



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Factors Related to Utilization of Line Application for Students' Learning
Communication of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

อารีย์ มัยงพงษ์
เกื้อกุล ตาเย็น
ณรงค์ฤทธิ์ ชีระเวช

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้วิจัย : อารีย์ มัยงพงษ์ เกื้อกุล ตาเย็น และ ณรงค์ฤทธิ์ ชีระเวช
พ.ศ. : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 2) ศึกษาระดับการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการศึกษเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 380 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที จำนวนครั้งในการใช้งานโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้งต่อวัน และส่วนใหญ่ใช้บนสมาร์ตโฟน นักศึกษามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติ ด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้งสามด้านมีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษาในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

Title : Factors Related to Utilization of Line Application for Students' Learning Communication of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Researcher : Aree Mayungpong, Kuakul Tayen and Narongrit Teeravech

Year : 2020

Abstract

The purpose of this research were 1) to study the behavior of using the LINE application 2) to study the level of perceived features of the LINE application, attitudes and social influence on the use of the LINE application, the use of LINE application for learning communication and 3) to analysis of factors related to utilization of Line application for students' learning communication of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The quantitative approaches were applied by using questionnaire for data collection. The research samples were 380 students of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. Descriptive and inference statistics were used; arithmetic mean, standard deviation, and pearson correlation.

The finding found that the most of the students' use of LINE application had more than 5 years of experience, the purpose of using it to chat with friends in the class, the average duration of use each time less than 30 minutes, the number of applications on average 6-10 times a day, and mostly used on smartphones. The students expressed their views of the perceived factors of LINE application, attitude, social influence on the use of LINE, and the use of LINE for the communication of students' learning at a high level. All three factors were related to utilization of Line application for students' learning communication in the medium level and they were in the same direction.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะนักวิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ในการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้ คณะนักวิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากนักศึกษาทุกคณะ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติม และขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความชัดเจน ของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัยในเรื่องนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

อารีย์ มัยพงษ์
ณรงค์ฤทธิ์ ชีระเวช
เกื้อกุล ตาเย็น



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ข)
กิตติกรรมประกาศ	(ค)
สารบัญ	(ง)
สารบัญตาราง	(ฉ)
สารบัญภาพ	(ช)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ (Line)	7
1.1 ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์	7
1.2 ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์	8
1.3 ประเภทบริการของแอปพลิเคชันไลน์	10
1.4 ประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์	11
1.5 บทบาทของแอปพลิเคชันไลน์ทางการศึกษา	13
1.6 แอปพลิเคชันไลน์เครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้	15
1.7 จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในประเทศไทย	18
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทางการเรียน	20
2.1 การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์	20
2.2 เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	22
2.3 อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	23
ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย	29
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
	การวิเคราะห์ข้อมูล	34
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
	ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
	ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
	ตอนที่ 3 ระดับของปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และระดับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	41
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และด้านอิทธิพลทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการ เรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	50
	ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	53
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
	สรุปผลการวิจัย	54
	อภิปรายผล	58
	ข้อเสนอแนะ	60
	บรรณานุกรม	62
	ภาคผนวก	65
	แบบสอบถาม	66
	ประวัติผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4-5 ปีภาคปกติจำแนกตามคณะ	30
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	36
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.3	ระดับการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา	41
4.4	ระดับเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา	44
4.5	ระดับอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา	46
4.6	ปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนโดยรวมทุกด้าน	47
4.7	ระดับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	48
4.8	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา	51
4.9	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติ และด้านอิทธิพลทางสังคมกับการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา	52
4.10	การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	53

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
2.1	แผนภาพกระบวนการใช้ Line เป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้	17
2.2	การใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางสื่อสารการเรียนรู้หรือห้องเรียนออนไลน์	18
2.3	ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ Line ในประเทศไทย ปี พ.ศ.2562	19
2.4	ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ Line ในประเทศไทย ปี พ.ศ.2563	19
2.5	ช่องทางที่คนไทยใช้ติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน	20
2.6	กระบวนการเรียนรู้	21
3.1	สรุปขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	33



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกยุคดิจิทัลซึ่งเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารและการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวันของบุคคลในสังคมโลก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้านการทำธุรกิจ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความบันเทิงหรือแม้แต่ด้านการศึกษาก็ตาม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารอย่างรวดเร็วที่จะนำสังคมไทยไปสู่สังคมดิจิทัลมากขึ้น เป็นความท้าทายต่อการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ต้องปรับให้อยู่บนฐานของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งเอื้อต่อคนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ทั้งนี้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารแบบดิจิทัล ซึ่งทำให้การสื่อสารในสังคมเกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น เป็นการติดต่อสื่อสารด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Online) บนคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smartphone) และแท็บเล็ต (Tablet) ที่มีอยู่หลากหลายประเภท ในปัจจุบัน เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) และอินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น คุณสมบัติเด่นของสื่อสังคมออนไลน์ก็คือ ไม่มีค่าใช้จ่าย (Free) ใช้งานง่าย (Easy to use) ใช้ประโยชน์ในการสื่อสารข้อความและสารสนเทศได้ทุกรูปแบบทั้งข้อความ ภาพถ่าย วิดีทัศน์และเสียง เป็นโปรแกรมที่พัฒนาจากเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทำให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและจัดการเนื้อหาได้ด้วยตนเอง ทั้งการแชร์หรือแบ่งปัน การจัดหมวดหมู่ การกำหนดคำค้น (Tag) มีความรวดเร็วในการใช้งาน และสามารถสื่อสารได้ ณ เวลาปัจจุบัน (Real time) จึงส่งผลต่อความนิยมในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างทางภาคการศึกษา (จุฑารัตน์ ศราวุฒยวงศ์ และคณะ, 2560)

ในกลุ่มแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ ปรากฏว่า Line ถือเป็นแอปพลิเคชันที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พัฒนาขึ้นจากทีม NAVER Japan เนื่องจากมองเห็นความสำคัญในการสื่อสารของผู้ใช้แอปพลิเคชันในยุคสมาร์ทโฟน และบริษัท LINE Corporation ประเทศญี่ปุ่น เป็นผู้เปิดให้บริการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือชั้นนำของโลกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เนื่องจาก Line เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาที่ผู้ใช้สามารถสื่อสารได้ด้วยการพิมพ์ข้อความและการส่งสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย ทำให้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Line (Line Users) เมื่อปี 2561 อยู่ที่ 32 ล้านคน คิดเป็น 71% ของจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งหมด ในปี 2562 คนไทยมีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Line

(Line Users) เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็น 44 ล้านคน และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้มีการเปิดเผยผลการสำรวจจำนวนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Online) ในการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่นิยมในปี 2562 พบว่า คนไทยนิยมใช้ Line ติดต่อสื่อสาร 98.5% รองลงมาคือ Facebook Messenger 89.9%, FaceTime 13.7% และ WhatsApp 7.8%

ด้วยจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน Line ที่มีจำนวนมาก และความสามารถที่หลากหลายของ Line ทำให้ Line เริ่มมีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่า Line เป็นเสมือนเครื่องมือเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ในชั้นเรียน โดย Line จะสามารถทำหน้าที่ได้ในหลากหลายบทบาท ได้แก่ 1) Line เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน คือในการจัดการเรียนการสอนเมื่อผู้สอนได้มอบหมายงานและต้องการดูความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย ด้วยความสามารถในการแชทแบบกลุ่มของ Line ผู้สอนสามารถตั้งกลุ่มแชทและให้ผู้เรียนรายงานความคืบหน้าผ่านแชทโดยการส่งเป็น ข้อความ รูปภาพ หรือ วิดีโอ โดยไม่จำเป็นต้องมารายงานความคืบหน้าในห้องเรียน 2) Line เป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้ คือผู้สอนสามารถใช้ Line เพื่อรวบรวมเอกสารประกอบการบรรยาย video link บันทึกการบรรยาย หัวข้อและผลของการอภิปรายในชั้นเรียน หรือ ข้อมูลสำคัญอื่นๆ ไว้ในกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้ทบทวนบทเรียนในชั้นเรียน นอกจากนี้ Line ยังสามารถใช้เพื่อรวบรวมภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของชั้นเรียน เป็นการประชาสัมพันธ์และบันทึกการเรียนรู้ และ 3) Line เป็นช่องทางในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ คือการเรียนการสอนในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องเรียนเท่านั้นแล้ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำการเรียนการสอนได้เพียงแค่อินเทอร์เน็ต ด้วยเทคโนโลยี Video Call ซึ่งเป็นการคุยกันแบบเห็นคู่สนทนาผ่านโปรแกรม video call ต่าง ๆ ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา โดยการเรียนการสอนแบบออนไลน์นั้นได้มีการนำมาใช้บ้างแล้วในประเทศไทย และด้วยความสามารถของ Line ซึ่งสามารถใช้ Video Call ได้ Line จึงสามารถทำการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้เช่นกัน (วัชรวิชัย นันจันท์, 2558) ปัจจุบันผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ที่อยู่ในยุคดิจิทัล ซึ่งมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทั้งการใช้ในชีวิตประจำวัน และสนับสนุนการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เป็นช่องทางการสร้างความสัมพันธ์และเผยแพร่แบ่งปันความรู้ใหม่ ทั้งจากผู้สอนและในกลุ่มผู้เรียนด้วยตนเอง และยังเป็นช่องทางการเรียนรู้แบบอภิปรายร่วมกันได้ (Kivunja, 2015) นอกจากนี้ผู้สอนสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้เรียนได้อย่างทันทีทุกที่ทุกเวลาเมื่อมีการซักถามเข้ามาในไลน์ ผู้สอนใช้ Line เป็นเครื่องมือสำหรับการติดตามความก้าวหน้าหลังจากมอบหมายงานให้ผู้เรียนทำ ตลอดจนเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนได้มีความใกล้ชิดกัน เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะช่วยทำให้การเรียนการสอนนั้นดีขึ้น (ธนะวัฒน์ วรรณประภา, 2560)

ดังนั้นช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนระหว่างอาจารย์และนักศึกษานั้น ก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญด้วยเช่นกันสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งปัจจุบันได้จัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย 9 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ ปัจจุบันในปีการศึกษา 2562 มีจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกหลักสูตร รวมทั้งสิ้น 12,084 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563) มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) จัดเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาใช้กันในวงกว้างระหว่างผู้สอนและผู้เรียน หรือระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนการติดต่อสื่อสารทางการเรียน อย่างไรก็ตาม แอปพลิเคชันไลน์ซึ่งจัดเป็นประเภทหนึ่งของสื่อสังคมออนไลน์ก็ย่อมมีทั้งประโยชน์และโทษ ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ของผู้ใช้งานทั้งผู้สอนและผู้เรียน เช่น ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ทำให้สื่อสารพูดคุยประจำวันกับเพื่อนมีความรวดเร็ว และใช้ติดต่อสื่อสารเรื่องการเรียนกับครู/เพื่อน เป็นต้น แต่หากมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาหรือความสัมพันธ์กับคนอื่น (จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ และคณะ, 2560) และถ้าใช้ไม่ถูกต้องตามเวลาหรือสถานการณ์ อาจมีผลเสียกับตัวนักศึกษาเองทั้งด้านผลการเรียนและด้านสุขภาพทั้งทางกายและใจ (พรณิการ์ พุ่มจันทร์ และคณะ, 2558)

จากการเสนอแนะแนวทางของ Romiszowski (2009) คือการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเรียนรู้ ต้องมีการศึกษาในรายละเอียดของกลุ่มผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีกลุ่มผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากและมีความแตกต่างกันจากหลาย ๆ ปัจจัย ดังนั้นการศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มเพื่อเป็นกรณีตัวอย่างจะสร้างประสิทธิภาพการปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ จึงทำให้ปัจจุบันมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เฉพาะกลุ่มผู้เรียนอยู่หลายกลุ่มด้วยกันอย่างเช่น การศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาแพทยศาสตร์ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เป็นต้น ทั้งนี้ประเด็นดังกล่าวทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยมาก่อน จึงทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจจะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” โดยข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้งต่อผู้สอนและผู้เรียน และสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในระดับหน่วยงานคณะของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อขับเคลื่อนช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ประเภทแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ คณะที่กำลังศึกษา ระดับชั้นปี และ เกรดเฉลี่ยสะสม
 - 1.2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน อุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์
 - 1.3 การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่
 - 1.2.1 รูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ (Tangibility)
 - 1.2.2 ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Reliability)
 - 1.2.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
 - 1.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)
 - 1.2.5 การรู้จักและเอาใจใส่ (Empathy)
 - 1.4 เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ อิทธิพลของสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทางการเรียน
2. ด้านประชากร

ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี 4-5 ปี ภาคปกติ ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 8,839 คน จาก 9 คณะ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิ.ย. 62 จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.พระนคร)

3. ด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในระหว่างเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ประโยชน์ของผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้องค์ประกอบของปัจจัยสำคัญในการใช้ออปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการเรียนระหว่างผู้สอนและผู้เรียน หรือระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนการนำแอปพลิเคชันมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารทางการเรียนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถยกระดับการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

นิยามศัพท์เฉพาะ

แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันการติดต่อสื่อสารด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smartphone) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความหรือส่งสติ๊กเกอร์เพื่อแสดงถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ได้ จากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง

การสื่อสารทางการเรียน หมายถึง การสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ผ่านช่องทางการสื่อสารของแอปพลิเคชันไลน์โดยตรงจากผู้สอนไปยังผู้เรียน โดยสามารถส่งข้อความ ไฟล์รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และแบ่งปันการเรียนรู้

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน เมื่อเทียบกับประโยชน์หรือข้อดีที่ตนเองได้รับ โดยประเมินได้จากกลุ่มลักษณะที่สัมผัสได้ การตอบสนองของไลน์ต่อผู้ใช้งาน การรู้จักเทคนิคต่างๆ ในการใช้งาน การไว้วางใจและการเชื่อมั่นในการใช้งาน

เจตคติ หมายถึง การที่ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ทั้งผู้สอนและผู้เรียนได้เห็นคุณค่า ประโยชน์ ความชอบ ความสนใจ และความมุ่งมั่นที่มีต่อการใช้เพื่อการสื่อสารทางการเรียน จนทำให้เกิดการยอมรับและนำไลน์มาใช้ในการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

