



## รายงานวิจัยสถาบัน

### เรื่อง

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โสภณ พิณจกิจเจริญกุล  
ปณิธาร บัวเพื่อน

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



## รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โสภณ พิณจกิจเจริญกุล  
ปณิธาร บัวเพื่อน

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม		
ชื่อผู้วิจัย	นายโสภณ	พินิจกิจเจริญกุล	ผู้ทำวิจัย
	นายปณิธา	บัวเฟื่อน	ผู้ร่วมทำวิจัย
หน่วยงาน	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม		

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศต่างๆไป และสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปตามหน่วยงานและคณะต่างๆ ประชากรเป้าหมายได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในหน่วยงานและคณะที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งประมาณการว่าอย่างน้อยมีจำนวนร้อยละ 50 คือประมาณ 500 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรซึ่งใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 230 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 46 ของประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นเกณฑ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้ได้ เมื่อพิจารณาเทียบกับจำนวนประชากร ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 25 กลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 54 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 137 คน และนักศึกษา จำนวน 39 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel

ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆไปหลายช่องทาง โดยส่วนใหญ่ใช้ Facebook ในการเข้าถึงสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 53.91 รองลงมา Line คิดเป็นร้อยละ 31.30 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.44 และมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศมหาวิทยาลัยฯ ทาง Facebook มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.82 รองลงมา Google+ คิดเป็นร้อยละ 10.43

ในส่วนของปัญหาของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการใช้งานในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 77.83

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้ Facebook จะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากกว่าสื่ออื่นๆ โดยช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. จะมีผู้ใช้งานมากกว่าเวลาอื่นๆ

## กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์เพื่อนำผลที่ได้มาช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามให้ดียิ่งขึ้น ขอขอบคุณ ผศ.ดร. กิตติพงษ์ สุวรรณราช ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยทำวิจัยในเรื่องนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ และที่ขาดไม่ได้ ขอขอบคุณพระองค์คุณ ผศ.ดร.ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ และกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในการสั่งสอน ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จมิได้เลย หากขาดผู้สนับสนุนทุกท่าน

โสภณ พินิจกิจเจริญกุล

ปณิธา บัวเพื่อน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามที่ใช้ในการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการ	4
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	5
สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	8
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>12</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
<b>4 ผลการวิจัย</b>	<b>15</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	19
ราชภัฏพิบูลสงครามของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล	21
สงครามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์	

5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	22
	สรุปผลการวิจัย	22
	อภิปรายผล	22
	ข้อเสนอแนะ	23
	บรรณานุกรม	24
	ภาคผนวก	26
	ภาคผนวก ก บันทึกข้อความขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	27
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	29
	ประวัติผู้วิจัย	33

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน	15
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	16
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	18
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์	20

## สารบัญภาพ

---

ภาพที่	หน้า
1	บันทึกข้อความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
	28

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์มากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการพัฒนามากขึ้น ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตในด้านต่างๆของคนไปอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกรรมต่างๆ การเรียนการสอน การศึกษาหาความรู้ ความบันเทิงต่างๆ เช่น การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนจากรูปแบบกระดาษหรือเอกสาร เป็นในรูปแบบไฟล์เอกสาร รูปภาพ หรือวิดีโอ อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาให้มีความเร็วมากขึ้น สามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลา ทำให้การดำเนินชีวิตสะดวกมากขึ้น ได้รับความรวดเร็วขึ้น รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ขึ้น

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นบริการเว็บที่เปิดให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างเครือข่ายในสังคมออนไลน์ มีการติดต่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือสิ่งที่สนใจเหมือนกันผ่านการติดต่อเป็นสังคมบนอินเทอร์เน็ต ส่วนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ สื่อสังคมที่มีการตอบสนองทางสังคมหรือติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบสื่อต่างๆ เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะครอบคลุมมากกว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) แต่เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์นั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น Facebook , LinkedIn , YouTube , Instagram , Flickr , Blog , Twitter ฯลฯ ทำให้ผู้แจ้งข่าวสารหรือพัฒนาสารสนเทศไม่ทราบว่าจะต้องแจ้งหรือพัฒนาสารสนเทศบนสื่อออนไลน์ชนิดใด ทำให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับสื่อสังคมออนไลน์ที่คนส่วนใหญ่ใช้งานหรือไม่ได้รับข่าวสาร

จากปัญหาที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อจะสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มคนในมหาวิทยาลัยต่อไป

#### 2. คำถามที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1 บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างไร
- 2.2 ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรมีปัญหาอะไรบ้าง
- 2.3 แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเป็นอย่างไร

### 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ทั่วไป และสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3.2 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### 4. ขอบเขตของการวิจัย

