

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี*

รัชนิพร ศรีรักษา**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ มี 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มเกี่ยวกับจริยธรรมและการประเมินค่าสารสนเทศ และปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองเกี่ยวกับความรับผิดชอบและจริยธรรมในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ โดยทุกตัวแปรมีความสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ พฤติกรรม ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม การควบคุมพฤติกรรมตนเอง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

* วิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปี พ.ศ. 2555

** อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

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

Ruchaneeporn Sriruksa

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 undergraduate students' behaviors concerning creative use of e-mails, the factors related to those behaviors, and the relationships between the factors and the behaviors. The research's sample consists of 400 undergraduate students at 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. 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 all in the statistical criteria of high level. 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 all in the statistical criteria of high level. The factor of attitude toward e-mail use is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails. If someone believes a behavior leads to a positive result, they tend to have good attitude toward that behavior, and then they, in turn, become willing to show that behavior, the factor of subjective norm is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails. If someone's important persons' behavior is in such a way, they tend to develop that behavior, the factor of behavioral control is positively related to behaviors concerning creative use of e-mails. If particular way, they have to believe that they are capable of controlling that behavior and that it is possible to complete the behavior.

Keyword behavior, attitude, subjective norm, behavioral control, electronic mail

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-mail : E-mail) ซึ่งมีทั้งความสะดวก รวดเร็วและประหยัดกว่าการส่งจดหมายธรรมดา การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงแต่จะพิมพ์ข้อความได้เท่านั้น แต่ยังสามารส่งรูปภาพและไฟล์รูปแบบต่างๆ แนบไปได้ด้วย ดังนั้น จำนวนผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี 2015 มีบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สูงถึง 4.3 พันล้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก และคาดว่าปี 2019 จะสูงถึง 5.5 พันล้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก (The Radicati Group, Inc. 2015 : Online) สำหรับในประเทศไทยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558 : ออนไลน์) ได้สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ข้อมูลการสำรวจในไตรมาส 1 (มกราคม - มีนาคม) พ.ศ. 2558 พบสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกิจกรรมรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร เพราะนอกจากจะทำหน้าที่ในการรับ-ส่งข้อมูลแล้ว ยังเป็นบัญชีสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้บริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตอีกมากมาย เช่น การลงทะเบียนเพื่อซื้อสินค้า การเข้าใช้เว็บไซต์ที่เป็นโซเชียลเน็ตเวิร์ก เป็นต้น จากการที่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ จึงมีการนำไปใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการต่างๆ จนทำให้ผู้ใช้ถูกกวาดใจ ขณะเดียวกันก็มีการนำไปใช้ในทางที่มีขอบ อันก่อให้เกิดการรบกวนสิทธิส่วนบุคคล บริษัท ซิสโก ซิสเต็มส์ (Cisco Systems) รายงานว่า ตรวจพบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หลอกลวงเพื่อชวนให้ผู้รับเข้าใจผิดว่าเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากไมโครซอฟต์ โดยหนึ่งในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่พบนั้นมีต้นตอการส่งจากประเทศไทย ดังนั้น จึงมีการเตือนให้ผู้รับสังเกตและระวังตัวไม่หลงเชื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เขียนขึ้นอย่างผิดไวยากรณ์และมีอักษรที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษปนอยู่ในเนื้อหา หากผู้รับหลงเชื่อและดาวน์โหลดไฟล์ที่แนบมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจะติดตั้งโปรแกรมเรียกค่าไถ่ไฟล์ลงในคอมพิวเตอร์โดยอัตโนมัติ ก่อนจะปิดกั้นหรือ lock ไฟล์ทั้งหมดในเครื่อง และเรียกร้องให้ผู้ใช้จ่ายเงินตามจำนวนที่ต้องการเพื่อปลดล็อกไฟล์ (ASTVผู้จัดการออนไลน์. 4 สิงหาคม 2558 : ออนไลน์)

เสาวณีย์ ไทยรุ่งโรจน์ (ม.ป.ป. : ออนไลน์) รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กล่าวถึงผลสำรวจของปัญญามาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย ร่วมกับ บมจ.ซีพี ออลล์ที่สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่พบบ่อยที่สุด คือการได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โฆษณาขายสินค้าหรือชักชวนทำงานจากบุคคลที่ไม่รู้จัก รองลงมาคือ ได้รับไวรัสทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจากการเปิดเว็บไซต์และถูกใช้คำพูดไม่สุภาพ หมิ่นประมาททางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ดหรือสังคมออนไลน์ จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นผลมาจากจริยธรรมและความรับผิดชอบของผู้ใช้เป็นสำคัญ (รัชนิพร ศรีรักษา. กรกฎาคม-ธันวาคม 2549 : 75) ดังนั้น ในปัจจุบันจึงมีข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรับผิดชอบต่อการใช้งาน