อิทธิพลทางสังคม หมายถึง อิทธิพลของบุคคลรอบข้างที่สนับสนุนต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน เพื่อนร่วมชั้นเรียน บุคคลในครอบครัว และคนรู้จัก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ บทความวิจัย และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดหลักในการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

- 1.1 ความหมายแอปพลิเคชันไลน์ (Line)
- 1.2 ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์
- 1.3 ประเภทบริการของแอปพลิเคชันไลน์
- 1.4 ประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 1.5 บทบาทของแอปพลิเคชันไลน์ทางการศึกษา
- 1.6 แอปพลิเคชัน Line เครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้
- 1.7 จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทางการเรียน

- 2.1 การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์
- 2.2 เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์
- 2.3 อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

1.1 ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์ เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ประเภทเว็บไซต์เครือข่ายสังคม มีลักษณะเป็นแบบปิด (Close Social Network) โดยผู้ใช้สามารถเลือกรับเพื่อนได้หลายวิธี ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือในสมุดบัญชี รายชื่อ สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไลน์ไอดี (ID LINE) และการเขย่า (Shake it) โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนพร้อมกัน และผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบการสนทนาแบบแชทลับ (Hidden Chat) โดยไลน์จะทำการลบข้อความโดยอัตโนมัติหลังจากผู้ใช้ได้อ่านข้อความแล้ว ผู้ใช้สามารถตั้งค่าจับเวลาลบข้อความตั้งแต่ 2 วินาที ถึง 1 สัปดาห์ หากกรณีที่ไม่ต้องการสนทนาหรือรับข้อความจากบุคคลที่ไม่ต้องการสนทนา ผู้ใช้สามารถบล็อก (Block) หรือปิดการแจ้งเตือนได้ (LINE, 2015 อ้างถึงในศิริพร แซ่ลิ้ม, 2558) แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่

ให้บริการรับส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant Messaging) เป็นประเภทของการพูดคุยออนไลน์ (Online Chat) ซึ่งมีการส่งข้อความ รูปภาพ ไฟล์ ต่างๆ แบบทันทีต่อเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น (Real time) ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีคุณลักษณะต่างๆ เช่น การส่งข้อความโต้ตอบกัน (Chat) เป็นกลุ่ม การแลกเปลี่ยนรูปภาพ วิดีโอ และข้อความเสียง ตลอดจนรูปภาพที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลายผ่านสติ๊กเกอร์ไลน์ (Stickers Line) หรือรูปสัญลักษณ์ที่ใช้แทนอารมณ์ (Emotion) บนระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone และ Blackberry รวมถึงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและ Mac (ชุมนุมพร มงคล, 2560)

1.2 ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัด จากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ และเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก (ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556) ได้ดังนี้

1) เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

2) สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้งานต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคล ให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน

3) สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงใจตามที่ต้องการ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์กรนำคุณสมบัติในการสื่อสารของไลน์มาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารทางการตลาด ด้วยวิธีการให้ผู้ใช้งานดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ของตราสินค้านั้น ไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีเงื่อนไขการตอบรับความเป็นเพื่อนระหว่างเจ้าของตราสินค้ากับผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เจ้าของตราสินค้าสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ มายังกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายหลักโดยตรง โดยสามารถระบุตราสินค้า (Brand) ข้อความจูงใจ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณาต่างๆ ได้

4) สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณ อินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน

5) สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์ จาก ภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สตีกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

6) สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนให้กับผู้รับสาร โดยผู้รับสารสามารถเลือกปิดการสนทนายกับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

7) สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ตโฟนไปยังคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

8) สามารถมีสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น โดยสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์จะช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะข้อความไม่สามารถอธิบายได้ด้วยน้ำเสียง ทำให้ไม่ทราบอารมณ์ผ่านน้ำเสียงของกลุ่มสนทนา สติ๊กเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติ๊กเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่าง ๆ ผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขัน และบุคลิกอื่น ๆ ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น

9) สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่น ๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และ ทวิตเตอร์ (Twitter) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ

10) รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมลจากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น

จากลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์ดังกล่าว จึงทำให้ผู้ใช้สมาร์ตโฟนเป็นจำนวนมากต่างดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไลน์มาไว้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างใช้ช่องทางไลน์ในการติดต่อสื่อสารไปยังผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, 2560)

1.3 ประเภทบริการของแอปพลิเคชัน

ในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Line จำนวนมากซึ่งเป็นอันดับ 2 รองมาจากญี่ปุ่น และบริการของ Line ในประเภทต่างๆ ได้เกิดและเติบโตขึ้นมาอีกหลากหลายประเภท ดังนี้ (<https://digitalmarketingwow.com/2020/02/03/บริการของไลน์-ในประเทศไทย>)

บริการด้าน Content

เป็นบริการของ Line ที่เป็นบริการพื้นฐาน เนื่องจากบริการทางด้าน Content ที่เกิดขึ้นใหม่ มีจุดเริ่มต้นมาจากแอปพลิเคชัน Chat ของ Line โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้

1. LINE CHAT เป็นบริการ Free Messaging ที่มาพร้อม Chat, Call, Video Call
2. LINE STICKERS เป็นบริการที่รวบรวม Sticker ทั้ง Official และ Creator
3. LINE TV เป็นบริการสตรีมมิ่งที่มีคอนเทนต์ทั้งแบบ Original และ Partner
4. LINE TODAY ช่องทางการติดต่อข่าวสารบนแพลตฟอร์มของ Line
5. LINE OpenChat พื้นที่ออนไลน์ที่ให้ผู้ที่มีความสนใจเรื่องเดียวกันมารวมกลุ่มกัน
6. LINE Melody บริการเสียงเรียกเข้าและเสียงรอสายแบบถูกลิขสิทธิ์
7. LINE WEBTOON แอปพลิเคชันอ่านการ์ตูนดิจิทัลของ Line

บริการ Line for Business

บริการด้านธุรกิจที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงลูกค้า และกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายมากขึ้น พร้อมทั้งสามารถซัพพอร์ตลูกค้าได้ทันเวลา ซึ่งบริการเหล่านี้มีดังนี้

1. LINE Official Account เป็นบริการที่ได้รับความนิยมในหมู่ผู้ที่ทำธุรกิจอย่างมาก เพราะสามารถเข้าถึงลูกค้าได้โดยไม่ต้องมาตอบเอง เพราะมีโหมดยกเลิกให้เลิกใช้งาน นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถซื้อของหรือชำระเงินผ่าน LINE OA ได้เลย
2. LINE Ads Platform การทำโฆษณาผ่าน LINE ซึ่งสามารถไปขึ้นยังตำแหน่งต่างๆ ของแอปพลิเคชันได้ ทั้งนี้ยังสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ
3. LINE Display Ads การทำโฆษณาแบบ Display Ads ผ่าน LINE ไม่ว่าจะ เป็นบทความ, แบนเนอร์, วิดีโอ LINE Points ช่องทางที่ช่วยให้ลูกค้าร่วมกิจกรรมกับธุรกิจของคุณและมีการแจก LINE Points เพื่อนำไปแลกรับสินค้าต่างๆ ได้
4. LINE IDOL ช่องทางที่ศิลปิน ดาราหรือไอดอลสามารถพบปะพูดคุยกับแฟนคลับได้
5. LINE JOBS แพลตฟอร์มหางาน โดยที่ผู้จ้างงานและผู้ที่กำลังหางานสามารถหางานได้อย่างเหมาะสมที่สุด

บริการ Online to Offline (O2O)

บริการที่ช่วยให้ธุรกิจทำงานได้ทั้งทาง Online ไปสู่ Offline ซึ่งหากธุรกิจใดๆ ใช้งานจากฟังก์ชันนี้ได้ จะช่วยให้ธุรกิจนั้นได้รับความนิยมได้ ซึ่งบริการเหล่านี้มีดังนี้

1. LINE MAN บริการขนส่งที่สามารถใช้บริการได้หลายรูปแบบเช่น การสั่งซื้ออาหาร การขนส่งพัสดุ เรียกรถแท็กซี่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้เปิดบริการใหม่ที่สามารถสั่งซื้อของจากซูเปอร์มาร์เก็ต
2. LINE SHOPPING แหล่งรวมสินค้าซื้อปิ้งออนไลน์จากแพลตฟอร์มต่างๆ ที่สามารถหาสินค้าและราคาที่คุ้มค่านำเสนอ

บริการ Financial

บริการธุรกรรมทางการเงิน มีดังนี้

1. Rabbit LINE Pay บริการชำระเงินบนมือถือ สามารถโอนเงินผ่านบัตร Rabbit ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. LINE BK บริการด้านการเงินที่ทาง LINE ร่วมมือกับกสิกรไทย เตรียมเปิดให้บริการในปีนี้

1.4 ประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (2556) กล่าวถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ว่ามีหลายประการ ดังนี้

1) แอปพลิเคชันไลน์มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต (Tablet) ต่างๆ หรือเลือกใช้งานจากประเภท ระบบปฏิบัติการ เช่น iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry เป็นต้น

2) แอปพลิเคชันไลน์มีความเป็นส่วนตัว กล่าวคือเมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่ได้ตอบโต้ โดยไลน์จะแจ้งเตือน เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า มีข้อความส่งมา เมื่อผู้ใช้ไม่ได้ตอบโต้ก็จะมีผลใดๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเปิดการแจ้งเตือน (Unmute Chat) ยกเลิกการแจ้งเตือน (Mute Chat) หรือแม้กระทั่งเลือกการปิดกั้นข้อความ (Block) จากผู้ส่งที่ไม่ต้องการได้

3) แอปพลิเคชันไลน์ช่วยสนับสนุนด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับ Official Line ของบุคคล หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของการตลาดสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เมื่อตราสินค้าที่ลงทะเบียนไว้กับ Official Line ทำการส่งข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหา ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งไปยังสมาชิกหรือ กลุ่มเป้าหมายที่ติดตามด้วยโดยมีเงื่อนไขสำคัญคือ ผู้ใช้รายอื่นต้องตอบรับการเป็นเพื่อนก่อน ทำให้เจ้าของบัญชีจึงมักใช้วิธีการการสร้างรูปแบบสติ๊กเกอร์ของตราสินค้าแล้วเปิดให้ผู้บริโภคดาวน์โหลดมาใช้ได้ฟรี และมีเงื่อนไขที่ผู้บริโภคต้องยอมรับการเป็นเพื่อนกับตราสินค้านั้น

4) แอปพลิเคชันไลน์มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาโดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตาม การแจ้งเตือนแอปพลิเคชัน (Update) ตามการพัฒนาระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา

5) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

6) ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้กับกาสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า สติกเกอร์ ฯลฯ อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7) สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน ด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับพนักงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งแฟ้มงานที่มีนามสกุลต่างๆ ตามที่ไลน์รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ-ส่ง อีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

8) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ข่าว อวยพรวันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ

ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

1) ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด

2) มีข้อจำกัดในเรื่องการลงทะเบียนที่แอปพลิเคชัน ได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ตโฟน 1 เครื่อง จะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1 ไอดี และ ไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่นๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่าง iMessage เพซบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

3) ไฟล์มีวันหมดอายุ ปัญหาอีกอย่างที่หลายคนน่าจะเคยเจอคือ “ไฟล์หมดอายุ” ไม่ว่าจะป็นรูปภาพ วิดีโอ หรือไฟล์งานอื่นๆ ที่อัปโหลดไปบน LINE ไฟล์เหล่านี้จะอยู่ได้เพียงประมาณ 2 สัปดาห์หรือ 1 เดือนเท่านั้น

- 4) การแจ้งเตือนไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถเห็นและตอบกลับข้อความที่ผู้สนทนาส่งถึงได้อย่างรวดเร็ว
- 5) ไม่สามารถลบข้อความที่ส่งไปแล้วได้ เมื่อข้อความนั้นถูกส่งไปแล้ว จะไม่สามารถกดลบข้อความนั้นได้
- 6) สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว
- 7) รุกล้ำความเป็นส่วนตัวได้ง่าย เนื่องจากความสะดวกและง่ายในการใช้งาน LINE จึงเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของใครหลายๆ คน ทำให้บางคนอาจจะลืมตัวและใช้มันในเวลาที่ไม่เหมาะสมไม่ควร เช่น คุยงานในเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด ทำให้บางคนอาจจะรู้สึกถูกก้าวก่ายความเป็นส่วนตัวและเกิดความไม่พอใจกันได้

1.5 บทบาทของแอปพลิเคชันไลน์ทางการศึกษา

ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้มีการส่งเสริมสนับสนุน สื่อการเรียนที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นสื่อกลางเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและมีความรอบรู้มากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าได้มีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และสื่อสารเชื่อมต่อเครือข่ายระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต มาเป็นเครื่องมือพัฒนาจัดการเรียนแบบออนไลน์ มีโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเพื่อการศึกษา ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน สร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน มีปฏิสัมพันธ์ การแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้แบบออนไลน์ที่สนองต่อความสามารถในการปรับตัวเข้ากับความต้องการทางการเรียนรู้ของรายบุคคล โดยเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์ที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มได้อย่างกว้างขวาง และทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวกด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตและคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก (บุชบา ทาธง และคนอื่นๆ, 2562) แอปพลิเคชันไลน์จึงมีบทบาทต่อการจัดการศึกษาเช่นเดียวกับสื่อสังคมออนไลน์ประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็น Facebook หรือ YouTube ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้เรียนและผู้สอนจะนำมาประยุกต์ใช้ในรูปแบบหรือลักษณะใด

บทบาททางการสอน

แอปพลิเคชันไลน์มิได้ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อการจัดการเรียนการสอนของครูหรือผู้สอน ฉะนั้นผู้สอนจะต้องนำเอาคุณสมบัติต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ไปปรับใช้ในการเรียนการสอนด้วยตนเองตามที่ ธารวัฒน์ วรณประภา (2560) ได้ยกตัวอย่างไว้ดังนี้

