

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อ แอปพลิเคชันไลน์(LINE) บนเครือข่าย สังคมออนไลน์: กรณีศึกษานิสิตระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเนชั่น

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบสมาร์ทโฟน แต่ในปัจจุบันสามารถใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและแท็บเล็ตได้ด้วย โดยผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจำอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกับแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนายรูปแบบอื่น คือรูปแบบของสติกเกอร์ ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ที่ใช้หลากหลาย เช่น สติกเกอร์แสดงความรู้สึก ขื่นพื้นฐาน สติกเกอร์ตามเทศกาลวันสำคัญ และสติกเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าแอปพลิเคชันไลน์จะได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน แต่มีผู้บริโภคบางกลุ่มที่ยังไม่ยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อเสียของแอปพลิเคชันไลน์ คือต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice call, Video call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถที่จะใช้งานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ ทำให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และการใช้ แอปพลิเคชันไลน์นั้น ยังทำให้

สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ของโทรศัพท์เนื่องจากความสามารถที่หลากหลายบนแอปพลิเคชันไลน์ เช่น การเปิดคลิปวิดีโอการเชื่อมต่อจากลิงก์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice call, Video call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นาน อีกทั้งข้อมูลส่วนตัวที่เปิดเผยบนแอปพลิเคชันไลน์ก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า เป็นข้อมูลที่แท้จริงหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ไม่หวังดีในการกระทำความผิด ก็เป็นไปได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ขอมหาวิทยาลัยเนชั่น ซึ่งนิสิตมีความหลากหลายทางทัศนคติและพฤติกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา และนำผลการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นต่อแอปพลิเคชันไลน์ บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเนชั่น
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเนชั่น
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเนชั่น

จำแนกตามเพศ อายุระดับชั้นปีการศึกษา และ รายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์บน เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน
2. อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์บน เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน
3. ระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคม ออนไลน์ที่แตกต่างกัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ . (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ . การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ บนเครือข่ายสังคม ออนไลน์ : กรณีศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเนชั่น มีรูปแบบในการวิจัย คือเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชากรที่นำมาศึกษา

สรุปผล/อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเนชั่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

เรียนสาขา จำนวน



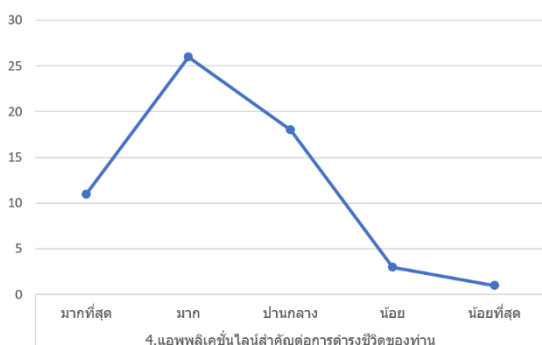
- 1.สาขานิเทศศาสตร์
- 2.สาขาสาธารณสุขศาสตร์
- 3.สาขารบริหารธุรกิจ
- 4.สาขามัธยมศึกษา
- 5.สาขาธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศ
- 6.สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมต่อแอปพลิเคชันไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์บนอุปกรณ์ Smartphone มากกว่าอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ และยังเลือก Smartphone เป็นอุปกรณ์ที่ใช้แอปพลิเคชัน ไลน์บ่อยที่สุด โดยสถานที่ ที่ใช้ส่วนใหญ่ คือบ้าน/ หอพัก ซึ่งมีประสบการณ์ใช้ คือ 3 ปี - 4 ปี มีจุดประสงค์หลัก คือติดต่อสื่อสาร และส่วนใหญารู้จักแอปพลิเคชันไลน์จากการที่เพื่อนแนะนำ



ส่วนที่ 3 ทศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์

บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยเลือก การสื่อสารบนแอปพลิเคชันไลน์ทำให้ติดต่อกับบุคคลสำคัญๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อันดับแรก รองลงมา คือแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร อันดับต่อมา คือการสื่อสารบนแอปพลิเคชันไลน์ให้อัปเดตเปลี่ยนแปลงข่าวสารบ้านเมืองที่เกิดขึ้นตลอดเวลา อันดับต่อมา คือใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือกลุ่มต่าง ๆ ที่สนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อหาความรู้ความบันเทิงและแสดงความคิดเห็น อันดับต่อมา คือการสื่อสารบนแอปพลิเคชันไลน์ทำให้ได้รับประโยชน์ด้านการศึกษา อันดับต่อมา คือการโพสต์ ข้อความหรือรูปภาพบนแอปพลิเคชันไลน์เป็นการบอกเล่าแสดงความเป็นตัวเอง อันดับต่อมา คือข้อมูลเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการคัดกรองมา เรียบร้อยแล้ว อันดับต่อมา คือข้อมูลส่วนตัวที่เปิดเผยบนแอปพลิเคชันไลน์มีความปลอดภัย และสามารถเชื่อถือได้อันดับต่อมา คือเป็นเรื่องยากที่จะหยุดใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ อันดับต่อมา คือแอปพลิเคชันไลน์ทำให้สนใจคนรอบข้างน้อยลง และอันดับสุดท้าย คือแอปพลิเคชันไลน์ สำคัญต่อการดำรงชีวิต



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักในการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเนชั่นควรเพิ่มช่องทาง ให้นิสิตได้ติดตามข้อมูลข่าวสาร นโยบาย และกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านทางสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ 1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์ที่ว่า แอปพลิเคชันไลน์สำคัญต่อการดำรงชีวิต แอปพลิเคชันไลน์ให้ความสนใจคนรอบข้างน้อยลง และเป็นเรื่องยากที่จะหยุดใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ อยู่ในระดับมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสม เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญของแอปพลิเคชันไลน์มากเกินไปจนคิดว่า แอปพลิเคชันไลน์เป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งในส่วนนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัย และสถาบันควรมีการแนะนำกับนิสิต ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ ให้รู้จักแบ่งเวลาในการใช้งานให้เหมาะสม

2. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันไลน์ที่ว่า ข้อมูลเนื้อหา ข่าวสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการคัดกรองมาเรียบร้อยแล้ว และทางด้านข้อมูลส่วนตัวที่เปิดเผยบนแอปพลิเคชันไลน์มีความปลอดภัยและสามารถเชื่อถือได้อยู่ในระดับหนึ่งซึ่งมีทัศนคติที่เหมาะสมปานกลาง

ดังนั้น สถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมี การจัดฝึกอบรมประชาสัมพันธ์ความรู้ เกี่ยวกับข้อควรระวังและความปลอดภัยในการใช้ สื่อออนไลน์ อีกทั้งข้อกฎหมายต่าง ๆ เช่น โทษ ทางอาญา พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เป็นต้น ให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ชนิดต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชันไลน์เพื่อป้องกันมิให้เกิด การกระทำความผิดบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ 1. การวิจัย
ครั้งนี้ ใช้ปัจจัยส่วนบุคคลบางตัวแปรเท่านั้น ดังนั้น ควรศึกษาปัจจัย ด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะปัจจัย สำคัญเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและเป็น ประโยชน์มากที่สุด

2. ควรเพิ่มวิธีในการศึกษาวิจัย กล่าวคือเนื่องการ วิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ควร ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลเชิงลึกกับ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้เกิด ความเข้าใจ ในด้านทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาแนวโน้มการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์ (Social network) ในอนาคตเนื่องจาก เทคโนโลยีมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงและมีบริการ ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง