

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247498



การใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

โชติมา เอกสุขุ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)  
ปีการศึกษา 2553

600252810

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247498

การใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง



โชติมา เอกอรรุ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE USE OF THE INSTANT MESSENGER PROGRAM  
BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY STUDENTS

CHOTIMA EK-URU

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(MASS COMMUNICATIONS TECHNOLOGY)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

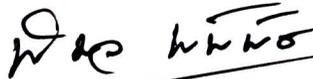
ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การใช้โปรแกรม instant messenger ของนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อผู้เขียน นางสาวโชติมา เอกอรุ  
สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์ ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม  
รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วัฒนา พุทธางกูรานนท์)



ผ่านมาสูงสุดระดับ ม. 6 และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้มากที่สุด

247198

นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรม instant messenger มากกว่า 4 ปี ใช้โปรแกรม MSN มากที่สุด และใช้ 2 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งแต่ละครั้งใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่ใช้ในช่วงเวลา 20.01-22.00 น. สำหรับสถานที่ใช้มากที่สุด คือ ที่บ้าน เหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรม instant messenger คือ เพื่อความบันเทิงและสนุกสนาน เหตุผลที่เลือกใช้ คือ การมีลูกเล่นให้เลือกใช้

สำหรับปัญหาของตัวโปรแกรม instant messenger คือ การมีโฆษณาแฝง ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางการระบาดของไวรัส ปัญหาด้าน ประสิทธิภาพและความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งเป็นช่องทางในการล่อลวงของมิจฉาชีพ และปัญหาการใช้ภาษา เป็นต้น

การใช้โปรแกรม instant messenger โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการสนทนาด้วยภาษาไทยสูงสุด รองลงมาคือการสนทนาโดยพิมพ์ข้อความ ส่วนการประชุมทางไกล (VDO conference) มีการใช้ต่ำสุด

การเปรียบเทียบการใช้โปรแกรม instant messenger พบว่า ผู้ใช้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระยะเวลาในการใช้งานต่างกัน มีเหตุผลในการใช้งานต่างกัน การเลือกใช้งานลักษณะเด่นต่างกัน ลักษณะการใช้งานต่างกัน ปัญหาด้านตัวโปรแกรมต่างกัน และปัญหาด้านวัฒนธรรมและสังคมต่างกัน มีการใช้โปรแกรม instant messenger แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



and one-way analysis of variance (ANOVA). The method of least significance difference (LSD) was used when differences were found at a statistically significant level.

Findings are as follows:

Of those students giving responses to questionnaire items, the majority were males between the ages of twenty-one and twenty three who were studying at the Faculty of Political Science as second year students. Having completed Mathayom Six, most of the respondents were full-time students. Their most frequent original domicile was in southern Thailand. Most of the students had been using the IM program for more than four years. They most frequently used the Microsoft Network (MSN) system twice weekly from one to two hours. Most of them used the IM between the hours of 20:01 and 22:00. They chose the IM program for reasons of pleasure and entertainment. The reason they had for using the IM program was that this program offered a wide variety of selections from which one could choose.

In respect to problems using the IM program, the respondents were concerned with insertions of advertisements (ads). They also found that the IM program provided a channel for the dissemination of viruses. They additionally found that their use of the IM program was hampered through lack of computer capacity and efficiency. Furthermore, they discovered that the IM program had become a channel for fraud perpetrated by wrongdoers. Moreover, these users encountered language problems.

Overall, the students under study used the IM program at a moderate level. Conversations in Thai were used at the highest level. Next, in descending order, were conversations conveyed through the typing of messages. At the lowest level of use was video conferencing.

In comparing differences in users in the use of the IM program, the researcher found that users who differed in educational level exhibited concomitant differences in the period of time having lapsed since they commenced use of the IM program.

Differences were also found in the reasons users had for using the IM program. Salient features of the IM program and categories of use were differentially evinced by the users under investigation.

The users additionally differed in the problems encountered in using the IM programs, including those stemming from cultural and social factors.

Finally, the differences found in the use of the IM program were at the statistically significant level of .05.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์ และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านรองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม และท่านรองศาสตราจารย์ วัฒนา พุทธิฐานานนท์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่ง ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ พร้อมทั้งปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ของผู้วิจัย ที่ได้ให้การอบรม ดูแล การสนับสนุน และเป็นกำลังใจอย่างเต็มที่เสมอมา

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของสาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ หากสาระจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะเกิดคุณค่า และเป็นประโยชน์แก่ผู้นำไปใช้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดแก่บิดา มารดา ผู้ให้โอกาสทางการศึกษา และให้การสนับสนุนคอยดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา รวมทั้งท่านบูรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

โชติมา เอกอูร์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง .....	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(17)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
อินเทอร์เน็ต .....	6
โปรแกรมสื่อสารออนไลน์.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต .....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการสื่อสารของมนุษย์.....	19
ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ.....	21
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	32