1. ผู้สอนใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการกระตุ้น สร้างความน่าตื่นตาตื่นใจให้กับผู้เรียนในชั้น การนำเข้าสู่บทเรียน โดยการสนทนาผ่าน Line Chat และแปะวิดีโอที่เป็นวิดีโอที่เกี่ยวข้อกับเนื้อหา ในคาบนั้นๆ จาก YouTube รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการติดตามความก้าวหน้าหลังจากมอบหมาย งานให้ผู้เรียนได้ทำ
2. ผู้สอนสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้เรียนได้อย่างทันทีเมื่อมีการซักถามเข้ามาใน Line Chat
3. แอปพลิเคชันไลน์ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน จะได้มีความใกล้ชิดกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะช่วยให้การเรียนการสอนนั้นดีขึ้น ผู้เรียนไม่ได้ตกอยู่ในสถานการณ์ ของความตึงเครียด
4. ผู้สอนสามารถติดตามงานที่ได้มอบหมายให้กับผู้เรียน และโต้ตอบได้อย่างทันทีทันใด
5. ผู้สอนสามารถตอบข้อคำถามจากผู้เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์สามารถใช้ กับอุปกรณ์ที่รองรับอย่างโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
6. ผู้สอนสามารถให้นักศึกษาสแกนคิวอาร์โค้ด (QR code) ในแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่ม ชั้นเรียนเพื่อมอบหมายงานเดี่ยวและการแบ่งงานเป็นกลุ่มๆ ให้แก่นักศึกษา ตลอดจนการใช้กิจกรรม เกมและการตั้งคำถามเพื่อให้นักศึกษากระตือรือร้นแสวงหาการเข้าถึงคำถามจากการอ่าน QR code
7. ผู้สอนสามารถสร้างสื่อต่างๆ ด้วยการถ่ายคลิปวิดีโอการสอนแล้วนำมาโพสต์ใน Line ได้ อีกทั้งสามารถนำข้อมูลความรู้ที่ผู้สอนจัดเตรียมไว้ในรูปของไฟล์ Word หรือไฟล์ PDF โพสต์ใน Line ให้ผู้เรียนได้อ่านมาล่วงหน้าก่อนเข้าห้องเรียน

บทบาททางการเรียน

ผู้เรียนทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สามารถใช้ แอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างหลากหลาย นอกจากเพื่อการพักผ่อนสร้างความบันเทิงให้กับผู้เรียนเอง ยัง สามารถนำมาใช้ในการเรียนได้ ตามที่ ธาระวัฒน์ วรรณประภา (2560) ได้ยกตัวอย่างไว้ดังนี้

1. แอปพลิเคชันไลน์สนับสนุนให้ผู้เรียนกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น เมื่อผู้สอนได้กำหนด ประเด็นให้อภิปรายร่วมกัน ผู้เรียนแต่ละคนจะมีเวลาสืบค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อร่วมกันอภิปรายและ ส่งไฟล์ทาง Line ส่งให้ผู้สอนได้
2. หากผู้เรียนเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาระหว่างการทำการบ้าน หรือการค้นคว้าเพื่อจัดทำ รายงาน ผู้เรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้สอนได้ตลอดเวลา ทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกว่าได้ ทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดช่วง ซึ่งหากเป็นเมื่อ 10 ปีที่แล้วอาจจะต้องนำข้อสงสัยมาถามผู้สอนในวันรุ่งขึ้น หรือสอบถามผู้สอนในช่วงโมงสอน ก็ทำให้ผู้เรียนขาดช่วงในความอยากเรียนรู้ได้

แอปพลิเคชันไลน์กับการนำไปใช้ในการเรียน

จุฑารัตน์ ศรารณวงค์ และคนอื่นๆ (2560) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ การประยุกต์ใช้ทัศนคติและความคิดเห็นต่อผลกระทบของการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันประเภทสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ Line, YouTube, Facebook ส่วนใหญ่ใช้ผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้งานทั้งวันและใช้มากที่สุดในช่วงเวลา 6 โมงเย็น ถึง 3 ทุ่ม วัตถุประสงค์การใช้เพื่อการเรียนรู้มากกว่าเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ เพื่อทำงานกลุ่ม ติดต่อสื่อสารกับเพื่อน/อาจารย์ คาวาน์โหลตสื่อการสอน และส่งการบ้าน รวมทั้งใช้เพื่อการบันเทิงด้วยการดูหนังและฟังเพลง ใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group, Facebook group เป็นต้น การประยุกต์ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ที่มีการทำบ้างจำนวนมากที่สุด คือ มีการตรวจสอบข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์ก่อนนำมาใช้งาน ร้อยละ 62.2 การประยุกต์ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ที่ไม่เคยทำ จำนวนมากที่สุดคือ การแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการผ่านเว็บไซต์ เช่น Linked in ร้อยละ 69.4

บุษบา ทาธง และคนอื่นๆ (2562) ได้ศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต โดยการประยุกต์แนวคิดรูปแบบของการออกแบบการเรียนการสอนที่มีพื้นฐานจากทฤษฎีการสร้างความรู้ สู่การออกแบบการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งเป็นการบูรณาการการเรียนรู้ออนไลน์ในบริบททางการศึกษากับบริบทของเทคโนโลยีทางการศึกษาร่วมกัน โดยการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้แบบร่วมมือ โดยการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และแอปพลิเคชันไลน์ ที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มได้อย่างกว้างขวางและทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก (Janchay, 2014) โดยการประยุกต์โปรแกรมแอปพลิเคชันไลน์ (Line Application Based - learning) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีสัญลักษณ์และสามารถใช้ติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต (Tablet)

1.6 แอปพลิเคชัน Line เครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้

ในปัจจุบันการสื่อสารมีได้หลายวิธีหลายทาง เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว การส่งจดหมายทางอินเทอร์เน็ต (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นต้น ทำให้เราสามารถติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบต่างๆ ได้ตลอดเวลา โดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะเสนอเรื่องราวต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ รวมไปถึงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ ดังนั้นชีวิตประจำวันของคนเราจึงต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตลอดเวลา แอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันในด้านการสื่อสารมากขึ้น ซึ่งแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารที่นิยมในปัจจุบันและมีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดก็คือ แอปพลิเคชันไลน์

(Line) โดยใช้อย่างแพร่หลายทั้งระบบไอโอเอส แอนดรอยด์ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก รวมถึงบนคอมพิวเตอร์ PC ด้วย ซึ่งผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย ทั้งวัยเด็ก วัยทำงาน และวัยสูงอายุ ต่างก็สามารถใช้งานติดต่อสื่อสารกันในชีวิตประจำวันได้ง่ายและสะดวก ไม่ว่าจะเป็นใช้สื่อสารกันของบุคคลภายในครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มธุรกิจ อีกทั้งไลน์ยังเป็นช่องทางในการทำตลาดที่สำคัญในยุคดิจิทัล องค์กรต่างๆ นิยมใช้เป็นการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และเสนอกิจกรรมส่งเสริมการขาย ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างก็มีการนำแอปพลิเคชันไลน์เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานกันอย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นการลดขั้นตอน ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ลำช้า และยังเป็นการสร้างความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, 2560) นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ยังได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการศึกษายุคดิจิทัล ใช้สื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักเรียน นักศึกษา การสร้างองค์ความรู้ใหม่ส่งผ่านไลน์จากผู้สอนไปยังผู้เรียน ตลอดจนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชัน Line เป็นแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่ได้รับความนิยมและแพร่หลาย ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ซึ่งในบริบททางการศึกษาแอปพลิเคชัน Line ช่วยให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถโต้ตอบและแบ่งปันข้อมูล สามารถลดช่องว่างด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนลงได้ แอปพลิเคชัน Line เริ่มมีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมากขึ้น เนื่องด้วยจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและความสามารถที่หลากหลายของ Line จึงทำให้ Line ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ในชั้นเรียน วัชรวิชัย นันจันที (2558) กล่าวถึงแอปพลิเคชัน Line ที่สามารถทำหน้าที่ในหลากหลายบทบาทในการเรียนการสอน ได้แก่

1) เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างครูกับผู้เรียน

ในการจัดการเรียนการสอนเมื่อครูผู้สอนได้มอบหมายงาน และต้องการดูความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย ด้วยความสามารถในการแชทแบบกลุ่มของ Line ผู้สอนสามารถตั้งกลุ่มแชท และให้ผู้เรียนรายงานความคืบหน้าผ่านแชทโดยการส่งเป็นข้อความ รูปภาพ หรือวิดีโอ โดยไม่จำเป็นต้องมารายงานความคืบหน้าในห้องเรียน

2) เป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้

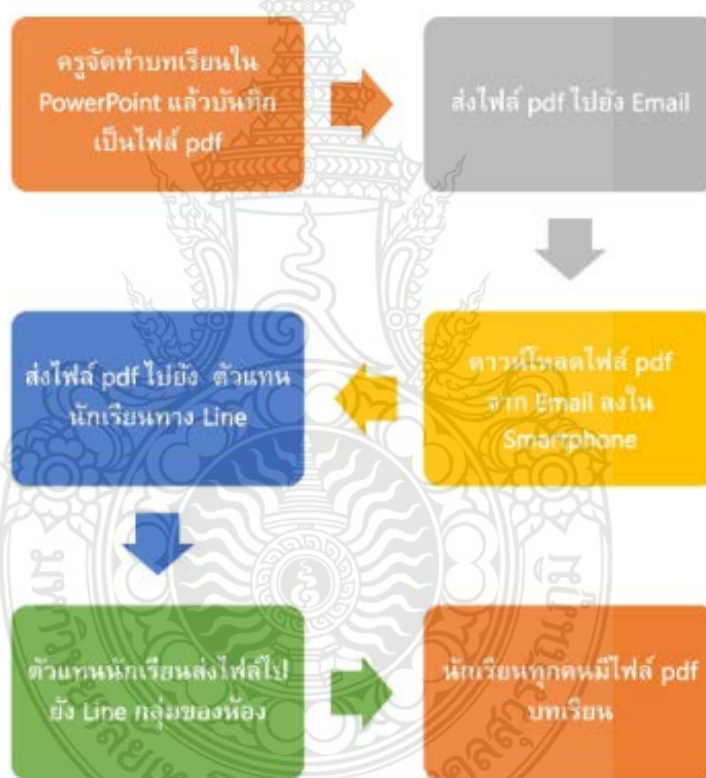
ผู้สอนสามารถใช้ Line เพื่อรวบรวมเอกสารประกอบการบรรยาย video link บันทึกการบรรยาย หัวข้อและผลของการอภิปรายในชั้นเรียน หรือข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ไว้ในกลุ่ม Line เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้ทบทวนชั้นเรียน นอกจากนี้ Line ยังสามารถใช้เพื่อการรวบรวมภาพกิจกรรมต่าง ๆ ของชั้นเรียนเป็นการประชาสัมพันธ์และบันทึกการเรียนรู้

3) เป็นช่องทางในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

การเรียนการสอนในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องเรียนเท่านั้นแล้ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำการเรียนการสอนได้เพียงแค่อินเทอร์เน็ต ด้วยเทคโนโลยี video call ซึ่งเป็นการคุยกัน

แบบเห็นคู่สนทนาผ่านโปรแกรม video call ต่าง ๆ ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา โดยการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้มีการนำมาใช้บ้างแล้วในประเทศไทย และด้วยความสามารถของ Line ที่สามารถใช้ Video Call ได้ Line จึงสามารถทำการเรียนการสอนแบบออนไลน์ได้เช่นกัน

ตัวอย่างแผนภาพกระบวนการใช้ Line เป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ ของ จตุพร ตระกูลปาน (2561) ซึ่งเป็นครูผู้สอนในระดับมัธยมศึกษา ได้พิมพ์เนื้อหาสาระของบทเรียน พร้อมทั้งใส่ภาพประกอบลงในโปรแกรม PowerPoint แล้วบันทึกเป็นไฟล์ pdf จากนั้นส่งไฟล์ pdf บทเรียนไปยัง E-mail ของตนเอง แล้วดาวน์โหลดไฟล์ pdf บทเรียนนั้นไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้สอน จากนั้นจึงส่งไฟล์ไปยังตัวแทนนักเรียนผ่านทาง Line เพื่อให้ตัวแทนนักเรียนส่งไฟล์บทเรียนไปยัง Line กลุ่มของห้องตนเองต่อไป สรุปลงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภาพกระบวนการใช้ Line เป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้
ที่มา : จตุพร ตระกูลปาน (2561)

ตัวอย่างการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้สอนกับกลุ่มผู้เรียน หรืออาจเรียกว่า ห้องเรียนออนไลน์ ด้วยการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของ Line เช่น Live ผู้สอนใช้บรรยาย พร้อมทั้งเห็นคำถามที่ผู้เรียนในห้องส่งมาให้, Voice Call/ Video Call ผู้สอนใช้บรรยาย พูดคุย ให้คำปรึกษา สอบอ่านออกเสียงทั้งเดี่ยวและกลุ่ม ซึ่งได้ยินเสียงและเห็นหน้าได้ Chat ใช้แชทพูดคุย

ถามตอบทั่วไประหว่างผู้สอนและผู้เรียน สามารถส่งภาพ วิดีโอ ลิงค์ไฟล์ได้ Note ผู้สอนสามารถใช้ประกาศโจทย์ เนื้อหา การบ้านต่าง ๆ และผู้เรียนสามารถส่งงานโดยการตอบคอมเมนต์ก็ได้ นอกจากนี้ฟังก์ชันเหล่านี้แล้ว Line ยังมีการใช้งานฟังก์ชันอื่นๆ ได้อีกด้วย อย่างเช่น Sticker, Album, Vote และ Event เป็นต้น ซึ่งตัวอย่างการใช้ Line เพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นห้องเรียนออนไลน์นี้เผยแพร่โดย Sukumal Surichamorn (<https://insku.com/idea/-M1NqC6L-gttsahWQW0H>, 13 มีนาคม 2020) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางสื่อสารการเรียนรู้อ หรือ ห้องเรียนออนไลน์
ที่มา : Sukumal Surichamorn, 2020

