bib_id=1050 (15
เมษายน 2554)
- พรประวิทย์ สหวัฒน์พงศ์. (2553) ศึกษาเรื่องกระบวนการยอมรับสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคอินเทอร์เน็ตใน
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- “พระราชบัญญัติบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550” (18 มิถุนายน
2550) ราชกิจจานุเบกษา. 124 (27ก) หน้า 6-7.
- พัชรี ดวงจันทร์. (2550) ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนและดัชนีกายในเด็กนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิต กรุงเทพมหานคร. ปรินญาวิทยาสตรศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (สาขา
วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชามญช์ อุดลวิทย์. (ม.ค.-มี.ค. 2554) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน”
วารสารนักบริหาร. 31 (1) หน้า 226-230.
- ภัทรราตรี วงศ์สุเมธ. (กรกฎาคม-กันยายน 2556) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ และการใช้งาน
ระบบการเรียนผ่านเว็บ” วารสารนักบริหาร. 33 (3) หน้า 6.
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554) การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การสาขาบริหารเทคโนโลยี) กรุงเทพ
มหานคร : วิทยาลัยนวัตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มณูญ คันธประภา. (2 กันยายน 2555) “ทัศนคติต่อจริยธรรมทางพระพุทธศาสนาของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วารสารวิชาการและวิจัย: มทร. พระ
นคร. 6 (2) หน้า 134.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (ม.ป.ป.) **ข้อปฏิบัติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)**
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.ku.ac.th/web2012/
index.php?c=adms&m=selcon_th&time=20120906110803](http://www.ku.ac.th/web2012/index.php?c=adms&m=selcon_th&time=20120906110803) (25 กันยายน 2556)
- เมษา วัฒนพิชัย และ ชีรดา จงกลรัตน์นาภรณ์ (2559) **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมการ
ซื้อของผู้บริโภคต่อการสื่อสารการตลาดของร้านค้าสินค้าแฟชั่นออนไลน์ที่ไม่มีหน้าร้าน.** เอกสาร
ประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559 วันที่ 1 กรกฎาคม. 2559. กรุงเทพมหานคร :
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554.** กรุงเทพมหานคร :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วัชณันท์ ปลื้มใจ, ปกรณ์ ลิ้มโยธิน และสิริลักษณ์ ทองพูน (23 มิถุนายน 2559) **การรับรู้และทัศนคติที่
ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.** การ
ประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
[ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.hu.ac.th/conference/conference2016/
proceedings/data/4-1pdf](http://www.hu.ac.th/conference/conference2016/proceedings/data/4-1pdf) (29 กรกฎาคม 2559)
- วัฒนา สุวรรณไตรย์ และ ประยูร บุญใช้. (2549) **การพัฒนารูปแบบกิจกรรมพัฒนาจริยธรรม ของ
นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี).** สกลนคร : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. (2542) **เรียนรู้อินเทอร์เน็ตระบบเครือข่ายองค์กรยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร :
ซีไอเคยูเคชั่น.
- ศศิพิชญ์ นิลไพรัช (2553) **การศึกษาพฤติกรรมการแต่งกายที่ไม่เหมาะสมของวัยรุ่นหญิงตอนปลายใน
เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สาขาวิชาพัฒนศึกษาศาสตร์) นครปฐม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ม.ป.ป.) **คู่มือแนวทางปฏิบัติในการส่งจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์ (Use of Electronic Mail).** [ออนไลน์] แหล่งที่มา [http://www.ictc.go.
th/it53/flap\(6\).pdf](http://www.ictc.go.th/it53/flap(6).pdf) (22 ธันวาคม 2554)