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพราะระบบจะรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ หากมีจดหมายค้างในระบบเป็นจำนวนมากจะทำให้พื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของระบบหมดไป ส่งผลให้ระบบไม่สามารถรับ-ส่งจดหมายได้ ทำให้ผู้ใช้ในระบบไม่สามารถรับ-ส่งจดหมายที่สำคัญได้อีกต่อไป รวมถึงการใช้โดยไม่มีการระวังในเรื่องความปลอดภัยจนทำให้เกิดการแพร่กระจายของไวรัสที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ในระบบ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ม.ป.ป. : ออนไลน์)

จากข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะให้เห็นว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มาจากพฤติกรรมผู้ใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซ็น (Ajzen, 2014 : Online) ซึ่งตามทฤษฎีกล่าวว่าเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดได้ย่อมต้องมีปัจจัยเหตุคือ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Towards Behavior) การคล้อยตามอิทธิพลของคนรอบข้าง (Subjective Norm) และการรับรู้หรือเชื่อว่าตนสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ในทิศทางที่เหมาะสม (Perceived Behavior Control) มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยปัจจัยแรก คือ ทศนคติของผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้ ผู้ใช้จะต้องรู้และเข้าใจในข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือเกิดความรำคาญต่อผู้รับ เมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เขาก็จะมีความตั้งใจที่จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ปัจจัยที่สอง คือการที่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ครู-อาจารย์ มีการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ เขาก็มีแนวโน้มที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นด้วย ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ เพราะหากบุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไปใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสร้างตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ภายใต้พื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ของไอเซ็น (Ajzen. 2014 : Online) ในการอธิบายพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่ม และการควบคุมพฤติกรรม สำหรับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 3 ด้านได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศที่ได้รับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970) ได้จำนวน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีลักษณะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัย จึงใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมนักศึกษาทุกคณะวิชาโดยอาศัย สัดส่วนของของจำนวนนักศึกษาและแบ่งโควต้าสัดส่วนตามคณะวิชา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สร้างจากคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 ทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 4 การควบคุมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนที่ 5 พฤติกรรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากมากที่สุด (5 คะแนน) ไปหาน้อยที่สุด (1 คะแนน) โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.951

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างของ ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2536 : 156-157) โดยช่วงคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 แสดงว่าเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 แสดงว่าเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 แสดง ว่าเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 แสดงว่าเห็นด้วยน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 แสดงว่าเห็น ด้วยน้อยที่สุด และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson

Correlation Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Hinkle, William and Stephen (1998 : 118) ประกอบด้วย ช่วงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.71 ถึง 1.00 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วง 0.31 ถึง 0.70 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วง 0.01 ถึง 0.30 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วง 0.00 ไม่มีความสัมพันธ์ ช่วง - 0.71 ถึง -1.00 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ช่วง - 0.31 ถึง - 0.70 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ช่วง - 0.01 ถึง - 0.30 เป็นความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย และจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่งข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 ปีขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 สำหรับ E-mail Account ที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้อยู่เป็นประจำ ส่วนใหญ่มี 2 บัญชี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 บุคคลใกล้ชิดที่ช่วยแนะนำการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ คือ เพื่อน จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 ความถี่ในการเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เข้าตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพียง 1 ครั้ง/วัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

2. พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ

2.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อเข้าใช้อินเทอร์เน็ตฉันต้องตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เมื่ออ่านจดหมายเสร็จฉันจะลบข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกจากกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

2.2. ด้านจริยธรรม พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ ฉันใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$)

2.3 ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ พบว่า พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทุกครั้งที่ได้รับจดหมายฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาในจดหมายอย่างรอบคอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ฉันไม่เชื่อถือข้อความรางวัลต่างๆ ที่ส่งจากแหล่งที่ฉันไม่รู้จัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)

3. ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

3.1 ด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ รหัสการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บเป็นความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต้องไม่สร้างความรำคาญต่อผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$)

3.2 ด้านการคล้อยตามกลุ่มในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คนที่มีความสำคัญต่อฉันบอกให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ คนที่มีความสำคัญต่อฉัน บอกให้ฉัน Logout ออกจากระบบทุกครั้งหลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

3.3 ด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฉันไม่เคยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ เมื่อได้รับจดหมาย ฉันจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของเนื้อหาอย่างรอบคอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$)