1.7 จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในประเทศไทย

ข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในประเทศไทย ซึ่ง Wittawin A. ได้รวบรวมและเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ <https://www.thumbsup.in.th/line-th-stats-2019> เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2562 ปรากฏว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกว่า 64% ใช้ Line โดยจากประชากรประเทศไทยทั้งหมด 69 ล้านคน จะมีผู้ใช้ Line จำนวน 44 ล้านคน และจากสถิติคนไทยใช้มือถือเฉลี่ย 216 นาที/วัน จะใช้งาน Line เฉลี่ย 63 นาที/วัน นอกจาก Line จะมีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

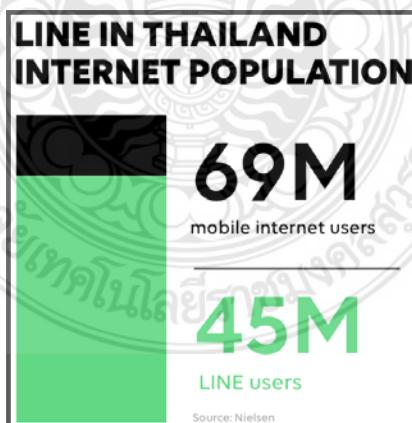
ถึง 44 ล้านคนจากประชากรไทยทั้งหมดแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้ได้ใช้เวลาถึง 29% หรือมากกว่า 1/4 ของการใช้โทรศัพท์มือถือในแต่ละวันอยู่บนแพลตฟอร์มของ Line ดังภาพที่ 2.3

จำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน Line ในประเทศไทย



ภาพที่ 2.3 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ Line ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562
ที่มา : Wittawin A. (26 May 2019)

ข้อมูลสถิติจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563 ซึ่งได้มีการเผยแพร่โดย LINE THAILAND เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2563 พบว่า จากจำนวนผู้ใช้งาน mobile Internet ทั้งหมดในประเทศไทย 69 ล้านคน มีผู้ใช้งาน Line จำนวน 45 ล้านบัญชี โดยมีผู้ใช้งาน Line เพิ่มขึ้นจำนวนหนึ่งล้านคนหรือหนึ่งล้านบัญชีจากปี พ.ศ. 2562 ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ Line ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563
ที่มา : <https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/line-user-stat-in-thailand-2020/>

นอกจากนี้จากผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยังพบว่า ในปี 2562 คนไทยนิยมใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Line เป็นจำนวนมากที่สุด ได้แก่ Line ติดต่อสื่อสาร 98.5% รองลงมาคือ Facebook Messenger, FaceTime และ WhatsApp ตามลำดับ ดังภาพที่ 2.5



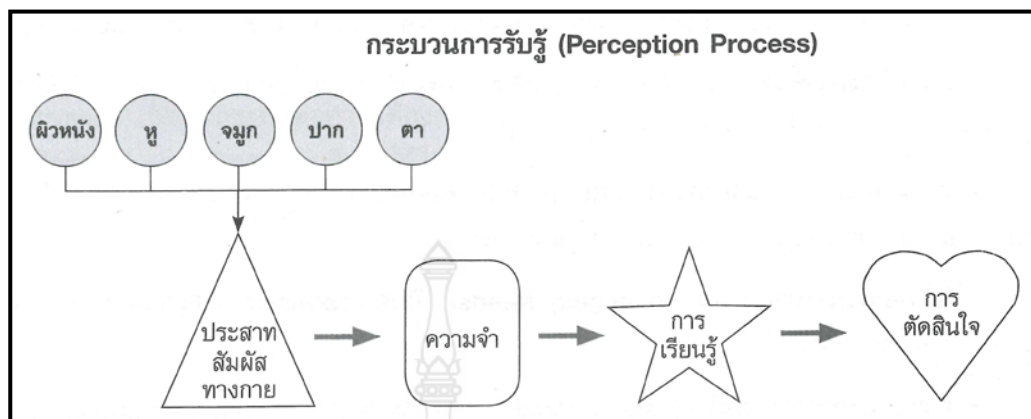
ภาพที่ 2.5 ช่องทางที่คนไทยใช้ติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน
ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562)

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทางการเรียน

2.1 การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์

การรับรู้ หมายถึง วิธีการที่คนเรามองโลกรอบตัว หากแต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกันในสภาพแวดล้อมเหมือนกัน จะเลือกจัดการและตีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง

กระบวนการของการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้า (คน สัตว์ สิ่งของ สถานการณ์) ผ่านประสาทสัมผัสทางกาย (Sense) ทั้ง 5 จนเก็บเป็นความทรงจำ (Memory) และเกิดการเรียนรู้ (Learning) ต่อสิ่งที่มากระตุ้นจนเกิดเป็นการแปลความ จนนำมาสู่ความเข้าใจและการตัดสินใจ (Decision Making) ในที่สุด ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กระบวนการรับรู้

ที่มา : เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล (2561)

การรับรู้ความสามารถตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นว่า ตนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมที่แตกต่างกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นความสามารถเฉพาะ โดยเฉพาะการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของบุคคลนั้น เป็นปัจจัยภายในของผู้ใช้เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และเป็นปัจจัยที่กำหนดว่าคุณคนนั้นจะสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีนั้นมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในด้านความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานใหม่ที่มีประสบการณ์ที่ดีในการใช้เทคโนโลยี จะเชื่อมั่นว่าคุณควรจะใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล (วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ, 2561)

เครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้คุณสมบัติของการให้บริการของแอปพลิเคชันออนไลน์ในการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งได้นำ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, p. 28) มาปรับใช้เพื่อประเมินการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้ใช้งานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน เมื่อเทียบกับประโยชน์หรือข้อดีที่ตนเองได้รับ โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 รูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันออนไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด ซึ่งแอปพลิเคชันออนไลน์สามารถใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารกันทั้งส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคลได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างสะดวกรวดเร็ว

มิติที่ 2 ความเชื่อถือและความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในองค์ประกอบโดยรวมของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าจะเมื่อใช้งานแล้วมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ทำได้ง่าย และได้รับความสะดวกมากขึ้น รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงเพื่อความรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันไลน์จะต้องแสดงถึงรูปแบบการใช้งานได้หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การส่งข้อมูล ภาพนิ่ง และวิดีโอเคลื่อนไหว การใช้สนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) เป็นต้น

มิติที่ 5 การรู้จักและเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันไลน์แต่ละบุคคลโดยเฉพาะผู้เรียน จะมีความสามารถ ทักษะ หรือรู้จักเทคนิคการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสนใจหรือความใส่ใจของผู้เรียนหรือผู้ใช้งาน

นอกจากนี้การรับรู้คุณลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์ ยังอาจรวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ซึ่งจะช่วยให้เชื่อมโยงไปสู่เจตคติต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ได้ และนำแอปพลิเคชันไลน์ไปใช้งานจริงเพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียนการสอน ส่งผลให้สามารถประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์

2.2 เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ที่นี้จะหมายถึง การที่ผู้ใช้งานไลน์ทั้งผู้สอนและผู้เรียนได้เห็นคุณค่า ประโยชน์ ความชอบ ความสนใจ และความมุ่งมั่นที่มีต่อการใช้เพื่อการสื่อสารทางการเรียน จนทำให้เกิดการยอมรับและนำไลน์มาใช้ในการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นการที่ผู้ใช้งานจะมีเจตคติที่ดีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์นั้นจะสามารถแสดงออกในเรื่องต่อไปนี้

- 1) มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
- 2) มีความสนใจที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่จะนำมาปรับใช้กับการเรียนการสอนได้
- 3) มีความพึงพอใจที่ได้ใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในการจัดการเรียนการสอน

- 4) มีความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเสมอ
- 5) มีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประกอบการเรียนการสอน
- 6) มีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน
- 7) มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน
- 8) มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 9) มีความต้องการสร้างสื่อการเรียนการสอนใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ
- 10) มีความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย

2.3 อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์

อิทธิพลทางสังคมหรืออิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ หรือในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์เท่านั้น กลุ่มบุคคลทางสังคมจะมีอิทธิพลในการใช้ออปพลิเคชันไลน์โดยทันที ทั้งด้านพฤติกรรมและแนวคิดในด้านการปรับตัวให้เข้ากับครรลองของกลุ่ม และจะมีผลต่ออนาคตของผู้ใช้ออปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากผู้ใช้ Line จะปรับตัวหรือถูกปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกลุ่มเพื่อให้เกิดการยอมรับของกลุ่ม จึงทำให้เขามีจุดมุ่งหมายในอนาคตแบบเดียวกับกลุ่ม กลุ่มอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้ออปพลิเคชันไลน์ ซึ่งจะสื่อถึงความเป็นสมาชิกของกลุ่มด้วย ซึ่งกลุ่มจะเป็นผู้ชี้แนะหรือกำหนดแนวทางปฏิบัติของบุคคล ตลอดจนจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานในการชี้วัดความสำเร็จของบุคคลด้วย ซึ่งบุคคลจะยินยอมที่จะทำตามเพื่อการยอมรับจากกลุ่ม ถ้าบุคคลมีความรู้สึกขัดแย้งและไม่ต้องการทำตามอีกต่อไป บุคคลจะรู้สึกถึงความต้องการแยกออกจากกลุ่มเองหรือถูกขับออกจากกลุ่ม ซึ่งกลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ทุกประเภท ได้แก่ บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อน ชนชั้นสังคม กลุ่มวัฒนธรรมย่อย วัฒนธรรมส่วนบุคคล และวัฒนธรรมอื่นๆ เป็นต้น เนื่องจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ และการใช้งานนั้นเป็นการใช้ตามกรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตน ได้แก่ เพื่อนและคนรู้จัก (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์, 2557)

นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมยังอาจหมายถึงความรวมถึงภาพลักษณ์ทางสังคมด้วย ซึ่งหมายถึงความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการมีคุณค่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ได้รับการยอมรับจากคนที่อยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งแต่ละบุคคลสร้างขึ้นผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม โดยภาพลักษณ์ทางสังคมนั้น จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการได้รับการเคารพนับถือ การได้รับเกียรติ สถานภาพทางสังคม การมีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับ และการมีเครือข่ายในสังคม (Bao et al., 2003: 734 อ้างใน วสุธิดา

นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ, 2561) ทั้งนี้ภาพลักษณ์ทางสังคมในบริบทของการใช้เทคโนโลยี หรือสื่อสังคมออนไลน์นั้น ยังหมายถึงการที่ผู้ใช้เทคโนโลยีได้รับการยอมรับ ชื่นชม จากคนรอบข้าง เพื่อน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ที่อยู่ในเครือข่ายทางสังคมที่เป็นสมาชิกนั้นอยู่ อันเป็นผลมาจากการใช้งานเทคโนโลยีนั่นเอง (Lin and Bhattacharjee, 2010: 163 อ้างใน วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ, 2561) ทั้งนี้ภาพลักษณ์ทางสังคมเป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ใช้บริการยอมรับเทคโนโลยี และ ยินดีที่จะให้บริการต่างๆ ซึ่งพิจารณาแล้วว่าการใช้งานนั้นไม่ยุ่งยาก (Bouwman et al., 2007: 147 อ้างใน วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ, 2561) และผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัฒน์ วรรณประภา (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการสังเคราะห์ ข้อมูลโดยการเรียนรู้แบบนำตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ผลการวิจัย พบว่า ขั้นตอนการเรียนการสอนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มี 6 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นสัญญาการเรียน 2) ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ 3) ขั้นการรวบรวมข้อมูล 3.1) การวางแผนการเรียนรู้อื่นๆ 3.2) การแสวงหาความรู้ใหม่ 4) ขั้นการจัดการข้อมูล 4.1) การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล 4.2) การสังเคราะห์ข้อมูล 5) ขั้นการประยุกต์ใช้ข้อมูล 5.1) การสร้างผลงาน 5.2) การนำเสนอผลงาน และ 6) ขั้นการประเมินชิ้นงาน

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2558) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ โดยปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 8 ปัจจัย ประกอบด้วย ประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน ความคุ้มค่าทางการเงิน ความสนุกสนาน เครือข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดีย และความคิดเห็นที่มีต่อไอที ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 605 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดีย ความสนุกสนาน และความคิดเห็นที่มีต่อไอทีส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน และความคุ้มค่าทางการเงิน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์

สุกัญญา ฆารสินธุ์ และเจนรบ พลเดช (2559) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับระดับผลการเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ สังกัดเอกชน ในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 145 คน พบว่าสื่อ

สังคมออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างรู้จัก และใช้บริการบ่อยที่สุด คือ Facebook ความถี่ในการใช้คือ ทุกวัน ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการในแต่ละวัน คือ 1 ชั่วโมงขึ้นไป กิจกรรมที่ทำพร้อมกับการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด คือขณะอยู่บนท้องถนน ช่วงเวลาเข้าใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ 18.00-20.00 น. ใช้บริการเพื่อรับข้อมูลข่าวสารและหาความรู้มากที่สุด เกือบทั้งหมดใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เชื่อมต่อสื่อสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือบริเวณหอพัก และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่น้อยกว่า 200 บาท นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเสพติดสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่เสพติดในระดับต่ำร้อยละ 70.30 เสพติดในระดับสูง ร้อยละ 8.30 และมีเพียงร้อยละ 21.40 เท่านั้นที่ไม่มีมีการเสพติดสื่อสังคมออนไลน์ และการเสพติดสื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับระดับของผลการเรียน โดยกลุ่มนักศึกษาที่มีการเสพติดสื่อสังคมออนไลน์ มีผลการเรียนในระดับต่ำถึงปานกลางมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีมีการเสพติดสื่อสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P\text{-value} < 0.001$; $95\% \text{CI: } 0.03 \text{ to } 5.57$ โดยมีปริมาณความสัมพันธ์กันด้วยสัมประสิทธิ์ Phi 0.46 จึงควรให้การแนะนำในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมแก่นักศึกษา