- 4.1 ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในปีการศึกษา 2560 ซึ่งประมาณการว่าใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างน้อยมีจำนวนร้อยละ 50 ของแต่ละกลุ่ม คือ จำนวน 500 คน
- 4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรซึ่งใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 230 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 46 ของประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นเกณฑ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้ได้ เมื่อพิจารณาเทียบกับจำนวนประชากร ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 25 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 54 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 137 คน และนักศึกษา จำนวน 39 คน

### 5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)** หมายถึง การใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีการตอบสนองทางสังคมหรือติดต่อสื่อสารผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเข้าถึงตัวข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ Facebook , Line , YouTube , Instagram , Twitter , MySpace , Google+ , WhatsApp , Tango , Socialcam , Skype และ foursquare

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์** หมายถึง การเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ , ประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ , ช่วงเวลา , จำนวนครั้งที่ใช้ต่อวัน , ช่องทางการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ , ระยะเวลาในการใช้

**ปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์** หมายถึง อุปสรรคหรือสิ่งขัดข้องที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์

**แนวทางการพัฒนา** หมายถึง วิธีการที่จะทำให้สารสนเทศเข้าถึงกลุ่มบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ทราบพฤติกรรมและปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่บุคลากรใช้ในการรับรู้ข่าวสารและเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 6.2 ได้แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 6.3 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเป็นแนวทางในการบริการวิชาการแก่สังคม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการ
- แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
- สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
- เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการ

การสำรวจ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่ต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อการสืบหาข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานหรือจัดทำแผนการดำเนินงานต่างๆ โดยใช้เครื่องมือและวิธีการ เช่น การใช้แบบสอบถาม การเขียนแบบสอบถาม การสังเกต หรือการสัมภาษณ์จากผู้เกี่ยวข้องโดยตรง (กิตติมา เจริญศิริ, 2554)

การสำรวจความต้องการตามมาตรฐานต่างๆ ไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ทั้งนี้อาจมีความแตกต่างกันบ้าง โดยขึ้นอยู่กับปัญหาที่แท้จริงหรือธรรมชาติของระบบงานนั้นๆ ขนาดของโครงการและระดับของความเร่งด่วน

ขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจกับปัญหาหรือความจำเป็นของปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดขอบเขตของระบบงานและข้อจำกัด การกำหนดขอบเขตของโครงการ และการแยกแยะเงื่อนไขความต้องการกับข้อจำกัด

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อเท็จจริง ซึ่งประกอบด้วยวิเคราะห์แผนผังองค์กร การดำเนินการสัมภาษณ์ การตรวจสอบเอกสาร การเฝ้าดูสังเกตการปฏิบัติงานจริง การสังเกตการณ์การทำงาน ทั้งการนำข้อมูลเข้าและผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่สัมภาษณ์หรือตรวจสอบกับเอกสารที่ได้รับการสำรวจเป็นกลุ่ม การสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มักจะกินเวลา บางครั้งอาจใช้วิธีหาข้อมูลเป็นกลุ่มใหญ่ โดยให้กรอกข้อมูลในแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมเหมือนการสัมภาษณ์ แต่มีจุดเด่นที่สามารถให้ข้อมูลได้มากๆ ได้จากทุกพื้นที่

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดประโยชน์ที่จะได้จากโครงการทั้งในเชิงการปฏิบัติงาน เชิงเทคนิค และเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยแสดงให้เห็นถึงประโยชน์และข้อดีที่จะได้รับทั้งปัจจุบันและในอนาคต

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินการคุ้มค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 6 นำเสนอผลของการสำรวจความต้องการและโครงการให้กับผู้บริหาร ขั้นตอนการนำเสนอ อาจเป็นในรูปแบบของเอกสารหรือรูปแบบภาพเพื่อนำเสนอ หรืออาจใช้ทั้งสองวิธีคู่กันไป รูปแบบของรายงานการสำรวจเบื้องต้น มักประกอบด้วย 7 ส่วน ดังนี้

1. บทนำ แสดงภาพรวมของรายงาน ประกอบคำอธิบายระบบงานอย่างย่อ และรายชื่อของผู้ที่ดำเนินการสำรวจเบื้องต้น
2. สรุปความต้องการของผู้ใช้
3. ผลการดำเนินการ แสดงผลของการสำรวจความต้องการเบื้องต้น รวมทั้งขอบเขตของโครงการ จุดแข็งและความเป็นไปได้
4. ข้อเสนอแนะ พร้อมเหตุผลประกอบ
5. ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ อธิบายค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการจัดหาและติดตั้งระบบ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบ
6. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้ ทั้งที่คำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่ได้
7. ภาคผนวก อาจเป็น ตาราง กราฟ หรือเอกสารที่ได้จากการเก็บข้อมูล