- สุธา เจียรนัยกุลวานิช. (2553). “เจตนาพฤติกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรม: วิเคราะห์เชิงประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ “ผลการสอนสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมระดับ อุดมศึกษา” 28 เมษายน 2553. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง เสริมสุขภาพ (สสส.). (ม.ป.ป.) **งานวิจัย : ร่างนโยบายปฏิรูประบบITในสถานศึกษา: การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558) “โครงการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm (24 มีนาคม 2558)
- เสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์. (ม.ป.ป.) “ผลสำรวจชี้คนไทยรับอีเมลล์ขยะมากที่สุด” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=3858> (22 ธันวาคม 2554)
- อนงค์ศรี สิมศิริ. (2554) **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการบริโภคโลหิตของประชาชนในจังหวัดนราธิวาส.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์) ยะลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- อรพรรณ คงมาลัย และ สิทธิกุล พวงมะลิ. (2552) **ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับ E-Learning ในโรงงานอุตสาหกรรม: บทบทวนวรรณกรรม.** เอกสารการประชุมวิชาการเครือข่ายงานวิจัยสาขาการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพินทร์ ชูชม และคณะ. (กันยายน 2550) “การสำรวจพฤติกรรมการใช้และขจัดโทรศัพท์มือถือ-แบตเตอรี่ของคนไทย” **พฤติกรรมศาสตร์.** 13 (1) หน้า 11-12.
- อัยรดา ศิลาโคตร และคณะ. (19 มกราคม 2550) “ผลกระทบขององค์ประกอบส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และสังคมที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน” เอกสารการประชุมทางวิชาการ เสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 9. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำนาจ ตั้งอมิตร (2552) **การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.** วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (4 สิงหาคม 2558) “นักวิจัยชี้ไทยเป็นต้นตออีเมลลวงชวนโหลด Windows 10 เรียกค่าไถ่ข้อมูล” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www2.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9580000087935> (8 ธันวาคม 2558)
- Ajzen, I. (2014) “Attitudinal vs. normative messages: An investigation of the differential effects of persuasive communications on behavior” [online] Available : https://www.researchgate.net/publication/245582784_Behavioral_Interventions_Based_on_the_Theory_of_Planned_Behavior (8 June 2559)
- Bhrommalee, P. (2011) **Student acceptance of web based learning: A quantitative analysis within a public University in Thailand (Unpublished Doctoral Dissertation)**. Minneapolis Minnesota, United States : Walden University.
- Yung-Hsin Chen, Yi-Tien Shih and Shuo-Chang Tsai . (2009) “Exploring Influential Factors on The Performance of Sales/Service Channel in the E-Commerce Context An Empirical Study On Auto Distributors in Taiwan” **Service Systems and Service Management**. 6 pages 323 –328.
- Chen H. and Tseng H. (2012) “Factors that influence acceptance of web-based e-learning systems for the in-service education of junior high school teachers in Taiwan” **Evaluation and Program Planning**. 35 (3) pages 398–406.
- Chui, Michael et al. (July 2012) “The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies” [online] Available: http://www.mckinsey.com/insights/high_tech_telecoms_internet/the_social_economy (22 December 2015)
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. (1998) **Applied Statistics for the Behavior Sciences**. 4th ed. New York : Houghton Mifflin.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970) “ Determining Sampling Size for Research Activities” **Journal of Education and Psychological Measurement**. 10 (11) page 308.
- Kuo, F.-Y., and Young, M.-L. (2008) “A study of the intention–action gap in knowledge sharing practices” **Journal of the American Society for Information Science & Technology**. 59 (8) pages 1224-1237.

- Lobb, A.E., Arnoult, M.H. and Chambers, S.A. (2006) Willingness to pay for, and consumers' attitudes to, local, national and imported foods: A UK survey. UK : Rural Economy and Land Use.
- Lindeman, R.H., Merenda, P. F., and Gold, R.Z. (1980) **Introduction to bivariate and multivariate analysis**. Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Yan Liu, Yingwu Chen and Changfeng Zhou. (2006) "Exploring Success Factors for Web-based E-Government Services: Behavioral Perspective from End Users." **Information and Communication Technologies**. 6 (2) pages 937 – 942.
- Cheng-Tsung Lu, and Dauw-Song Zhu, (2008) "The Study on the Determinants of the Online Consumers' Intention to Return" **Computer and Information Science**. 9 pages 289 – 294.
- Oliver, R. and Herrington, J. (2003) "Exploring technology mediated learning from a pedagogical perspective" **Interactive Learning Environments**. 11 (2) pages 111-126.
- Rinaldi, Arlene H. (July 1994) **The net user guideline and netiquette**. [online] Available : <http://www.colorado.edu/geography/gcraft/notes/ethics/html/netiquette>. (23 December 2011)
- The Radicati Group, Inc. (March 2015) "Email Statistics Report, 2015-2019" [online] Available : <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2015/02/Email-Statistics-Report-2015-2019-Executive-Summary.pdf> (12 February 2016)
- Ryu, S., Ho, S. H. and Han, I. (2003) "Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals" **Expert Systems with Applications**. 25 (1) pages 113-122.
- Venkatesh, V. et al. (2003) "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View" **MIS Quarterly**. 27 (3) pages 425-478.
- Wang, W. and Wang, C. (2009) "An Empirical Study of Instructor Adoption of Web-based Learning Systems" **Computers & Education**. 53 (3) pages 761–774.