บทที่	หน้า
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ตอนที่ 2 การเลือกใช้งานโปรแกรม instant messenger.....	44
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้โปรแกรม instant messenger.....	50
ตอนที่ 4 การใช้โปรแกรม instant messenger.....	53
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	55
ตอนที่ 6 การทดสอบข้อสมมติฐาน.....	56
5 สรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	84
การอภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	88
ภาคผนวก.....	90
บรรณานุกรม.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	100

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	40
3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	40
4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ.....	41
5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้นปี .....	41
6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการเรียน/ทำงาน....	42
7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่ผ่านมาสูงสุด...	43
8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนา .....	43
9 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการใช้โปรแกรม instant messenger .....	44
10 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม โปรแกรม instant messenger ที่ใช้มากที่สุด .....	45
11 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน ครั้งในการใช้โปรแกรม instant messenger ต่อสัปดาห์ .....	45
12 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามในการใช้โปรแกรม instant messenger แต่ละครั้งระยะเวลาใช้.....	46
13 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โปรแกรม instant messenger .....	46
14 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์.	47
15 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรม instant messenger .....	48
16 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโปรแกรม instant messenger ที่เลือกใช้มีลักษณะเด่น.....	48

ตำรา	หน้า
17 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงานในการใช้ โปรแกรม instant messenger .....	49
18 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาของตัวโปรแกรม instant messenger .....	50
19 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต .....	50
20 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านอุปกรณ์ .....	51
21 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านสังคม ที่เกิดขึ้นมากที่สุดจากการใช้โปรแกรม instant messenger.....	52
22 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาด้านวัฒนธรรม ที่เกิดขึ้นมากที่สุดจากการใช้โปรแกรม instant messenger .....	52
23 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้โปรแกรม instant messenger .....	54
24 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	55
25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	56
26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	56
27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคณะที่แตกต่างกันกับการใช้ โปรแกรม instant messenger.....	57
28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นปีที่แตกต่างกันกับ การใช้โปรแกรม instant messenger.....	58
29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการเรียน/ทำงานที่ แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	58

ตาราง	หน้า
30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษาที่ผ่านมาสูงสุด ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	59
31 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรายคู่ การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกวุฒิการศึกษาที่ผ่านมาสูงสุด.....	59
32 การทดสอบความแตกต่างระหว่างภูมิลำเนาที่แตกต่างกันกับ การใช้โปรแกรม instant messenger.....	60
33 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	61
34 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรายคู่ การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกระยะเวลาการใช้โปรแกรม instant messenger .....	62
35 การทดสอบความแตกต่างระหว่างโปรแกรม instant messenger ที่ใช้มากที่สุดที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	63
36 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม รายคู่การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกโปรแกรม instant messenger ที่ใช้มากที่สุด .....	63
37 การทดสอบความแตกต่างระหว่างจำนวน ครั้งในการใช้โปรแกรม instant messenger ต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	65
38 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรายคู่ การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกจำนวน ครั้งในการใช้โปรแกรม instant messenger ต่อสัปดาห์ .....	65
39 การทดสอบความแตกต่างระหว่างในการใช้โปรแกรม instant messenger แต่ละครั้งระยะเวลาใช้ที่แตกต่างกันกับ การใช้โปรแกรม instant messenger ....	66

40 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรายคู่ การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกในการใช้โปรแกรม instant messenger แต่ละครั้งระยะเวลาใช้.....	67
41 การทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาที่ใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	68
42 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	69
43 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	69
44 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามรายคู่ การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกเหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรม instant messenger .....	70
45 การทดสอบความแตกต่างระหว่างโปรแกรม instant messenger ที่เลือกใช้มีลักษณะเด่นที่แตกต่างกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	71
46 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม รายคู่การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกโปรแกรม instant messenger ที่เลือกใช้มีลักษณะเด่น.....	72
47 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะงานในการใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger ...	74
48 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม รายคู่การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกลักษณะงานในการใช้ โปรแกรม instant messenger .....	74
49 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัญหาของตัวโปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger ...	76

ตาราง	หน้า
50 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม รายคู่การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกปัญหาของตัวโปรแกรม instant messenger .....	77
51 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัญหาด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	78
52 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัญหาด้านอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน กับการใช้โปรแกรม instant messenger.....	79
53 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัญหาด้านสังคมที่เกิดขึ้นมากที่สุด จากการใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับการใช้โปรแกรม instant messenger .....	79
54 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัญหาด้านวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น มากที่สุดจากการใช้โปรแกรม instant messenger ที่แตกต่างกันกับ การใช้โปรแกรม instant messenger.....	80
55 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม รายคู่การใช้โปรแกรม instant messenger จำแนกปัญหาด้านวัฒนธรรม ที่เกิดขึ้นมากที่สุดจากการใช้โปรแกรม instant messenger.....	81

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แบบจำลองขั้นตอนการสื่อสารของ Dominick.....	20
3 แบบจำลองการสื่อสารของ Katz และคณะ .....	22
4 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) .....	25