



การสำรวจความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

THE SURVEY OF KNOWLEDGE, ATTITUDE AND BEHAVIOR TOWARD USING LINE APPLICATION AMONG WORKABLE-AGED PERSON IN BANGKOK AREA

นางสาวปนัดดา ศิริรัตนมงคล และรองศาสตราจารย์ ดร. พรจิต สมบัติพานิช
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การสำรวจความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะภูมิหลังทางประชากรของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ที่มีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพ (3) เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน แบ่งเป็นประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงวัยทำงานอายุระหว่าง 20-60 ปี อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเป็นผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Question) โดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) ในส่วนของผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน

บริษัท/เอกชนมากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001- 30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทุกวันมากที่สุด โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุดในช่วงเวลา 19.01-21.00 น. สถานที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุดคือ บ้าน/ที่พักอาศัย โดยใช้งานแอปพลิเคชัน ไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน

ความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมีความรู้มาก จากการเก็บข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในประเด็น “แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนา (Chat)” กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในระดับมีความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็น “แอปพลิเคชัน ไลน์สามารถส่งรูปภาพ วีดีโอ และ ข้อมูลได้” พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ในระดับมีความรู้มากที่สุด และ ประเด็น “แอปพลิเคชันไลน์มี Stickers, Emoji, Emoticon ใช้ส่งแทนข้อความรู้สึกหรือข้อความไปยังคู่สนทนาได้” พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์โดยรวม มีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ไลน์เชิงบวกมาก โดยพบว่า ในประเด็น “ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร” มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็น “ใช้งานง่าย ทำให้ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น” มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด ในประเด็น “มีช่องทางในการสื่อสารให้เลือกใช้หลากหลาย” มีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด ตามลำดับ

พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์โดยรวม มีพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในประเด็น “ท่านใช้งานรับ-ส่งข้อความสนทนากับเพื่อนร่วมงาน (Chat)” มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็น “ท่านใช้งานส่ง Emoji, Emoticon, Sticker ให้กับเพื่อนร่วมงานแทนข้อความตัวอักษร” มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด ประเด็น “ท่านใช้งานรับ-ส่งรูปภาพ (Photo) ให้กับเพื่อนร่วมงาน” มีระดับพฤติกรรมมาก ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน “คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน” พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างในส่วนของตัวเองแปรเพศ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ

คำสำคัญ: ความรู้, ทัศนคติ, พฤติกรรม, แอปพลิเคชันไลน์

ABSTRACT

The purpose of this survey is to (1) Study the background population of working age groups in Bangkok area who use LINE application. (2) Study the knowledge

level about LINE application among working age groups in Bangkok area. (3) Study the attitude towards the use of LINE application among working age groups in Bangkok area. (4) Study the usage behavior of LINE application among working age groups. This study is the Quantitative Research of LINE application by conducting the survey research. The questionnaire is designed to measure working age people's perception toward LINE application. A sample survey of 400 working age people is categorized into 2 groups of population, both male and female age between 20-60 years old who use LINE application and live in Bangkok area. The multi-stage sampling used as a measure in this study is closed-ended question by self-administered questionnaire.

The result of this study reveals that most of 400 representative samples are female aged between 20-30 years old with an educational level at bachelor degree. Most of them are private employee with the average salary between 20,001-30,000 Baht. The Behavior of most of the representative samples use LINE application everyday for more than 4 years. The using period is during 07.01-09.00 p.m. and the using location is at their accommodation by using LINE application via a smartphone.

The overall knowledge of LINE application usage among the representative samples are at the high level. The survey found that in the issue of "LINE is an application for chat.", "You can send photos and videos via LINE." and "You can send your own feeling via stickers, emoji, emoticon via LINE." the representative samples have the knowledge at a high level respectively.

The overall attitude toward the usage of LINE application found that the issue of "Help to reduce cost of communication.", "Easy to use and it helps to communicate with your colleagues more comfortable and faster." and "Various communicate channels." have the highest attitude respectively.

In terms of the overall usage behavior found that the representative samples have the moderate level of using LINE application. The representative samples have the behavior in the issue

You receive and send message with your colleagues.", "You use emoji, emoticon, stickers to send to your colleagues instead of using text message." and "You send and receive photos to your colleagues." at a high level, respectively.