ภาคผนวก



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

(Certificate of Exemption)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 30 มิถุนายน 2559

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ อาจารย์ รัชนีพร ศรีรักษา

คณะวิชา/หลักสูตร คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับประกาศ
เฮลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จริยาวัตร คมพยัคฆ์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 30 มิถุนายน 2559

เลขที่รับรอง

อ.418/2559.

วันที่ให้การรับรอง: 30 มิถุนายน 2559

วันหมดอายุใบรับรอง: 29 มิถุนายน 2561

ที่ มฉก. 0107(4)/.091

สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

22 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม**เรียน****สิ่งที่ส่งมาด้วย** แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด

ด้วย ดิฉัน นางสาวรัชนิพร ศรีรักษา อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง “ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี” โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ในการนี้ ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษา จำนวน 30 ฉบับ และขอรับคืนภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2559 เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแบบสอบถามให้สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์รัชนิพร ศรีรักษา)

ผู้วิจัย

**แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน

และตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และโปรดตอบคำถามให้ครบทุกคำถาม โดยตอบคำตอบ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

Q1. คณะที่ศึกษาอยู่

Q2. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูล เป็นระยะเวลานานเท่าใด

- 6 เดือน – 1 ปี 1 ปี – 2 ปี 2 ปี ขึ้นไป

Q3. ท่านมีที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail account)ที่ใช้อยู่เท่าใด

- มีที่อยู่เดียว มี 2 ที่อยู่ มี 3 ที่อยู่ขึ้นไป

Q4. คนใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่ท่านคือ(ตอบได้ 1 ข้อ)

- เพื่อน
 คนในครอบครัว
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

Q5. ใน 1 วัน ท่านเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บ่อยเพียงใด

- 1 ครั้ง 2 ครั้ง
 3 ครั้ง มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และโปรดตอบคำถามให้ครบทุกคำถาม โดยตอบคำตอบให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์มาก
3	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์น้อย
1	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ทัศนคติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

หัวข้อ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	เห็นด้วย น้อย	ไม่ แน่ใจ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มาก ที่สุด
ทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
1. การตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เป็นสิ่งที่ถูกต้อง					
2. ในกล่องจดหมายต้องเหลือข้อความที่เก็บไว้น้อยที่สุด					
3. เมื่อมีข้อมูลในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้ต้องดาวน์โหลดไฟล์ไปเก็บไว้ที่อื่น					
4. รหัสการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับ					
5. การสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่จะต้องทำ					
6. ไม่ใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ					
7. ไม่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม การเมือง ศาสนา					
8. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพ					
9. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น					
10. ไม่ควรส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น					
11. ข้อความที่ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาที่มีค่าตอบแทนสูงไม่เป็นความจริง					
12. เมื่อมีข้อความให้รางวัลต่าง ๆ ที่ส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับควรหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่ส่งข้อมูลก่อน					
13. ข้อความของจดหมายลูกโซ่ที่ถูกส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่น่าเชื่อถือ					
14. ไม่ส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร					
15. ไม่เปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาจากแหล่งที่ผู้รับไม่รู้จัก					

**ตอนที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทาง
สร้างสรรค์**

หากคนที่มีความสำคัญต่อท่าน(เช่น คนในครอบครัว เพื่อน อาจารย์) แนะนำท่านเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ท่านคิดว่าจะเชื่อถือในระดับใด