จริยา ปันทังกูร (2559) ได้ศึกษา แนวทางการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
2. ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ
3. เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กับกลุ่มสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ใช้ 2-4 ชั่วโมงต่อวัน นิยมใช้ในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. และใช้ 2-4 ครั้งต่อวัน เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้ มีหลายประเภทร่วมกันคือเฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (Youtube) และไลน์ (Line) 2. นักศึกษามีการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุด ในการรับรู้ความง่าย และการรับรู้การใช้ประโยชน์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ทำได้สะดวก กว้างขวางและรวดเร็ว ได้รับข่าวสารมากขึ้นหรือได้พบปะกับบุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น รับ-ส่งข่าวสารต่างๆ ได้จำนวนมากและหลากหลายประเภท ได้ตามที่ต้องการ ใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อนและคลายความตึงเครียดมากที่สุด 3. นักศึกษาที่เรียนทางด้านสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ การรับรู้การใช้ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และประเภทของข่าวสารที่ใช้ในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ยกเว้นด้านทัศนคติต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ และคณะ (2560) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 7 ปีขึ้นไป ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้มากที่สุดคือ Line, YouTube, และ Facebook นิสิตส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้งานทั้งวันและใช้มากที่สุดในช่วงเวลา 6 โมงเย็นถึง 3 ทุ่ม วัตถุประสงค์การใช้เพื่อการเรียนรู้มากกว่าเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งได้แก่ เพื่อทำงานกลุ่ม ติดต่อสื่อสารกับเพื่อน/อาจารย์ ดาวนโหลดสื่อการสอน และส่งการบ้าน รวมทั้งใช้เพื่อการบันเทิงด้วยการดูหนังและฟังเพลง ทักษะคิดและความคิดเห็นต่อผลกระทบของสื่อสังคมออนไลน์เป็นเชิงบวกโดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ตัวแปรเพศและคณะที่สังกัดต่างกันมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อการดำเนินชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตที่เรียนในชั้นปีที่ต่างกัน ใช้เพื่อการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ใช้เพื่อการดำเนินชีวิตไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ตัวแปรเพศ คณะ และชั้นปี ที่ต่างกันมีทัศนคติต่อสื่อสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ตัวแปรทัศนคติกับความความคิดเห็นต่อผลกระทบของการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จันจิรา แก้วขวัญ (2561) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของนักเรียนมัธยมศึกษา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า 1. นักเรียนมีการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมาก ส่วนการเลียนแบบเพื่อน การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากโรงเรียน และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง 2. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของนักเรียน จำแนกตามเพศ ระดับชั้น จำนวนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตาม การพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละเดือนพบว่าไม่แตกต่างกัน 3. การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากโรงเรียน การเลียนแบบเพื่อน การควบคุมตนเอง และ การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ร่วมกันเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของนักเรียนได้ร้อยละ 48.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุษบา ทาธง และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ต่อผลลัพธ์การเรียนรู้และความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล ในรายวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท พบว่า ผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะจึงควรขยายผลการนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อช่วยส่งเสริมผลลัพธ์การเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพของนักศึกษามากขึ้น

วสุ บัวแก้ว และปณิธ เนकिनันท์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบ LINE BOT สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (LINE BOT) เพื่อสนับสนุนการโต้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสอบถามได้ตลอดเวลา ทำให้ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยการประยุกต์ใช้บริการข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (LINE Messaging API) ในการพัฒนาระบบประกอบด้วยระบบย่อยๆ ดังนี้ ระบบข้อมูลหลักสูตร ระบบนักศึกษาปัจจุบัน ระบบวิทยานิพนธ์ ระบบข่าวสาร ระบบสนใจสมัครเรียน และระบบติดต่อสอบถาม ทั้งนี้เมื่อเปิดให้บริการ พบว่า ไลน์บอท (LINE BOT) เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่อำนวยความสะดวก และมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้พอใจในการรับบริการอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง

Willard Van De Bogart and Saovapa Wichadee (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้ LINE ของนักศึกษาเพื่อการประเมินผลหลักสูตรโดยใช้โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Mode) เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 144 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรภาษาอังกฤษ โดยศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับ LINE ในแง่ของการใช้สำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชั้นเรียนว่าเป็นอย่างไรบ้าง (เช่น ส่งการบ้าน ติดตามสอบถามข้อมูลหลักสูตร ดาวน์โหลดเอกสารประกอบการเรียน) และสำรวจปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจาก TAM ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อดูความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เมื่อใช้ LINE ในการจัดการเรียนการสอนที่ผ่านมาในห้องเรียน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์และทัศนคติต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะใช้ ในขณะที่การรับรู้การใช้งานง่ายนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์ ตรงกันข้ามกับการยืนยันของ TAM การศึกษานี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้งานง่ายและทัศนคติต่อการใช้งาน นอกจากนี้จำนวนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมที่นักเรียนใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ การศึกษาชี้แนะกิจกรรมการเรียนรู้ผ่าน LINE บางประเภทที่นักเรียนต้องการ ซึ่งจะเสนอสำหรับหลักสูตรในอนาคต การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เป็นประโยชน์หลายประการที่ TAM สามารถใช้เป็นกรอบทางทฤษฎีที่มีประโยชน์ในการทำนายและทำความเข้าใจถึงความตั้งใจของผู้ใช้สำหรับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการศึกษา

Ru-Chu Shih, Chunyi Lee, & Tsai-Feng Cheng (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการเรียนสะกดคำภาษาอังกฤษของนักศึกษาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) บนสมาร์ตโฟน ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการบูรณาการการเรียนรู้เข้ากับหลักสูตรการสะกดคำภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาผ่านการสอนแบบผสมผสาน โดยมีวิธีดำเนินการคือ นักเรียนทั้งหมด 29 คน เข้าร่วมการทดลอง 6 สัปดาห์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประเมินก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน มาใช้เป็นเครื่องมือและวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้ให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ด้านความสามารถของนักศึกษาที่ได้รับโดยมีการสังเกตทักษะในการสะกดคำ และการแสดงออกด้านอารมณ์ในการเรียนรู้การสะกดคำโดยใช้แอปพลิเคชัน LINE นี้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากรณีศึกษานี้ยืนยันถึงประสิทธิภาพและการรับรู้ของผู้เรียนในการใช้แอปสำหรับสมาร์ตโฟนผ่านหลักสูตรการสะกดคำภาษาอังกฤษ ในมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษาได้พัฒนาความสามารถในการสะกดคำภาษาอังกฤษ ผลของการประเมินยังแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เข้าร่วม จากการตรวจสอบผลการประเมินก่อนและหลังการทดลอง พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความก้าวหน้าที่ดีในผลสัมฤทธิ์โดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพวกเขามีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในการฟังเสียงสระ คำและพยางค์ ดังนั้นกรณีศึกษานี้จึงนำเสนออนาคตที่สดใสในการใช้ LINE APP หรือแอปอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันบนสมาร์ตโฟนเพื่อการเรียนรู้การสะกดคำภาษาอังกฤษ เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเรียนรู้ผ่านแอปบนสมาร์ตโฟนของนักศึกษา นอกจากนี้ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์จากปฏิสัมพันธ์ของการเรียนรู้ผ่านมือถือนี้ในแง่ของอารมณ์ในการเรียนรู้

Alan Robert White (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Line ในบริบททางการศึกษา เนื่องจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ทางการศึกษากำลังได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น แอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมเมื่อใช้ร่วมกับอุปกรณ์พกพาอาจช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ ความพึงพอใจและระดับความสามารถในตนเอง และยังช่วยปรับปรุงระดับทัศนคติในบริบททางการศึกษา เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ เช่น แอปพลิเคชัน Line อาจมีประโยชน์ต่างๆ เมื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอน แอปพลิเคชัน Line ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากโดยเฉพาะจำนวนผู้ใช้ในแถบเอเชีย ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าแอปพลิเคชัน Line จะมีประโยชน์ต่อผู้เรียนหรือไม่เมื่อใช้ในระบบการจัดการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่าการใช้แอปพลิเคชัน Line ในลักษณะที่เหมาะสมสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ และยังพบว่า ผู้เรียนยอมรับเทคโนโลยี Line ซึ่งช่วยให้เป็นผลลัพธ์ที่ดีทางการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4-5 ปี ภาคปกติ ประจำปีการศึกษาที่ 2/2562 จำนวน 8,839 คน จาก 9 คณะ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิ.ย. 62 จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มทร.พระนคร) ประกอบด้วยคณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับปริญญาตรี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาที่ 2/2562 จำนวน 383 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งดำเนินการได้ดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ โดยคิดเทียบเป็นบัญญัติไตรยางค์ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 383 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

2. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 383 คน ออกเป็น 9 กลุ่ม โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการแบ่งตามสัดส่วนของประชากรแต่ละคณะ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4-5 ปี ภาคปกติ จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนนักศึกษา	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	264	11
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1,338	58
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	936	41
บริหารธุรกิจ	2,762	120
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	465	20
วิศวกรรมศาสตร์	1,414	61
ศิลปศาสตร์	898	39
อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	348	15
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	414	18
รวม	8,839	383

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert และคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Checklist) เพียงคำตอบเดียว และข้อความแบบเลือกตอบได้หลายคำตอบ

ส่วนที่ 3 ข้อความเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ ด้านอิทธิพลทางสังคม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับคะแนนตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

- 5 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อความเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึงผู้ตอบมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงผู้ตอบมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนในระดับมาก
- 3 หมายถึงผู้ตอบมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงผู้ตอบมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนในระดับน้อย
- 1 หมายถึงผู้ตอบมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่คำนวณได้ กำหนดเกณฑ์ได้ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ รายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามประเมินการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และความชัดเจนของข้อคำถาม (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินข้อคำถามแต่ละข้อและมีเกณฑ์การให้คะแนน 3 ระดับ ดังนี้ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2555 : 96)

+1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

-1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

แล้วนำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเกณฑ์การพิจารณาความตรงของข้อคำถาม มีดังนี้

- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

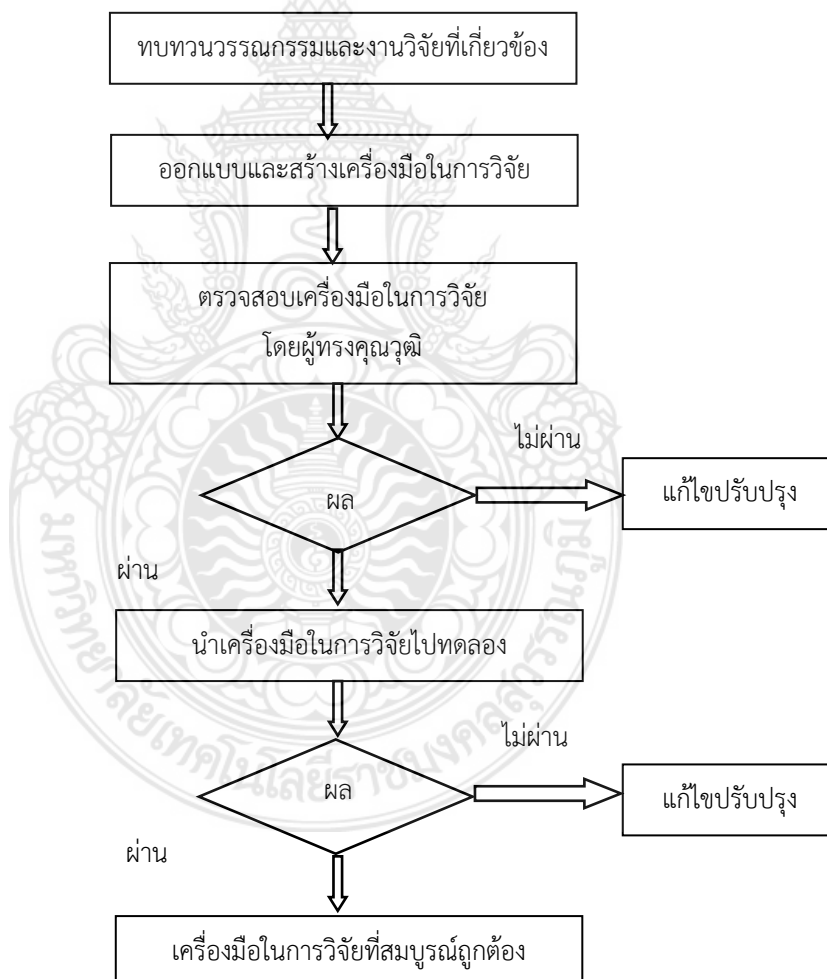
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ค่า IOC ที่ได้มีค่าตั้งแต่ 0.4 – 1.0 ซึ่งข้อตกลงการเลือกข้อคำถาม ค่า IOC จะต้องมากกว่า 0.5 ดังนั้นจึงได้นำข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.4 มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และได้ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เกินกว่า 0.5 และได้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 สรุปลขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 383 ฉบับ ทั้งแบบ online และแบบ offline โดยดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2563
2. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามที่ตอบได้สมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 380 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 99.47

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับคะแนน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับคะแนน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)
6. ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มคำตอบที่มีเนื้อหาเหมือนกันและนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 380 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ระดับของปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มี ต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อ การสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ คณะที่ กำลังศึกษาปัจจุบัน ระดับชั้นปี และ เกรดเฉลี่ยสะสม ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 380)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	201	52.9
หญิง	179	47.1
คณะที่กำลังศึกษา		
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	11	2.9
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	57	15.0
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	40	10.5
บริหารธุรกิจ	120	31.6
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	5.3
วิศวกรรมศาสตร์	60	15.8
ศิลปศาสตร์	39	10.3
อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	15	3.9
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	18	4.7
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	105	27.6
ชั้นปีที่ 2	120	31.6
ชั้นปีที่ 3	83	21.8
ชั้นปีที่ 4	72	18.9
เกรดเฉลี่ยสะสม		
น้อยกว่า 2.00	28	7.4
2.00 - 2.50	164	43.2
2.51 - 3.00	123	32.4
3.51 - 4.00	65	17.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ น้อยที่สุด สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ส่วนใหญ่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ตามลำดับ น้อยที่สุดกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 2.00-2.50 จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ส่วนน้อยที่สุดได้เกรดเฉลี่ยสมมน้อยกว่า 2.00 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4



ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ แบ่งออกเป็นประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ วัตถุประสงค์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 380)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์		
น้อยกว่า 2 ปี	10	2.6
2 - 3 ปี	72	18.9
4 - 5 ปี	116	30.5
มากกว่า 5 ปี	182	47.9
วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทางการเรียน*		
เพื่อขอคำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลจากผู้สอน	252	23.3
เพื่อการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน	326	30.1
เพื่อส่งการบ้าน	105	9.7
เพื่อดาวน์โหลดสื่อการสอน	195	18.0
เพื่อการทำงานกลุ่ม	204	18.9
*ตอบได้มากกว่า 1 วัตถุประสงค์		
ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	165	43.4
30 นาที - 1 ชั่วโมง	113	29.7
มากกว่า 1 - 2 ชั่วโมง	67	17.6
มากกว่า 2 ชั่วโมง	35	9.2