From the testing hypothesis “The working age people in Bangkok area which have the different demographic characteristics will have the different knowledge of using LINE Application” found that the different age will have the different knowledge of using LINE application but gender, salary, education level and occupation are not found the difference.

Keywords: Knowledge, Attitude, Practice, LINE Application

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารถูกสร้างขึ้นและมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วขึ้นแม้จะอยู่ในพื้นที่ห่างไกลกันก็ตาม การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตทำให้ระบบการสื่อสารมีการเชื่อมโยงกัน ทำให้การส่งข้อความตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ที่สื่ออารมณ์ หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบปฏิบัติการ (Operating System) เช่น คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาร์ทโฟน พัฒนาการดังกล่าวทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของคนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป

สมาร์ทโฟน คือ โทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ที่ถูกพัฒนาขึ้นให้มีระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่รองรับการใช้งานนอกเหนือจากการใช้งานขั้นพื้นฐานอย่างการโทรเข้าโทรออก หรือรับส่งข้อความ เช่น การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต การรองรับการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต รับส่งข้อมูล ภาพเคลื่อนไหวต่างที่มีความละเอียดสูง หรือมีลูกเล่นการใช้งานที่ปรับแต่งได้หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงกล้องถ่ายภาพที่มีความคมชัด และระบบสัมผัสหน้าจอ (อธิปลักษณ์ โชตธนประสิทธิ์, 2557) ประกอบกับการแข่งขันระหว่างบริษัทผู้ผลิตสมาร์ทโฟนที่ผลิตและนำเสนอสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ ๆ ในราคาที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2559 พบว่า มีจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟน ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยเปรียบเทียบกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดอื่นมากถึงร้อยละ 85.5 จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 68.1 ล้านคน โดยจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนเฉลี่ยอยู่ที่ 6.2 ชั่วโมงต่อวัน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559) แสดงให้เห็นเห็นว่า

สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องมือสื่อสารที่เป็นที่นิยมอย่างมาก อีกทั้งความต้องการในการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วและทันสมัย สมาร์ทโฟนจึงกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่อยู่คู่กายผู้บริโภคในปัจจุบัน

แอปพลิเคชันไลน์ คือ โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการสื่อสารบนอุปกรณ์การสื่อสารที่รองรับระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คอมพิวเตอร์ และ แท็บเล็ต (Tablet) โทรทัศน์อัจฉริยะ (Smart TV) ด้วยการส่งข้อความหรือข้อมูลจากอุปกรณ์การสื่อสารจากเครื่องหนึ่งส่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ ทั้งในอาชีพ เช่น ด้านของการใช้งานเพื่อการสื่อสาร, ด้านการติดตามข่าวสาร, ด้านความบันเทิง, หรือกิจกรรมอื่นๆ เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์

การพัฒนาของสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันไลน์ ได้ตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสารของคนวัยทำงานในยุคปัจจุบัน เนื่องจากมีคุณสมบัติในการใช้งานที่หลากหลาย ใช้งานได้ง่าย ทำให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อสื่อสารการกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสื่อสารได้พร้อมกันหลายๆคน ทำให้มีการนำแอปพลิเคชันไลน์ไปใช้ในการสื่อสารกันทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงานหรือองค์กรมากขึ้น จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2559 โดยสำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แอปพลิเคชันไลน์เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่กลุ่ม Gen X ที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2508-2523 หรืออยู่ในช่วงอายุ 36-51 ปี นิยมใช้ในการติดต่อ สื่อสารมากที่สุด เมื่อเทียบกับเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่น ๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 96.2% ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559) ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การสำรวจความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็นของความรู้ (Knowledge) เพื่อให้ทราบถึงความรู้ที่มีเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาเหล่านั้นไปต่อยอดการศึกษาหรือเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการนำไปพัฒนา ให้ความรู้รวมถึงแก้ไขระบบหรือช่องทาง การสื่อสารอื่น ๆ หรือนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์
2. เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสำรวจความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20-60 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane จากจำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 4,869,203 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ระหว่างการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559-เดือนสิงหาคม 2559 เลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มและจัดกลุ่มตามชั้นภูมิ (กลุ่มเขต) เนื่องจากเขตการปกครองมี 50 เขต หรือ 50 กลุ่ม และได้จัดแบ่งตามชั้นภูมิได้ 3 ชั้นภูมิ หลังจากนั้นทำการเลือกตัวอย่างสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างสุ่มอย่างง่ายจำนวน 20% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยวิธีการจับฉลากเลือกเขตตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ และทำการแบ่งตามสัดส่วนตามเพศประชากร โดยแบ่งเป็นประชากรเพศชายและหญิงจากเขตตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (กลุ่มเขต) จำนวน 10 เขต คือ ปทุมวัน สาทร ห้วยขวาง บางกอกน้อย สายไหม พระโขนง บางกะปิ บางนา หลักสี่ และมีนบุรี โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ในขั้นสุดท้ายจึงเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) ตามสถานที่ทำงานของทั้งภาครัฐและเอกชน ห้างสรรพสินค้า รวมถึงที่สาธารณะ และทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อคัดกรองก่อนทำการแจกแบบสอบถาม (Screen Test) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแจกแบบสอบถามต้องเป็นคนวัยทำงานที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์และมีอายุตามที่กำหนดไว้ข้างต้น โดยให้กลุ่ม

ตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (Self Administered Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ทักษะคิด ความรู้ และระดับแนวโน้มพฤติกรรม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) และความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งได้แก่ การใช้ t-test (Independence t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม การใช้ F-test (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยและอภิปราย

ลักษณะทางประชากร

ในด้านลักษณะทางประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท/เอกชน และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 20,001-30,000 บาท นอกจากความแตกต่างทางด้านกายภาพระหว่างเพศแล้ว ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด ค่านิยมและทัศนคติ จะเห็นได้ว่าผู้หญิงมักชอบจับกลุ่มสนทนาหรือสนใจที่จะติดต่อพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ กันมากกว่าเพศชาย อีกทั้งกลุ่มช่วงอายุดังกล่าวเป็นกลุ่มที่เติบโตมากับการพัฒนาของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ได้รับการศึกษามีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง ทำให้มีกำลังในการซื้อหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง รวมถึงมีความพร้อมในการเปิดรับและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ จากเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ ประมะ สตะเวทิน (2541) ที่กล่าวว่า ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรเดียวกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่คล้ายคลึงกันส่วนคนที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกััน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกััน ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556, น. 103) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน Line ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นเพศหญิงมากกว่า ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีช่วงอายุที่ 20-29 ปี และ 30-39 ปี รองลงมา มีอาชีพเป็นพนักงานห้างร้านเอกชน ในส่วนของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีระดับ

การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท/เอกชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมิกา เหมมินทร์ (2556, น. 95) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” กล่าวได้ว่ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี อีกทั้งยังอยู่ในวัยทำงาน ทำให้มีกำลังทรัพย์และโอกาสในการจับจ่ายสินค้าและบริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีและทำให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างแอปพลิเคชันไลน์ได้ง่าย

การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ในส่วนของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน และใช้แอปพลิเคชันไลน์มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี ซึ่งในยุคปัจจุบันที่ทุกคนต้องการที่จะสื่อสารและส่งต่อข้อมูลอย่างรวดเร็วและเท่าทันกับผู้อื่น การพกพาอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถไปได้ทุกที่และมีแอปพลิเคชันไลน์ติดตั้งอยู่ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา แก้วเทพ (2555) ที่กล่าวถึงลักษณะของสื่อใหม่ว่า มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร (Speed of Communication) มีรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Two-ways Communication) ทำให้สามารถส่งข้อมูลข่าวสารโต้ตอบกันได้ทันทีที่ต้องการ สามารถใช้งานได้ทุกที่ (Ubiquity) และมีความเป็นอิสระจากข้อจำกัดด้านเวลา (Freedom from Scheduling) ทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกรับส่งข้อมูลได้ในเวลาที่ตนต้องการ โดยไม่ขึ้นกับข้อจำกัดด้านเวลาหรือค่าใช้จ่าย ส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันในการสื่อสารมากขึ้นนั่นเอง โดยสอดคล้องกับ ภัทรา เรืองสวัสดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้ 7 วันต่อสัปดาห์ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ช่วงเวลา 19.01-21.00 น. และ 21.01-23.00 น. มากที่สุด และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่บ้าน/ที่พักอาศัยมากที่สุด เนื่องจากช่วงเวลาในตอนกลางวันเป็นช่วงเวลาทำงาน ทำให้การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์อาจทำได้ไม่สะดวกหรือเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2558) ซึ่งศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำส่วนใหญ่คือ ช่วงเวลา 17.00-24.00 น. และสถานที่ที่ใช้ใช้งานคือ ที่พักอาศัยของตนเอง

ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ในความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมีความรู้มาก ในประเด็น “แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนา (Chat)” ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในประเด็นด้านการใช้งานเพื่อ

การสื่อสาร เนื่องจากมนุษย์ใช้การสื่อสารในการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้และเจรจาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความต้องการ เมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะสื่อสารก็จะเกิดการเรียนรู้เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว การที่บุคคลจะมีความรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้หรือมีประสบการณ์มาก่อน เมื่อมีการปฏิบัติใช้ก็จะทำให้มีประสบการณ์และทำให้มีความรู้ตามไปด้วย สอดคล้องกับ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) ที่กล่าวว่า ความรู้เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพจิต ซึ่งเมื่อมีความรู้ก็จะนำไปสู่การนำไปปฏิบัติใช้ต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นมีความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ว่ามีคุณสมบัติและความสามารถในการทำงานได้บ้าง และมีการนำไปใช้ (Application) ได้จริง โดยที่ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ภัทรา เรื่องสวัสดิ์ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างทำเป็นประจำมากที่สุด เมื่อเข้าเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ สนทนากับเพื่อน

ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ในด้านทัศนคติเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมีทัศนคติเชิงบวกมาก ในประเด็น “ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร” ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ในประเด็นด้านการใช้งานเพื่อการสื่อสารมากที่สุด จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ (Experience) ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีความรู้จากการรับรู้ข้อมูล (Information) ต่าง ๆ ทำให้สามารถใช้งานและติดต่อสื่อสารกับเพื่อนได้ง่าย อีกทั้งยังรู้สึกว่าการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์นั้นมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายให้เลือกใช้ นอกจากนี้กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่างมีการแข่งขันกันในด้านของคุณภาพและราคาทำให้ค่าใช้จ่ายในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีราคาถูก และสามารถเลือกได้ตามความต้องการ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร จึงตอบสนองต่อความต้องการในประเด็นด้านการใช้งานเพื่อการสื่อสาร ทำให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย โดยสอดคล้องกับ จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์ (2542) ที่กล่าวว่า ทัศนคตินั้นก่อตัวขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การจูงใจทางด้านร่างกาย ข่าวสารและข้อมูล ความเกี่ยวข้องกับกลุ่มต่าง ๆ ประสบการณ์ และ ลักษณะท่าทางของบุคคล และสอดคล้องกับ กฤษณี เยาวสกุลมาศ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน WhatsApp ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร” จากผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน WhatsApp ทั้ง 4

ด้านพบว่า ในด้านการใช้งานกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในเรื่องของการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์/ส่ง SMS

พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับปานกลาง ในส่วนของประเด็น “ท่านใช้งานรับ-ส่งข้อความสนทนากับเพื่อนร่วมงาน (Chat)” มากที่สุด จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในประเด็นด้านการใช้งานเพื่อการสื่อสารมากที่สุด เพราะการสื่อสารถือเป็นพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูล แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้และผลประโยชน์ โดยพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงออกของมนุษย์ที่แสดงถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการที่จะบรรลุไปถึงเป้าหมาย อีกทั้งพฤติกรรมดังกล่าวนี้มีผลมาจากความรู้และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เมื่อคนเรามีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่เหมือนกันก็จะทำให้มีรูปแบบของพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผลการศึกษาดังกล่าวได้นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ โดยสอดคล้องกับ อรรถพรณ ปิรันธน์โอวาท (2542) ที่กล่าวว่า การกระทำที่เป็นการแสดงออกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการกระทำโดยมีพื้นฐานมาจาก ความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน

สมมติฐานเกี่ยวกับความรู้ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

จากการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ) ที่แตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรในเรื่อง เพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน มีเพียงตัวแปรด้านอายุเท่านั้นที่มีความรู้แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความรู้เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มคนในวัยดังกล่าวไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานที่เป็นข้อเท็จจริง (Fact) จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่นคู่มือการใช้งาน อินเทอร์เน็ต หรือบุคคลใกล้ชิด เช่นคนในครอบครัวหรือเพื่อน ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสิ่ง ๆ นั้นก่อนที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ Carter V. Good (1973, p. 325, อ้างถึงใน โสภิตสุตา มงคลเกษม, 2539, น. 42) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) เป็นข้อมูลที่มีมนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่าง ๆ การที่บุคคลยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่สนับสนุนและให้คำตอบ

