

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



190713



การศึกษานักศึกษา การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสาร
ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : นักศึกษาและบุคลากร
วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์

A STUDY OF ATTITUDE OF USING AND SATISFACTION OF COMMUNICATION
SOCIAL NETWORK ONLINE CASE STUDY: UNDERGRADUATE STUDENT AND
OFFICER OF CHALERMKARNGHANA COLLEGE IN PHECHABUN

พิชญาวี ดงะผล

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

การศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

กรณีศึกษา : นักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



190713

พิชญาวี คณะพล



งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

A Study of Attitude of Using and Satisfaction of Communication Social Network Online

Case Study : Undergraduate Student and Officer of Chalermkarnchana College in

Phetchabun

Pitchayawee Kanphon

Independent Study is Part of the Education Curriculum of Master Degree in Science:

Computer and Communication Technology Major Graduate in Dhurakij Pundit University

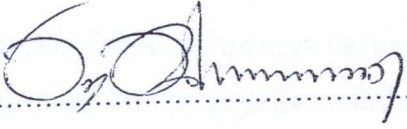
2011




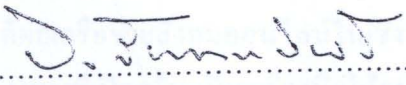
ใบรับรองงานค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ การศึกษาทัศนคติการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของการสื่อสาร
ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : นักศึกษาและบุคลากร
วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จังหวัดเพชรบูรณ์

เสนอโดย พิชญาวิ คณะผล
สาขาวิชา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบงานค้นคว้าอิสระแล้ว


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชเนศ ชนิตย์ธีรพันธ์)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 24 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : นักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์
ชื่อผู้เขียน	พิชญาวี คณะผล
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนต บุญไชยอภิสิทธิ์
สาขาวิชา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

190713

งานวิจัยการศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : นักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา ความหมาย และรูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ และศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยตอบแบบสอบถามจากจำนวนกลุ่มประชากรที่เป็นตัวอย่างจำนวน 286 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ T – test และ One – Way Anova

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ส่วนใหญ่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 16-25 ปี สถานภาพโสด รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเชิงบวก ส่วนมากให้ความสำคัญสำหรับ สังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่เปิดกว้าง เป็นเครื่องมือให้คนได้แสดงความคิดเห็นได้ในหลากหลายแง่มุม สามารถค้นหาข้อมูลและตอบสนองความต้องการได้ง่าย และเป็นการโต้ตอบสื่อสารกันโดยอิสระ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด มีการใช้ประโยชน์จากสังคมออนไลน์เพื่อ Chat กับเพื่อน ค้นหาเพื่อนเก่าหรือหาเพื่อนใหม่ เพื่อการติดตามข่าวสารที่สนใจและเหตุการณ์ต่าง ๆ และเพื่อรับ – ส่ง อีเมล ดาวน์ โหลดเพลง ดาวน์โหลดเกมส์ มีความพึงพอใจมากในเรื่องของการได้สนทนา(Chat) ได้ตอบ กับเพื่อนหรือผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วย มีความคล่องตัวหรือความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และมีความหลากหลายของชุมชนหรือกลุ่มสังคม

Independent Study Title	Study Title A Study of Attitude, utilization and contentment of Social Network Case Study : Chalermkarnchana College Phetchabun Students and Personals
Author	Pitchayawee Kanphon
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Pranot Boonchai-Apisit
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2010

ABSTRACT

190713

This research of the independent study of "Study Title A Study of Attitude, utilization and contentment of Social Network A Case Study of Chalermkarnchana College Phetchabun Students and Personals. Were to study the History, meaning and form of social network and Study Attitude, utilization and contentment of Social Network of Chalermkarnchana College Phetchabun Students and Personals. Randomizations of the answering questionnaires on the sample group of 400 employees were used in this study. The tool was gathering data from answering questionnaires with Rating Scale approximately 5 level. The reliability of the instrument calculated by Cronbach Alpha Coefficient was 0.05. Data was analyzed by using frequency, percentage, mean and Standard Deviation and the statistics that use in test hypothesis such as T-Test , One – Way Anova.