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 380)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน		
1 - 5 ครั้ง	50	13.2
6 - 10 ครั้ง	202	53.2
11 - 15 ครั้ง	85	22.4
มากกว่า 15 ครั้ง	43	11.3
อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์*		
สมาร์ทโฟน	285	51.5
แท็บเล็ต	75	13.6
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	102	18.4
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	91	16.5
*ตอบได้มากกว่า 1 อุปกรณ์		
ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์*		
การโทรเข้า/รับสายด้วยเสียง (Voice Call)	312	17.8
การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรี	340	19.4
การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์แบบมีค่าใช้จ่าย	116	6.6
การสนทนาในกลุ่มเพื่อน/ครอบครัว	350	20.0
การแชร์ข้อความแสดงความรู้สึก/ความคิดเห็น (Timeline)	288	16.4
การส่งไฟล์ภาพ/คลิปวิดีโอ	345	19.7
*ตอบได้มากกว่า 1 ลักษณะการใช้งาน		

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จำแนกการอธิบายผลได้ดังนี้

- ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา มีประสบการณ์ระหว่าง 4-5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีประสบการณ์ระหว่าง 2-3 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนน้อยสุดมีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวนเพียง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

- วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทางการเรียน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 วัตถุประสงค์ พบว่า โดยมากมีวัตถุประสงค์เพื่อการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อขอคำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลจากผู้สอน จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 วัตถุประสงค์เพื่อการทำงานกลุ่ม จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงเพื่อการสอน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ ส่วนน้อยสุดมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งการบ้าน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

- ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง พบว่าส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา ใช้เวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และใช้เวลามากกว่า 1 – 2 ชั่วโมง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ ส่วนน้อยจะใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

- จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้งานจำนวน 6-10 ครั้งต่อวัน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีการใช้งานจำนวน 11-15 ครั้งต่อวัน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และ มีการใช้งานจำนวน 1-5 ครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ส่วนน้อยมีการใช้งานจำนวนมากกว่า 15 ครั้งต่อวัน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

- อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 อุปกรณ์ โดยส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟนหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือเครื่อง PC จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ ที่เหลือน้อยสุดใช้แท็บเล็ต จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

- ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ลักษณะ พบว่าโดยมากเป็นการสนทนาในกลุ่มเพื่อน/ครอบครัว จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ถัดมาเป็นการส่งไฟล์ภาพ/คลิปวิดีโอ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรี จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ส่วนน้อยสุดเป็นการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์แบบมีค่าใช้จ่าย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตอนที่ 3 ระดับของปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคม และระดับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 3 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน โดยมีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.3 – 4.7

ตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา

(n = 380)			
ปัจจัยการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้แบบเจาะจง อย่างเช่น กลุ่มเพื่อนในชั้นเรียน กลุ่มญาติพี่น้อง	4.18	.781	มาก
2. สามารถใช้ในการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร	4.19	.790	มาก
3. สามารถส่งรูปแบบการสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ สติกเกอร์ คลิปวิดีโอ เป็นต้น	4.65	.652	มากที่สุด
4. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) หากพบว่าไม่ประสงค์จะสื่อสารด้วยหรือมีข้อความที่ส่งมานั้นรบกวน	3.34	.879	ปานกลาง
5. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ได้ทั้งในและต่างประเทศ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ	3.98	.953	มาก
6. สามารถมีสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น และยังเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของการสื่อสาร	4.55	.673	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ	4.04	.856	มาก
8. สามารถรองรับการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ได้หลากหลาย เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น	4.12	.827	มาก
9. สามารถกำหนดให้มีหรือไม่มีแจ้งเตือน (Notification) เมื่อมีข้อความส่งมา	3.28	.918	ปานกลาง
10. สามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์ให้สอดคล้องตามความต้องการได้	3.76	.879	มาก
11. สามารถกำหนดด้วยตนเองได้ว่าจะเปิดอ่านหรือตอบกลับข้อความเมื่อใด	4.78	.609	มากที่สุด
12. เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ในการมอบหมายงานและติดตามความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายได้	3.89	.972	มาก
13. สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด	4.70	.640	มากที่สุด
14. สามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารได้	4.51	.624	มากที่สุด
15. สามารถช่วยให้ได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น	4.17	.766	มาก
รวม	4.14	.759	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ โดยภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ สามารถกำหนดด้วยตนเองได้ว่าจะเปิดอ่านหรือตอบกลับข้อความเมื่อใด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด ($\bar{X} = 4.70$) สามารถส่งรูปแบบการสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ สติกเกอร์ คลิปวิดีโอ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.65$) สามารถมีสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น และยังเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.55$) และ สามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารได้ ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 8 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย 3 ข้อแรกได้แก่ สามารถใช้ในการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้แบบเจาะจง อย่างเช่น กลุ่มเพื่อนในชั้นเรียน กลุ่มญาติพี่น้อง ($\bar{X} = 4.18$) และ สามารถช่วยให้ได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อเท่านั้น ได้แก่ สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) หากพบว่าไม่ประสงค์จะสื่อสารด้วยหรือมีข้อความที่ส่งมานั้นรบกวน ($\bar{X} = 3.34$) และ สามารถกำหนดให้มีหรือไม่มีแจ้งเตือน (Notification) เมื่อมีข้อความส่งมา ($\bar{X} = 3.28$)



ตารางที่ 4.4 ระดับเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ตามความคิดเห็นของนักศึกษา

(n = 380)

ปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน	4.18	.781	มาก
2. มีความสนใจที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่จะนำมาปรับใช้กับการเรียนได้	3.31	.918	ปานกลาง
3. มีความพึงพอใจที่ได้ใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในการเรียน	4.65	.652	มากที่สุด
4. มีความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเสมอ	3.34	.879	ปานกลาง
5. มีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประกอบการเรียน	3.25	.930	ปานกลาง
6. มีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน	3.62	.641	มาก
7. มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	4.70	.640	มากที่สุด
8. มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.29	.856	ปานกลาง
9. มีความต้องการสร้างสื่อการเรียนใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ	3.22	.953	ปานกลาง
10. มีความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย	3.54	.734	มาก
รวม	3.71	.839	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจที่ได้ใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในการเรียน ($\bar{X} = 4.65$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือ มีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน ($\bar{X} = 3.62$) และมีความตระหนักถึงการให้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ไปในทิศทางที่ถูกต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย ($\bar{X} = 3.54$) สำหรับข้อที่เหลือจำนวน 5 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเสมอ ($\bar{X} = 3.34$) มีความสนใจที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่จะนำมาปรับใช้กับการเรียนได้ ($\bar{X} = 3.31$) มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.29$) มีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประกอบการเรียน ($\bar{X} = 3.25$) และ มีความต้องการสร้างสื่อการเรียนใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 ระดับอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ตามความคิดเห็นของนักศึกษา
(n = 380)

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนมีความประสงค์ให้ผู้เรียนสร้างกลุ่มไลน์ในชั้นเรียน	3.61	.640	มาก
2. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในชั้นเรียน	4.57	.586	มากที่สุด
3. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนนอกชั้นเรียนหรือคนรู้จัก	3.31	.967	ปานกลาง
4. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนให้รายงานความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย	3.62	.641	มาก
5. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเพื่อนในชั้นเรียนเชิญชวนให้ใช้	3.55	.652	มาก
6. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนในชั้นเรียน	3.85	.773	มาก
7. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการทำงานกลุ่มกับเพื่อนทั้งในและนอกชั้นเรียน	3.50	.906	มาก
8. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียนผ่าน Voice Call	4.55	.580	มากที่สุด
9. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสอบถามข้อมูลกับอาจารย์ผู้สอนผ่าน Voice Call	4.50	.542	มากที่สุด
10. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และสร้างแรงจูงใจในการเรียนเพิ่มขึ้น	4.17	.764	มาก
รวม	3.92	.765	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียนผ่าน Voice Call ($\bar{X} = 4.55$) และ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสอบถามข้อมูลกับอาจารย์ผู้สอนผ่าน Voice Call ($\bar{X} = 4.50$) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.85$) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนให้รายงานความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย ($\bar{X} = 3.62$) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนมีความประสงค์ให้ผู้เรียนสร้างกลุ่มไลน์ในชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.61$) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเพื่อนในชั้นเรียนเชิญชวนให้ใช้ ($\bar{X} = 3.55$) และ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการทำงานกลุ่มกับเพื่อนทั้งในและนอกชั้นเรียน ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีก 1 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนนอกชั้นเรียนหรือคนรู้จัก ($\bar{X} = 3.31$)

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนโดยรวมทุกด้าน ตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(n = 380)			
ปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์	4.14	.759	มาก
2. ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	3.71	.839	มาก
3. ด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	3.92	.765	มาก
รวม	3.92	.788	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 4.7 ระดับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนตามความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(n = 380)

การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การติดต่อสื่อสารสองทางช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบ ทันเวลาระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน	4.57	.586	มากที่สุด
2. การเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีความทันสมัยและตรงกับความสนใจของผู้เรียน	4.10	.890	มาก
3. การนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการจัดการเรียน การสอนเป็นสิ่งจูงใจในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย	4.02	.901	มาก
4. การใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group	4.68	.566	มากที่สุด
5. การใช้เป็นแหล่งที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน	3.85	.773	มาก
6. การใช้ติดต่อสื่อสารทางการเรียนโดยทำงานร่วมกับเพื่อน ได้สะดวกมากขึ้น	4.22	.831	มาก
7. การใช้ในการส่งข้อความและสติ๊กเกอร์เพื่อแสดงความ ความเห็นทางการเรียน	3.05	.963	ปานกลาง
8. การใช้เพื่อแชร์สื่อการสอนของอาจารย์ให้กับเพื่อน เช่น สไลด์ เอกสารการสอน วิดีโอบรรยาย เป็นต้น	4.55	.576	มากที่สุด
9. การใช้ไลน์บอทในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา	2.42	.702	น้อย
10. แอปพลิเคชันไลน์สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลาย นามสกุลทำให้สามารถเปิดอ่าน ส่งต่อและพิมพ์ออกมาได้ ทันที จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการเรียน	3.54	.734	มาก
รวม	3.90	.762	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน โดยภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ การใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา ได้แก่ การติดต่อสื่อสารสองทางช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบทันเวลาระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์ผู้สอน ($\bar{X} = 4.57$) และ การใช้เพื่อแชร์สื่อการสอนของอาจารย์ให้กับเพื่อน เช่น สไลด์ เอกสารการสอน วิดีโอบรรยาย เป็นต้น ($\bar{X} = 4.55$) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ การใช้ติดต่อสื่อสารทางการเรียนโดยทำงานร่วมกับเพื่อนได้สะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา ได้แก่ การเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้ออปพลิเคชันไลน์มีความทันสมัยและตรงกับความสนใจของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.10$) การนำออปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเป็นสิ่งจูงใจในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย ($\bar{X} = 4.02$) การใช้เป็นแหล่งที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน ($\bar{X} = 3.85$) และ ออปพลิเคชันไลน์สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุลทำให้สามารถเปิดอ่าน ส่งต่อและพิมพ์ออกมาได้ทันที จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการเรียน ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีเพียงจำนวน 1 ข้อ คือ การใช้ไลน์บอทในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา ($\bar{X} = 2.42$)



ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และด้านอิทธิพลทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

LINEUSE	แทน	การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
PERCEIVE	แทน	การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์
ATTITUDE	แทน	เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์
INFLUENCE	แทน	อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 4 เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอิทธิพลทางสังคม กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่กำหนดไว้ตามสมการ ดังนี้

$$\text{LINEUSE} = b_0 + b_1\text{PERCEIVE} + b_2\text{ATTITUDE} + b_3\text{INFLUENCE}$$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และด้านอิทธิพลทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.8 และ 4.9

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา

(n = 380)

ตัวแปร	LINEUSE	PERCEIVE	ATTITUDE	INFLUENCE
LINEUSE	1			
PERCEIVE	.471**	1		
ATTITUDE	.590**	.635**	1	
INFLUENCE	.402**	.316**	.268**	1
\bar{X}	3.876	3.991	2.863	3.643
S.D.	0.917	0.881	0.969	0.744

**P < 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ (PERCEIVE) ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (ATTITUDE) และด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (INFLUENCE) มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษาในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้นักศึกษามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา 3 ด้าน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระคือ 1) การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ (PERCEIVE) 2) เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (ATTITUDE) และ 3) อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (INFLUENCE) ไม่มีคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันสูง (เท่ากับหรือมากกว่า 0.750) ที่จะก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดข้อสมมติฐานที่กำกับเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุ อีกทั้งตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 3 ด้าน กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนซึ่งเป็นตัวแปรตาม ก็ไม่มีคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเช่นกัน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และด้านอิทธิพลทางสังคม กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig. t
การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ (PERCEIVE)	0.359	2.320	.021*
เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (ATTITUDE)	0.383	3.413	.001*
อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (INFLUENCE)	0.459	6.658	.000**
$R^2 = 0.497$, $SEE = 0.717$ $F = 47.323$, $Sig. \text{ of } F = .000$			

* $P \leq 0.05$, ** $P \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ 1) การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ (PERCEIVE) 2) เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (ATTITUDE) และ 3) อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (INFLUENCE) สามารถอธิบายความผันแปรของการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา ได้ร้อยละ 49.7 และปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากข้อคำถามแบบปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน โดยมีผลวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน	จำนวนผู้ตอบ (คน)
1. ควรมีการให้บริการข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (LINE Messaging API) เช่น ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ข้อมูลการฝึกงาน ข้อมูลโครงการ และข้อมูลกิจกรรม เป็นต้น	22
2. ควรมีการใช้ LINE Bot เพื่อการนัดหมายกับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนเนื่องจากส่วนใหญ่การที่นักศึกษาจะเข้าพบอาจารย์ อาจจะไม่สามารถทำได้เพราะอาจารย์บางท่านไม่สามารถตอบไลน์ได้ขณะที่กำลังสอนอยู่ ติดธุระ หรือไม่สะดวกที่จะให้นักศึกษาเข้าพบ	18
3. ควรมีการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในรายวิชาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น	13
รวม	53