ข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ ชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงเกิดความตระหนัก ความเชื่อ และค่านิยมต่าง ๆ สอดคล้องกับงานศึกษา ภิรณา สมวาท สรรค์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ” ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากลูกหลาน คนใกล้ชิดหรือเพื่อนที่ติดต่อกันทางแอปพลิเคชัน ไลน์ ซึ่งในช่วงแรกอาจจะใช้งานไม่คล่อง แต่เมื่ออาศัยสอบถามจากลูกหลานหรือเพื่อนที่ติดต่อกันทางแอปพลิเคชันไลน์ จึงทำให้มีความรู้และสามารถใช้งานได้ดีขึ้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี จึงควรมีความตระหนักถึงผล กระทบต่อตนเองและสังคมในการสื่อสารและส่งต่อข้อมูลผ่าน แอปพลิเคชันไลน์หรือแอปพลิเคชันในการสื่อสารอื่น ๆ เนื่องจากการส่งต่อข้อมูลข่าวสารทางแอปพลิเคชันมีความรวดเร็วและกระจายไปได้มาก ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลหรือสังคมในทางลบได้ จึงควรใช้งานอย่างมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. จากการศึกษาพบว่า ในกลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีแนวโน้มการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น จึงควรมีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์และแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการสื่อสารอื่น ๆ เนื่องจากกลุ่มคนกลุ่มนี้จะกลายเป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่สำหรับองค์กรที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันไลน์
3. นอกเหนือไปจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในปัจจุบันพบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เริ่มมีการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารกันเร็วขึ้น เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวเติบโตมาพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อีกทั้งผู้ปกครองของเยาวชนเหล่านี้ ยังมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาให้บุตรหลานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ใช้งานเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารอีกด้วย ผู้ปกครองจึงต้องสร้างความตระหนักถึงประโยชน์และโทษที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านั้น เพื่อป้องกันความเสียหายและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารดังกล่าวทั้งต่อตัวเยาวชนเหล่านั้นเองหรือต่อผู้อื่น
4. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันไลน์ควรมีการประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งแนะนำวิธีใช้งาน คุณสมบัติการทำงานใหม่ ๆ ของแอปพลิเคชันผ่าน Web Blogger ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีจรรยาบรรณในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์สามารถเลือกใช้งานได้

ตามความต้องการ นอกจากนี้จะทำให้แอปพลิเคชันเป็นที่รู้จักแล้ว ยังทำให้ผู้ใช้อย่างรู้สึกว่าง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ, และ นิคม ชัยขุนพล. (2555). *คู่มือสื่อใหม่ศึกษา*. กรุงเทพฯ: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2542). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์และการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: สามติการพิมพ์.

ประมะ สตะเวทิน. (2541). *สื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. (2551). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์

กิริณา สมวาทสรณ์. (2559). *การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ, สาขานิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ.

โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539). *พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรม การคาดเดาเชิงชนิดนิรภัยของผู้ใช้โซเชียลมีเดียในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

เอมิกา เหมมินทร์. (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์

ปริญญาหมาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะสถิติประยุกต์,
สาขาสถิติประยุกต์.

รายงานโครงการเฉพาะบุคคล

กฤษณี เยาวสกุลมาศ. (2555). การสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน
WhatsApp ของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา
หมาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,
สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.

ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน LINE ของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาหมาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการบริหาร
สื่อสารมวลชน.

ภัทรา เรืองสวัสดิ์. (2553). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของ
คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาหมาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการ
การสื่อสารองค์กร.

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2558). พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่
กรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาหมาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้
อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2559. สืบค้นจาก [https://www.etda.or.th/publishing-
detail/thailand-internet-user-profile-2016-th.html](https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2016-th.html)

อธิปลักษณ์ โขตรณประสิทธิ์. (10 พฤศจิกายน 2557). *สมาร์ทโฟนคืออะไร? แท็บเล็ต-แพปเล็ต
ต่างกันอย่างไร?* สืบค้นจาก <http://news.siamphone.com/news-14121.html>

Books

Cronbach, L. J. (1954). *Aptitudes and Instructional Methods: A Handbook for research
on Interaction*. New York: Invington Publisher/Naiburg Publishing Corp.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and
Row.