หัวข้อ	ระดับความคล้อยตาม				
	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่แน่ใจ	มาก	มากที่สุด
การคล้อยตามคนที่มีความสำคัญในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
1. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉันการตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน					
2. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ฉันต้องอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกล่องของฉันด้วยตนเอง					
3. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ดาวน์โหลดหรือแยกไฟล์ที่ต้องการใช้อ้างอิงในอนาคตในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปเก็บไว้ที่อื่น					
4. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้รักษารหัสเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นความลับ					
5. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
6. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น					
7. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น					
8. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง					
9. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กระจายความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคมการเมือง ศาสนา					
10. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าอย่าเชื่อถือข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาที่มีค่าตอบแทนสูง					
11. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าอย่าส่งต่อจดหมายลูกโซ่ เพราะจะทำให้เกิดความรำคาญแก่ผู้อื่น					
12. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกว่าอย่าเชื่อถือข้อความในจดหมายลูกโซ่					
13. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกว่าอย่าเปิดอ่านจดหมายที่ส่งมาจากแหล่งที่เราไม่รู้จัก					
14. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน ไม่ส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร					
15. คนที่มีความสำคัญต่อฉัน แนะนำว่าเมื่อได้รับจดหมายแล้วควรพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบเพื่อประโยชน์ในการรับสาร					

ตอนที่ 3 การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

หัวข้อ	ระดับการควบคุม				
	ทำได้ น้อยที่สุด	ทำได้ น้อย	ไม่แน่ใจ	ทำได้ มาก	ทำได้ มากที่สุด
การควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
6. ฉันต้องตรวจสอบและอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน					
7. ฉันต้องจัดการข้อความที่เก็บอยู่ในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง					
8. ฉันต้องรักษารหัสการเข้าอ่านข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นความลับ					
9. ฉันต้องสแกนระบบเป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่ติดมากับข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
10. ฉันต้อง Logout ออกจากระบบเมื่อใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จ					
6. ฉันต้องอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของฉันด้วยตนเอง					
7. ฉันไม่เคยใช้รหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้อื่นเพื่อรับ-ส่งข้อความ					
8. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น					
9. ฉันต้องใช้ภาษาและถ้อยคำที่สุภาพในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
10. การตรวจสอบหลังที่มาของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งสำคัญที่ฉันต้องทำ					
11. ฉันไม่เชื่อถือข้อความที่มาจากจดหมายลูกโซ่					
12. ฉันไม่เชื่อถือข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ชักชวนให้ทำงานล่วงเวลาโดยมีค่าตอบแทนสูง					
13. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้เสียชื่อเสียงต่อบุคคลอื่น					
14. ฉันไม่เคยส่งต่อข้อความโฆษณาสินค้าและบริการที่สร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น					
15. เมื่อได้รับจดหมาย ฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบ					

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์

หัวข้อ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	เห็นด้วย น้อย	ไม่ แน่ใจ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มาก ที่สุด
พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
3. เมื่อฉันเข้าใช้อินเทอร์เน็ตฉันต้องตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง					
4. เมื่อใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เสร็จ ฉันจะ Logout ออกจากระบบทันที					
5. เมื่ออ่านจดหมายเสร็จฉันจะลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที					
6. ฉันสแกนระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำเพื่อป้องกันไวรัสที่อาจส่งติดไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
7. เมื่อมีข้อความจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการใช้ในอนาคต ฉันต้องดาวน์โหลดหรือแยกไฟล์ไปเก็บไว้ที่อื่น					
8. เมื่อฉันพบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ ฉันต้องลบออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันที					
9. ข้อมูลในกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันสามารถอ่านได้แต่เพียงผู้เดียว					
10. ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น					
11. ฉันเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในกล่องของฉันด้วยตนเอง					
12. ทุกครั้งที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฉันต้องใช้เวลาและถ้อยคำที่สุภาพ					
13. ฉันใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์					
14. ฉันไม่เคยส่งต่อไปแกรมหรือเพลงที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ให้ผู้อื่น					
15. ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาในจดหมายอย่างรอบคอบ					
16. ฉันไม่เชื่อถือข้อความรางวัลต่างๆ ที่ส่งจากแหล่งที่ฉันไม่รู้จัก					
17. ฉันไม่ส่งต่อข้อความที่มาจากจดหมายลูกโซ่					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชনীพร ศรีรักษา

ประวัติการศึกษา : การศึกษามหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษามหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานที่ติดต่อ : สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

โทรศัพท์ 02-3126300 ต่อ 1447