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีดังนี้

4.1 ด้านทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.474$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.688$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.625$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2. ด้านการคล้อยตามกลุ่มกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.656$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.768$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.730$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 ด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.823$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.781$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการประเมินค่าสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.666$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยรดา ศิลาโคตร (2550 : 167-168) ศึกษาเรื่องผลกระทบขององค์ประกอบส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และสังคม ที่มีต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความเชื่อถือและทัศนคติที่มีต่อระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ เพราะเมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เขาก็จะมีความตั้งใจที่จะใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่

สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ทักษะคิดต่อพฤติกรรมใดๆ จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น คือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้ว จะได้รับผลทางบวกก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และเมื่อมีทัศนคติทางบวกแล้วก็ย่อมจะ เกิดเจตนาหรือตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำพฤติกรรมตาม แผนงานวิจัยของ วัชณันท์ ปลั่งใจ, ปกรณ์ ลิ้มโยธิน และ สิริลักษณ์ ทองพูน (23 มิถุนายน 2559 : 579) ศึกษาการรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พบว่า ระดับทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยภาพ รวมและรายด้านมีระดับทัศนคติเชิงบวก ดังนั้น ประชาชนจึงเห็นชอบและชื่นชมกับกิจกรรมดังกล่าวและ ส่งผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือในการทำกิจกรรม

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความ สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ เพราะการที่ผู้ใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา เช่น คนในครอบครัว เพื่อน ครู-อาจารย์ มีการกระทำหรือ ไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนคือ ถ้าบุคคลได้เห็นหรือรับรู้ว่าคุณค่าที่สำคัญต่อตัวเขา ได้กระทำพฤติกรรมใดๆ ก็มีแนวโน้มที่ทำตามด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำพฤติกรรมตาม แผนของ Ryu, Ho and Han (2003 : 113-122) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่ง ปันความรู้ของแพทย์ในโรงพยาบาลในประเทศเกาหลีใต้ พบว่า การคล้อยตามกลุ่มมีผลกระทบมากที่สุดต่อ ความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook พบว่า อิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นใน ประเทศไทย ได้แก่ เพื่อน

4. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศ เพราะการที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรม การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้รับ ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรม ตามแผนคือ การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุม พฤติกรรมนั้นได้และมีโอกาสประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuo and Young (2008) ศึกษา การลดช่องว่างความตั้งใจกระทำในการแบ่งปันความรู้ การปฏิบัติการแบ่งปันความรู้ พบว่า เมื่อบุคคลเชื่อว่า

ตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้จะส่งผลต่อความตั้งใจหรือเจตนาในการแบ่งปันความรู้ และความเชื่อว่าตนเองสามารถแบ่งปันความรู้ตามที่กำหนดไว้ (Perceived Self efficacy) เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแยกให้ข้อเสนอแนะเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการคล้อยตามกลุ่ม และด้านการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในทางสร้างสรรค์ ในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องส่งเสริมให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกัน มีการสอดแทรกความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญ ความรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความรับผิดชอบ ด้านจริยธรรม และด้านการประเมินค่าสารสนเทศต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาจริยธรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สมบูรณ์มากขึ้นและเป็นประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมจริยธรรมการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2.2 นอกจากการรับ-ส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว สื่อสังคมออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ได้รับความนิยมและมีบทบาทสำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ดังนั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันให้ครอบคลุมถึงการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554) การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาการบริหารเทคโนโลยี) กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- 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 (25 กันยายน 2556)
- รัชนิพร ศรีรักษา. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2549) “จริยธรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยุคปัจจุบัน” **ศิลปศาสตร์ปริทัศน์**. 1 (2) หน้า 75.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536) **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วัชรนันท์ ปลื้มใจ, ปกรณ์ ลิ้มโยธิน และ สิริลักษณ์ ทองพูน. (23 มิถุนายน 2559) **การรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่**. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.hu.ac.th/conference/conference2016/proceedings/data/4-1pdf> (29 กรกฎาคม 2559)
- 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.) **ผลสำรวจชี้คนไทยรับอีเมลขยะมากที่สุด**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=3858> (22 ธันวาคม 2554)
- อัยรา ศิลาคดร. (2550) **ผลกระทบขององค์ประกอบส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และสังคมที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน**. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (สาขาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ASTVผู้จัดการออนไลน์. (4 สิงหาคม 2558) “นักวิจัยชี้ไทยเป็นต้นตออีเมลลวงชวนโหลด Windows 10 เรียกค่าไถ่ข้อมูล” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www2.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9580000087935> (8 ธันวาคม 2558)
- Ajzen, Icek. (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)
- 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 Morgan, Daryle W. (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) page 1224-1237.
- The Radicati Group, Inc. (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) page 113-122.