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Information Technology หรือที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า ไอที (IT) ครรชิต มาลัยวงศ์ 2535 ได้อธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นเทคโนโลยีที่มีการดำเนินการ เพื่อให้มีการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทุกรูปแบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบส่งผ่านข้อมูลต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น เครือข่ายการสื่อสารผ่านดาวเทียม เครือข่ายโทรศัพท์ มาใช้ในเรื่องการจัดการสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้อัฒนวิธานร่วมกันได้ในเวลาเดียวกัน อย่างสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้มีความทันสมัย และสามารถส่งผ่านข้อมูลไปได้ทุกสถานที่

ประเภทของเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีสำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2537)

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติ สามารถอ่านและเก็บบันทึกข้อมูล ตลอดจนรับคำสั่งเพื่อแก้ไขปัญหาหรือทำการคำนวณที่ซับซ้อนและยังสามารถเก็บบันทึกหรือแสดงผลลัพธ์ได้ โดยทำงานตามขั้นตอนของคำสั่งที่เตรียมไว้ล่วงหน้า (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537) การทำงานของคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) (สิทธิชัย ประสานวงศ์, 2526)

1.1 ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อยู่รอบนอก (Peripheral Devices) คอมพิวเตอร์ประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถจำแนกหน้าที่ตามลักษณะของการใช้งานได้ 4 ประเภท คือ

1.1.1 หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) ทำหน้าที่รับข้อมูลหรือคำสั่งจากภายนอกส่งเข้าสู่หน่วยประมวลผลกลาง เพื่อทำการประมวลผลอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับข้อมูล เช่น แป้นพิมพ์ เมาส์ สแกนเนอร์ ปากกาเรืองแสง และเครื่องอ่านพิกัด เป็นต้น

1.1.2 หน่วยประมวลผลกลาง (Control Processing Unit-CPU) เป็นสมองของคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นหน่วยความจำหลัก (Primary Storage) เป็นหน่วยความจำที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เก็บข้อมูลและคำสั่งต่าง ๆ ตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ROM (Read Only Memory) ทำหน้าที่เก็บโปรแกรมคำสั่งและข้อมูลต่างๆ เอาไว้อย่างถาวร ไม่สามารถลบทิ้งหรือเขียนข้อมูลอื่นทับลงไปได้ และ RAM (Random Access Memory) เป็นหน่วยความจำที่ไม่ถาวร ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลและคำสั่งที่จะใช้งาน สามารถบันทึกใหม่ได้ตลอดเวลา สำหรับส่วนที่สอง คือหน่วยคำนวณและเปรียบเทียบ (Arithmetic and Logic Unit) ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคำนวณทางคณิตศาสตร์ เช่น บวก ลบ คูณ หาร และเปรียบเทียบข้อมูล และส่วนที่สาม คือหน่วยควบคุม (Control Unit) ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของหน่วยประมวลผลกลางตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2540)

1.1.3 หน่วยแสดงผลลัพธ์ (Output Unit) ทำหน้าที่แสดงผลลัพธ์หรือคำตอบจากการประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ อุปกรณ์ที่ใช้เป็นหน่วยแสดงผลลัพธ์ ได้แก่ จอภาพ เครื่องพิมพ์ พล็อตเตอร์ เป็นต้น (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2537)

1.1.4 หน่วยความจำสำรอง (Secondary Storage) ทำหน้าที่บันทึกโปรแกรมคำสั่งหรือข้อมูลเอาไว้ใช้ภายหลัง เมื่อบันทึกข้อมูลหรือคำสั่งไว้แล้วจะอยู่อย่างถาวรจนกว่าจะลบทิ้ง ตัวอย่างหน่วยความจำสำรอง เช่น เทปแม่เหล็ก จานบันทึกแบบแข็ง แผ่นบันทึกแบบอ่อนและจานซีดี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538)

1.2 ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งเขียนขึ้นมาเพื่อใช้คอมพิวเตอร์ ทำงานตามความต้องการ ซอฟต์แวร์แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.2.1 ซอฟต์แวร์ควบคุมการปฏิบัติการของเครื่อง (Operating System) คือ โปรแกรมที่ควบคุมการปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์และทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับเครื่องและอาจทำหน้าที่ในการจัดการต่าง ๆ ด้วย เช่น การควบคุมข้อมูลที่ป้อนเข้าและออก การจัดลำดับการคอมไพล์ การจัดเนื้อที่ในการเก็บข้อมูล เป็นต้น โปรแกรมที่รู้จักกันทั่วไป เช่น DOS WINDOWS และ UNIX เป็นต้น