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน มีอยู่ 3 ประเด็นสำคัญซึ่งมีค่าความถี่สูงสุด คือ ควรมีการให้บริการข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (LINE Messaging API) เช่น ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ข้อมูลการฝึกงาน ข้อมูลโครงการ และข้อมูลกิจกรรม เป็นต้น รองลงมา ได้แก่ ควรมีการใช้ LINE Bot เพื่อการนัดหมายกับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนเนื่องจากส่วนใหญ่การที่นักศึกษาจะเข้าพบอาจารย์ อาจจะไม่สามารถทำได้เพราะอาจารย์บางท่านไม่สามารถตอบไลน์ได้ขณะที่กำลังสอนอยู่ ติดธุระ หรือไม่สะดวกที่จะให้นักศึกษาเข้าพบ และ ควรมีการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในรายวิชาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ เจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 380 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.9 และเพศหญิง ร้อยละ 47.1 โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 31.6 รองลงมา สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 15.8 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ร้อยละ 15.0 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ร้อยละ 10.5 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 10.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 5.3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ร้อยละ 4.7 และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ น้อยที่สุดสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 2.9 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 31.6 รองลงมา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 27.6 และชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 21.8 ตามลำดับ น้อยที่สุดกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 18.9 โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 2.00-2.50 ร้อยละ 43.2 รองลงมาได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 ร้อยละ 32.4 และได้เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 ร้อยละ 17.1 ส่วนน้อยที่สุดได้เกรดเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 2.00 ร้อยละ 7.4

2. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 47.9 รองลงมา มีประสบการณ์ระหว่าง 4-5 ปี ร้อยละ 30.5 มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 2.6 วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทางการเรียน โดยมากมีวัตถุประสงค์เพื่อการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน ร้อยละ 30.1 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อขอคำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลจากผู้สอน ร้อยละ 23.3 และเพื่อการทำงานกลุ่ม ร้อยละ 18.9 น้อยสุดมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งการบ้าน ร้อยละ 9.7 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้งนั้น ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา น้อยกว่า 30 นาที ร้อยละ 43.4 รองลงมา ใช้เวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง ร้อยละ 29.7 ส่วนน้อยจะใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง ร้อยละ 9.2 จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน ส่วนใหญ่มีการใช้งานจำนวน 6-10 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 53.2 รองลงมา มีการใช้งานจำนวน 11-15 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 22.4 ส่วนน้อยมีการใช้งานจำนวนมากกว่า 15 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 11.3 อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟนหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 51.5 รองลงมา ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ร้อยละ 18.4 และน้อยสุดใช้แท็บเล็ต ร้อยละ 16.5 นอกจากนี้ ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมากเป็นการสนทนาในกลุ่มเพื่อน/ครอบครัว ร้อยละ 20.0 รองลงมา เป็นการส่งไฟล์ภาพ/คลิปวิดีโอ ร้อยละ 19.7 การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรี ร้อยละ 19.4 และน้อยสุดเป็นการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์แบบมีค่าใช้จ่าย ร้อยละ 6.6

3. ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถกำหนดด้วยตนเองได้ว่าจะเปิดอ่านหรือตอบกลับข้อความเมื่อใด รองลงมา จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1) สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด 2) สามารถส่งรูปแบบการสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ สติกเกอร์ คลิปวิดีโอ เป็นต้น 3) สามารถมีสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น และยังเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของการสื่อสาร และ 4) สามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารได้ สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 8 ข้อด้วยกัน โดยข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) สามารถใช้ในการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร 2) สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้แบบเจาะจง อย่างเช่น กลุ่มเพื่อนในชั้นเรียน กลุ่มญาติ พี่น้อง และ 3) สามารถช่วยให้ได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น นอกจากนี้ ข้อที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block)

หากพบว่าไม่ประสงค์จะสื่อสารด้วยหรือมีข้อความที่ส่งมานั้นรบกวน และสามารถกำหนดให้มีหรือไม่มีแจ้งเตือน (Notification) เมื่อมีข้อความส่งมา

4. ปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และ มีความพึงพอใจที่ได้ใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในการเรียนตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) มีความมั่นใจในการใช้ออปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน 2) มีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน และ 3) มีความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีก 5 ข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) มีความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเสมอ 2) มีความสนใจที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่จะนำมาปรับใช้กับการเรียนได้ 3) มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง 4) มีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประกอบการเรียน และ 5) มีความต้องการสร้างสื่อการเรียนใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ ตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในชั้นเรียน 2) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียนผ่าน Voice Call และ 3) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสอบถามข้อมูลกับอาจารย์ผู้สอนผ่าน Voice Call ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อันแข็งแกร่งใจในการเรียนเพิ่มขึ้น 2) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนในชั้นเรียน 3) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนให้รายงานความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย 4) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนมีความประสงค์ให้ผู้เรียนสร้างกลุ่มไลน์ในชั้นเรียน 5) การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะเพื่อนในชั้นเรียนเชิญชวนให้ใช้ และ 6) การใช้

แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการทำงานกลุ่มกับเพื่อนทั้งในและนอกชั้นเรียน ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีก 1 ข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนนอกชั้นเรียนหรือคนรู้จัก

6. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน

ผลการศึกษาพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงอันดับ ได้แก่ 1) การใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group 2) การติดต่อสื่อสารสองทางช่วยทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบทันเวลาระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน และ 3) การใช้เพื่อแชร์สื่อการสอนของอาจารย์ให้กับเพื่อน เช่น สไลด์ เอกสารการสอน วิดีโอบรรยาย เป็นต้น สำหรับข้อกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงอันดับ ได้แก่ 1) การใช้ติดต่อสื่อสารทางการเรียนโดยทำงานร่วมกับเพื่อนได้สะดวกมากขึ้น 2) การเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์มีความทันสมัยและตรงกับความสนใจของผู้เรียน 3) การนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่สนใจในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย 4) การใช้เป็นแหล่งที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน และ 5) แอปพลิเคชันไลน์สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้สามารถเปิดอ่านส่งต่อและพิมพ์ออกมาได้ทันที จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางการเรียน ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ การใช้ไลน์บอทในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา

7. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากข้อคำถามแบบปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ด้วยกัน 3 ประเด็น โดยเรียงอันดับค่าคะแนนความถี่ ได้ดังนี้ 1) ควรมีการให้บริการข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (LINE Massaging API) เช่น ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลการปฏิบัติงาน

สหกิจศึกษา ข้อมูลการฝึกงาน ข้อมูลโครงการ และข้อมูลกิจกรรม เป็นต้น 2) ควรมีการใช้ LINE Bot เพื่อการนัดหมายกับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอน เนื่องจากส่วนใหญ่การที่นักศึกษาจะเข้าพบอาจารย์อาจไม่สามารถทำได้ เพราะอาจารย์บางท่านไม่สามารถตอบไลน์ได้ขณะที่กำลังสอน อยู่ติดโต๊ะหรือไม่สะดวกที่จะให้นักศึกษาเข้าพบ และ 3) ควรมีการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในรายวิชาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการใช้เพื่อการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน เพื่อขอคำปรึกษาหรือสอบถามข้อมูลจากผู้สอน และเพื่อการทำงานกลุ่มผู้เรียน โดยส่วนใหญ่ใช้ผ่านสมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษานั้นล้นแล้วแต่เป็นการนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางการเรียนเป็นหลัก เพราะ Line เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ทั้งการติดต่อกันระหว่างบุคคลกับบุคคลและการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) และยิ่งการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยแล้ว ถือว่ามีความสะดวกรวดเร็วมก สอดคล้องกับความคิดเห็นของ Kivunja (2015) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ที่อยู่ในยุคดิจิทัล ซึ่งมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทั้งการใช้ในชีวิตประจำวัน และสนับสนุนการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เป็นช่องทางการสร้างความสัมพันธ์และเผยแพร่แบ่งปันความรู้ใหม่ ทั้งจากผู้สอนและในกลุ่มผู้เรียนด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และคณะ (2560) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันประเภทสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ Line โดยผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งใช้เพื่อการเรียนรู้มากกว่าเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน/อาจารย์ และใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อนโดยเฉพาะการทำงานกลุ่มผ่าน Line

2. การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันนักศึกษา มีความตื่นตัวและเห็นถึงประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่สามารถนำมาใช้ในทางการเรียน โดยสามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด ตลอดจนความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนหรือเพื่อนในชั้นเรียนด้วยกัน รวมทั้งนักศึกษาต่างก็รับรู้ถึงคุณสมบัติที่มีการให้บริการอย่างหลากหลายและน่าสนใจของแอปพลิเคชันไลน์ ที่ทำให้

การเรียนรู้เกิดควมมีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับแนวความคิดของวสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจจนลาภ (2561) ที่กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในด้านความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้รุ่นใหม่ที่มีประสบการณ์ที่ดีในการใช้เทคโนโลยี จะเชื่อมั่นว่าตนควรจะใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2558) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้งานเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน และ ความครบถ้วนด้านมีเดีย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ปันทวงกูร (2559) ที่พบว่า นักศึกษารับรู้ความง่ายและรับรู้การใช้ประโยชน์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ทำได้สะดวก กว้างขวางและรวดเร็ว รับส่งข่าวสารต่างๆ ได้จำนวนมากและหลากหลายประเภท

3. เจตคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของด้านนี้มีค่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีเจตคติในเชิงบวกต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้คุณลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ออปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากพัฒนาการความก้าวหน้าและคุณประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ในยุคปัจจุบัน ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกองค์กร โดยเฉพาะการเรียนในระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชบา ทาธง และคณะ (2562) ที่พบว่านักศึกษาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้ออปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากผลลัพธ์การเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาเองมีมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alan Robert White (2017) ที่พบว่าทัศนคติของผู้ใช้ออปพลิเคชันไลน์ในบริบททางการศึกษาซึ่งเห็นถึงประโยชน์ต่างๆ เมื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอน ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจของผู้เรียน

4. อิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของด้านนี้มีค่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลทางสังคมทางการศึกษาของนักศึกษาเป็นอย่างมากก็คือ กลุ่มเพื่อนในชั้นเรียนและกลุ่มของอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาต่างๆ จึงแสดงให้เห็นว่า กลุ่มบุคคลทางสังคมมีอิทธิพลที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้ออปพลิเคชันไลน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มสังคมทางการศึกษา ซึ่งได้แก่ เพื่อนในชั้นเรียนเดียวกันและเพื่อนนอกชั้นเรียน รวมถึงบุคคลที่มีบทบาทสำคัญก็คือ อาจารย์ผู้สอนที่มีการใช้ออปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับงาน

วิจัยของ จันจิรา แก้วขวัญ (2561) ที่พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษา ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากโรงเรียน จากเพื่อน รวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว นอกจากนี้ อาจหมายถึงอิทธิพลทางสังคมของกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา ปันหวังกุล (2559) ที่พบว่านักศึกษาที่เรียนด้านสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีการรับรู้เกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

5. การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของด้านนี้มีค่าอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group และการติดต่อสื่อสารสองทางช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบทันเวลาระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก Line group สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม จึงทำให้นักศึกษาต้องการพื้นที่สำหรับเพื่อนสมาชิกในกลุ่มที่ร่วมกันทำรายงานกลุ่มโดยเฉพาะ และสามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถสื่อสารกันภายในกลุ่มเท่านั้น ซึ่งเมื่อนักศึกษาภายในกลุ่มคนหนึ่งคนใดส่งข้อความหรือไฟล์งานออกไป จะทำให้นักศึกษาที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้รับกันทุกคน ตลอดจนความสามารถในการแชทแบบกลุ่มของ Line ทำให้อาจารย์ผู้สอนสามารถตั้งกลุ่มแชทเพื่อมอบหมายงานให้นักศึกษาในชั้นเรียนและให้นักศึกษารายงานความคืบหน้าของงานที่มอบหมายผ่านแชท นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถสร้าง LINE OpenChat เพื่อเป็นพื้นที่ออนไลน์ที่ให้ผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมารวมกลุ่มกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และคณะ (2560) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงานกลุ่ม ติดต่อสื่อสารกับเพื่อน/อาจารย์ ดาวน์โหลดสื่อการสอน และส่งการบ้าน รวมทั้งใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อนผ่าน Line group และ Facebook group นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษยา ทาธง และคณะ (2562) ที่พบว่า Line group นั้น สามารถทำให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มได้อย่างกว้างขวางและทำงานร่วมกันได้สะดวก ส่วนข้อที่นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยคือ การใช้ไลน์บอทในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา สาเหตุเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้ใช้ระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (Line Bot) เกี่ยวกับการใช้งานดังกล่าว จึงไม่มั่นใจว่าจะใช้ประโยชน์ได้จริงหรือไม่ อีกทั้งปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครหรือหน่วยงานสังกัดคณะ อาจจะยังไม่ได้มีการพัฒนาระบบไลน์บอท (Line Bot) สำหรับนักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา จึงทำให้นักศึกษาไม่คุ้นชินกับระบบ

6. ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ ด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ ด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ทั้งสามปัจจัยมีความ

สัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาเหตุอาจเป็นเพราะว่า การรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งรวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะทำให้เชื่อมโยงไปสู่เจตคติที่มีต่อการใช้งานได้ และนำแอปพลิเคชันไปใช้งานจริงเพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียนการสอน ส่งผลให้สามารถประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Willand Bogart and Saovapa Wichadee (2015) ที่พบว่า การรู้ประโยชน์และทัศนคติต่อการใช้งาน Line ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะใช้งาน Line