The results of the study were as follows: sample group mostly were female, single, age between 16-25 years old, salary an average of lowers 10,000 baht, the majority has good attitude of Social Network. the majority is important the social Network are the way adopts be a tool show opinion various the part , can seek the data and can meet the requirement easy and a conversation communicates independently , neither will at , when. There is utilization for social Chat with friends online to find old friends or make new friends, for following information that take an interest and the events and for receive- send E-mail, download music, download game. There are many contentment have in about of something talk Chat, reply, with a friend or , who want to communicate, there is the easiness or quickness in the communication, and have the variety of the community or social group.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดในการจัดทำ ตลอดจนช่วยพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้ถูกต้อง อีกทั้งยังทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทางผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกินส์ และ ดร.ดิเรก ถึงฝั่ง ที่ได้ตรวจเครื่องมือ และให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดในการจัดทำ ตลอดจนช่วยพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องให้ถูกต้อง ทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุไปอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานในวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา เพชรบูรณ์ ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องการแจกแบบสอบถามและหลายอย่างที่มีส่วนช่วยให้การทำงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนๆ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ซึ่งไม่อาจกล่าวนามได้หมดที่ทำให้กำลังใจ และความช่วยเหลือในการทำงานค้นคว้าครั้งนี้

อนึ่ง หากงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศความให้แก่ บุพการี คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องประการใด ทางผู้วิจัยขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พิชญาวี กณะผล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์.....	5
2.2 การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication, CMC)	8
2.3 การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์(Social Network).....	11
2.4 เว็บไซต์สังคมออนไลน์ Facebook.....	13
2.5 ทฤษฎีทัศนคติ.....	18
2.6 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ.....	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการ.....	29
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	30
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	31
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	34
4. ผลการศึกษา.....	35
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	38
4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่มีต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	41
4.4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	43
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	46
5. สรุปผลการศึกษา.....	66
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	66
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่.....	81
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	83
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ.....	90
ประวัติผู้เขียน.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 วิธีการเลือกกลุ่มและการเก็บตัวอย่าง.....	31
3.2 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	34
4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
4.2 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ทักษะคิดที่มีต่อ สังคมออนไลน์	39
4.3 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ประโยชน์ จากสังคมออนไลน์	42
4.4 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความพึงพอใจ ในการสื่อสาร.....	44
4.5 ค่าระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อการติดตามข่าวสารที่สนใจและเหตุการณ์ต่าง ๆ สำหรับ ประชากรชายและหญิงแตกต่างกัน	46
4.6 ค่าระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการสำหรับประชากรชาย และหญิงแตกต่างกัน.....	47
4.7 ค่าระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อทราบข่าวประชาสัมพันธ์ของสินค้าหรือองค์กรต่าง ๆ สำหรับประชากรชายและหญิงแตกต่างกัน	48
4.8 ค่าระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อรับ – ส่ง อีเมล ดาวน์โหลดเพลง ดาวน์โหลดเกมส์ สำหรับ ประชากรชายและหญิงแตกต่างกัน	49
4.9 ค่าระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ หรือรับทราบ ความเห็นของผู้อื่น จากประเด็นที่สนใจ เช่น ด้านเทคโนโลยี ไอที ด้าน สุขภาพ ความงาม สำหรับประชากรชายและหญิงแตกต่างกัน	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	51
4.11	52
4.12	53
4.13	54
4.14	55
4.15	56
4.16	57
4.17	58
4.18	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สำหรับประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน.....	60
4.20 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์แสดงความคิดเห็น (Comment) ต่างๆ สำหรับที่มีประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน	61
4.21 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสนทนา (Chat) กับเพื่อน ค้นหาเพื่อนเก่าหรือหาเพื่อนใหม่ สำหรับประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน.....	62
4.22 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่ออ่านกระทู้ เว็บบอร์ด POPS-UP สำหรับประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน	63
4.23 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อใช้บริการเว็บบล็อก เช่น ไดอารีส่วนตัว เรื่องที่สนใจ สำหรับประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน.....	64
4.24 คำระดับนัยสำคัญที่ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อตกแต่งอัลบั้มรูป โพสต์รูป โหวตรูป สำหรับประชากรที่มีสถานะแตกต่างกัน	65

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1	หน่วยงาน/สำนักงานในวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์	6
2.2	สมัครเป็นสมาชิก Facebook http://www.facebook.com	15
2.3	Forgot your password Facebook	16
2.4	ยกเลิกการใช้งาน Facebook	17
2.5	Comment ของ Facebook	17
2.6	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	25
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	30