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครหรือหน่วยงานในสังกัดคณะต่างๆ ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการข้อความไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (Line Massaging API) เช่น ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ข้อมูลการฝึกงาน ข้อมูลโครงการ และข้อมูลปฏิทินการศึกษาแต่ละภาคเรียน เป็นต้น

1.2 หน่วยงานคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครควรพัฒนาระบบ LINE BOT เพื่อการให้นักศึกษานัดหมายกับอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่การที่นักศึกษาจะเข้าพบอาจารย์อาจจะไม่สามารถทำได้ เพราะอาจารย์บางท่านไม่สามารถตอบไลน์ได้ขณะที่กำลังสอนอยู่ อาจจะติดธุระ หรือไม่สะดวกที่จะให้นักศึกษาเข้าพบ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยด้านความสามารถในการควบคุมการใช้งาน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยคุณลักษณะของอาจารย์ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสอน เป็นต้น

2.2 ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลมีรายละเอียดมากขึ้นและครบถ้วน เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถาม

2.3 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประเภทบริการต่างๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับองค์กรหรือหน่วยงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้การใช้แอปพลิเคชันไลน์เกิดคุณประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. (2560). อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. **วารสารศิลปการ จัดการ** ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2560) : 87.
- จตุพร ตระกูลปาน. (2561). **Line เครื่องมือสื่อสารเพื่อการเรียนรู้**. [Online] แหล่งที่มา: https://www.matichon.co.th/education/news_1091952 [19 สิงหาคม 2561]
- จริยา ปันทวังกุล. (2559). แนวทางการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารสังคมศาสตร์** ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2559) : 51.
- จุกวาร์ตน์ ศราวณะวงศ์ และคณะ. (2560). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว** ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2560) : 17.
- จันจิรา แก้วขวัญ. (2561). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของนักเรียนมัธยมศึกษา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา. **หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ชุนนุมนพร มงคล. (2560). **การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ**. หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนะวัฒน์ วรรณประภา. (2560). สื่อสังคมออนไลน์กับการศึกษา. **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม** ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2560) : 14.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. กรุงเทพมหานคร : เอส. อาร์. ฟรินด์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- บุษบา ทาธง และคณะ. (2562). ผลของการจัดการเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อผลลัพธ์การเรียนรู้และความพึงพอใจของนักศึกษพยาบาลศาสตรบัณฑิต ในรายวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรดิตต์** ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2562) : 165.
- พรณิการ์ พุ่มจันทร์ และคณะ. (2558). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาแพทย์ระดับปริคlinikของ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. **เวชบันทึกศิริราช** ปี 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2558) : 27.
- วสุ บัวแก้ว และปณิธิ เนตินันท์. (2563). **การพัฒนาระบบ LINE BOT สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย**. หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.

- วสุธิดา นริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจจนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2561) : 41.
- วิธวินท์ อรรถปรัชญาเมือง. (2562). สถิติผู้ใช้ของ LINE ประเทศไทยในปี 2019. [Online] แหล่งที่มา: <https://www.thumbsup.in.th/line-th-stats-2019> [26 พฤษภาคม 2562]
- วัชรวิทย์ นันจันท์. (2558). LINE FOR INSTRUCTION ไลน์ ทางเลือกใหม่เพื่อการเรียนการสอน. [Online] แหล่งที่มา: <http://lineforinstruction.blogspot.com/> [16 มิถุนายน 2563]
- ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร ปีที่ 33 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2556).
- ศิริพร แซ่ลิ้ม. (2558). พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุกัญญา ขารสินธุ์ และเจตรบ พลเดช. (2559). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ สังกัดเอกชนในจังหวัดอุดรธานี. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 29 กรกฎาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชธานี.
- สุขุมาลัย สุริขมล. (2020). ใช้ LINE ยังไงให้เป็นห้องเรียนออนไลน์. [Online] แหล่งที่มา: <https://insku.com/idea/-M1NqC6L-gttsahWQW0H> [13 มีนาคม 2563]
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานยกรัฐมนตรี. (2560). สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). [Online] แหล่งที่มา: <http://www.library.coj.go.th/Info/48341?c=7236996> [15 ธันวาคม 2562]
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561. พิมพ์ครั้งที่ 1 (1 กุมภาพันธ์ 2562).

- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2563).
 สรุปลงสถิตินักศึกษาปัจจุบันแยกตามคณะกลุ่มสังคม-วิทย์ นักศึกษาประจำปีการศึกษา 2562.
 [Online] แหล่งที่มา: <http://regis.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2019/12/>
 [26 มิถุนายน 2562]
- เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล. (2561). **พฤติกรรมผู้บริโภคกับธุรกิจค้าปลีกในยุคดิจิทัล.**
 [Online] แหล่งที่มา: <https://lms.thaimooc.org/course/> [14 กุมภาพันธ์ 2563]
- Alan Robert White. (2017). **User Acceptance of the Line Application in an Educational Context.** CreTech 5th International Conference on Creative Technology, July 19-21, 2017, Bangkok, Thailand.
- Alexander Romiszowski. (2009). **Instructional-Design Theories and Models.**
 Retrieved January 15, 2020, from <https://www.taylorfrancis.com/chapters/fostering-skill-development-outcomes-alexander-romiszowski/>
- Charles Kivunja. (2015). Teaching, Learning and Assessment: Steps towards Creative Practice. Retrieved January 15, 2020, from [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1614158](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1614158)
- Ru-Chu Shih, Chunyi Lee, & Tsai-Feng Cheng. **Effects of English spelling learning experience through a mobileLINE APP for college students.** Procedia – Social and Behavioral Sciences 174 (2015) 2634 – 2638
- Willard Van De Bogart and Saovapa Wichadee. **Exploring Students’ Intention to Use LINE for Academic Purposes Based on Technology Acceptance Model.**
 Retrieved January 15, 2020, from <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1894/3344>
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. **Journal of the academy of marketing science**, 21(1), 1-12.



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลที่ได้จากท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์
- ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปัจจัยเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
- ส่วนที่ 4 ข้อคำถามการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. คณะที่กำลังศึกษา

- () วิศวกรรมศาสตร์
- () เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- () เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- () บริหารธุรกิจ
- () วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- () วิศวกรรมศาสตร์
- () ศิลปศาสตร์
- () อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- () สถาปัตยกรรมและการออกแบบ

3. ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา

 ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. เกรดเฉลี่ยสะสม

 น้อยกว่า 2.00 2.00 – 2.50 2.51 – 2.50 3.51 – 4.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

5. ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

 น้อยกว่า 2 ปี 2 – 3 ปี 4 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

6. วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทางการเรียน

 เพื่อการสนทนากับผู้สอน เพื่อการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียน เพื่อส่งการบ้าน เพื่อดาวน์โหลดสื่อการสอน เพื่อการทำงานกลุ่ม

หมายเหตุ ข้อนี้ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานแต่ละครั้ง

 น้อยกว่า 30 นาที 30 นาที – 1 ชั่วโมง มากกว่า 1 – 2 ชั่วโมง มากกว่า 2 ชั่วโมง

8. จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานในแต่ละวัน

 1 – 5 ครั้ง 6 – 10 ครั้ง 11 – 15 ครั้ง มากกว่า 15 ครั้ง

9. อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

 สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ

หมายเหตุ ข้อนี้ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

10. ลักษณะการใช้แอปพลิเคชันไลน์

- () การโทรเข้า/รับสายด้วยเสียง (Voice Call)
- () การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรี
- () การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์แบบมีค่าใช้จ่าย
- () การสนทนาในกลุ่มเพื่อน/ครอบครัว
- () การแชร์ข้อความแสดงความรู้สึก/ความคิดเห็น (Timeline)
- () การส่งไฟล์ภาพ/คลิปวิดีโอ

หมายเหตุ ข้อนี้ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปัจจัยเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับระดับปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของท่าน

- 5 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้แบบเจาะจง อย่างเช่น กลุ่มเพื่อนในชั้นเรียน กลุ่มญาติพี่น้อง					
2. สามารถใช้ในการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร					
3. สามารถส่งรูปแบบการสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ สติกเกอร์ คลิปวิดีโอ เป็นต้น					
4. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) ได้ หากพบว่าไม่ประสงค์ จะสื่อสารด้วยหรือมีข้อความที่ส่งมานั้นรบกวน					
5. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) เสมือนการพูดคุย ทางโทรศัพท์ได้ทั้งในและต่างประเทศ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ					
6. สามารถมีสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น และยังเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของการสื่อสาร					

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความรูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ					
8. สามารถรองรับการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ได้หลากหลาย เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น					
9. สามารถกำหนดให้มีหรือไม่มีแจ้งเตือน (Notification) เมื่อมีข้อความส่งมา					
10. สามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์ให้สอดคล้องตามความต้องการได้					
11. สามารถกำหนดด้วยตนเองได้ว่าจะเปิดอ่านหรือตอบกลับข้อความเมื่อใด					
12. เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ในกรอบขอบข่ายงานและติดตามความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายได้					
13. สามารถเข้าถึงการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ได้รวดเร็วแบบทันทีทันใด					
14. สามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารได้					
15. สามารถช่วยให้ได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น					
ปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน					
2. มีความสนใจที่จะเรียนรู้ฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ที่จะนำมาปรับใช้กับการเรียนได้					
3. มีความพึงพอใจที่ได้ใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารในการเรียน					

ปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. มีความสนใจในการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องเสมอ					
5. มีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประกอบการเรียน					
6. มีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน					
7. มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์					
8. มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง					
9. มีความต้องการสร้างสื่อการเรียนใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ					
10. มีความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย					
ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนมีความประสงค์ให้ผู้เรียนสร้างกลุ่มไลน์ในชั้นเรียน					
2. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในชั้นเรียน					
3. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนนอกชั้นเรียนหรือคนรู้จัก					
4. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะอาจารย์ผู้สอนให้รายงานความคืบหน้าของงานที่มอบหมาย					

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันไลน์ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะเพื่อนในชั้นเรียนเชิญชวนให้ใช้					
6. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นแหล่งรวบรวมและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนในชั้นเรียน					
7. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการทำงานกลุ่มกับเพื่อนทั้งในและนอกชั้นเรียน					
8. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสนทนากับเพื่อนในชั้นเรียนผ่าน Voice Call					
9. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะต้องการสอบถามข้อมูลกับอาจารย์ผู้สอนผ่าน Voice Call					
10. การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพราะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และสร้างแรงจูงใจในการเรียนเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามการใช้ออปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของนักศึกษา

การใช้ออปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การติดต่อสื่อสารสองทางช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบทันเวลาระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน					
2. การเรียนการสอนโดยประยุกต์ใช้ออปพลิเคชันไลน์มีความทันสมัยและตรงกับความสนใจของผู้เรียน					
3. การนำออปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเป็นสิ่งจูงใจในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัย					
4. การใช้ในการทำงานร่วมกับเพื่อน เช่น ทำงานกลุ่มผ่าน Line group					
5. การใช้เป็นแหล่งที่ช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน					

การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. การใช้ติดต่อสื่อสารทางการเรียนโดยทำงานร่วมกับเพื่อน ได้สะดวกมากขึ้น					
7. การใช้ส่งข้อความและสติ๊กเกอร์เพื่อแสดงความคิดเห็นทางการเรียน					
8. การใช้เพื่อแชร์สื่อการสอนของอาจารย์ให้กับเพื่อน เช่น สไลด์ เอกสารการสอน วิดีโอบรรยาย เป็นต้น					
9. การใช้ไลน์บอทในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผู้สอนและ อาจารย์ที่ปรึกษา					
10. แอปพลิเคชันไลน์สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้สามารถเปิดอ่าน ส่งต่อและพิมพ์ออกมาได้ทันที จึงช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพทางการเรียน					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียน
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอย่างไรบ้าง

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) ดร. อารีย์ มัยยังพงษ์
(ภาษาอังกฤษ) Dr. Aree Mayoungpong
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ
86 ถนนพินิจโลก แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 02 6652555 ต่อ 2361 โทรสาร 02 2829711
E-mail : aree.m@rmutp.ac.th
4. ประวัติการศึกษา
 - บธ.บ. (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 - ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
 - ค.อ.ม. (ธุรกิจอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - บธ.ด. (การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
 - 5.1 ภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ
: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546
วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 - 5.2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา
และบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
วิทยาเขตพณิชยการพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 5.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- 5.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสอน
ของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.5 สภาพความต้องการและคุณลักษณะของบุคลากรซอฟต์แวร์ในประเทศไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.6 คุณลักษณะของบัณฑิตเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้ประกอบการ
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากเงินกองทุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
สมาคมศิษย์เก่าพาณิชย์การพระนคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.7 สภาพและความต้องการการฝึกอบรมด้าน ICT ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.8 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับบุคลากรในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ของประเทศไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.10 การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับบัณฑิตใหม่
ก่อนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
- 5.11 รูปแบบสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.12 สภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่าย
ผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นายณรงค์ฤทธิ์ ธีระเวช
ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr. Narongrit Teeravech
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศ
3. สังกัดหน่วยงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
โทรศัพท์ 02-665-3555 ต่อ 2362
E-mail: narongrit.t@rmutp.ac.th
4. การศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548
วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์)
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ -
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอก
 - 6.1 ญฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, วนิตา วาดีเจริญ, ณรงค์ฤทธิ์ ธีระเวช และสมบัติ ทีฆทรัพย์. 2558. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในสังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. การประชุมวิชาการ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก ครั้งที่ 8. 3 ก.ย. 2558: 136-143
 - 6.2 ญฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์, ณรงค์ฤทธิ์ ธีระเวช, และคณะ. 2558. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาสาขาการตลาดคณะบริหารธุรกิจต่อการทำงานในบริษัทเอกชนเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 3 บัณฑิตวิทยาลัย ณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย CASNIC&ESTA2015 วันที่ 11 ก.ย. 2558.

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางเกื้อกุล ตาเย็น
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs. KUAKUL TAYEN
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศ
3. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ
86 ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 02-6653555 ต่อ 2312
e-mail : ktayen@hotmail.com
4. ประวัติการศึกษา
บธ.บ. (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ค.อ.ม. (นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ -
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 6.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี
 - ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - สถานภาพ ผู้ร่วมวิจัย