1.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) คือ โปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานเฉพาะอย่างตามที่ต้องการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2540)

1.2.2.1 โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไป (Application Package) หมายถึงโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้ใช้ได้กับงานทั่วไป ตัวอย่าง โปรแกรม เช่น Microsoft Word, Word Perfect CUWriter, RW, WordStar เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการพิมพ์เอกสาร โปรแกรม Lotus 1-2-3, Microsoft Excel, QUATTRO Pro ใช้ในงานคำนวณต่าง ๆ ทางธุรกิจ ใช้ในการทำบัญชี รายรับ-รายจ่าย โปรแกรม dBASE, Clipper, FoxBase, Paradox CDS/ISIS ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก ๆ ที่มีรูปแบบเดียวกันให้เป็นระเบียบ และสามารถค้นหาข้อมูลมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและโปรแกรม PowerPoint, Story Board ใช้เตรียมหัวข้อคำบรรยายไว้ในระบบคอมพิวเตอร์สำหรับนำไปพ่วงต่อกับเครื่องวีดิทัศน์ เพื่อฉายคำบรรยายขึ้นบนจอภาพ หรือจัดทำเป็นภาพสไลด์

1.2.2.2 โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใช้เอง (Customized Programs) หมายถึงโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้ในงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อสนองความต้องการเฉพาะหน่วยงาน

2. เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม (Communication and Telecommunication Technology) คำว่า “โทรคมนาคม” เป็นคำที่นิยมใช้ควบคู่กับคำว่า “การสื่อสารข้อมูล” ดังนั้น จึงเรียกรวมกันว่า “เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม” อย่างไรก็ตาม เมื่อก้าวถึงคำว่าเทคโนโลยีการสื่อสาร

และโทรคมนาคม จะหมายถึง กระบวนการส่งผ่านและรับสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงข้อความ รูปภาพ หรือภาพที่เคลื่อนไหว โดยจะถูกแปลงให้อยู่ในรูปแบบของสัญญาณไฟฟ้า แล้วแพร่กระจายผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น สายเคเบิล สายโทรศัพท์ สายใยแก้วนำแสง ไมโครเวฟ เป็นต้น ทั้งนี้ความเร็วของการส่งสัญญาณไฟฟ้าจะขึ้นอยู่กับชนิดของตัวกลางที่สัญญาณไฟฟ้าวิ่งผ่าน ระบบสื่อสารข้อมูลจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537)

2.1 อุปกรณ์แสดงสารสนเทศ ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นตัวส่งข้อมูลโดยส่วนมากจะเรียกว่าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Host Computer) หรือศูนย์บริการไฟล์/ข้อมูล (File Server) ซึ่งหมายถึง คอมพิวเตอร์ศูนย์กลางซึ่งทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลแก่คอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในระบบ และคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รับข้อมูล ได้แก่ เทอร์มินัลชนิดต่าง ๆ และสถานียานย่อยที่เชื่อมกับระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่

2.2 ช่องทางการสื่อสารข้อมูล (Communication Channel) มีหลายประเภทแต่ที่นิยมใช้จะเป็นช่องทางการสื่อสารประเภทสาย และช่องทางการสื่อสารแบบไร้สาย เช่น สายโทรศัพท์ สายโคแอกเชียล เส้นใยแก้วนำแสง ไมโครเวฟ และดาวเทียม

2.3 อุปกรณ์สื่อสารข้อมูล (Communication Equipment) หมายถึงอุปกรณ์ที่ช่วยให้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งสามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งได้ ประกอบด้วย (จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, 2540)

2.3.1 หน่วยเชื่อมต่อ (Interface Unit) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในการจัดการระบบการส่งผ่านข้อมูล ว่าจะให้มีการส่งผ่านข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ต้นทางไปยังเส้นทางการส่งข้อมูลเส้นทางใด มีหลายประเภทได้แก่ Multiplexes, Concentrators, Message Switchers และ ISDN Switches

2.3.2 อุปกรณ์แปลงสัญญาณ ได้แก่ โมเด็ม (Modem) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่แปลงสัญญาณดิจิทัล ซึ่งส่งมาจากคอมพิวเตอร์และเป็นสัญญาณที่คอมพิวเตอร์รับได้ ให้เป็นสัญญาณอนาล็อก ซึ่งเป็นสัญญาณที่ช่องทางสื่อสารรับได้ เพื่อส่งไปทางช่องทางสื่อสาร ซึ่งเป็นสายโทรศัพท์ เมื่อสัญญาณถึงปลายทางโมเด็มจะแปลงสัญญาณอนาล็อกให้เป็นสัญญาณดิจิทัล เพื่อส่งเข้าประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่อง

2.3.3 อุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่าย (Network Interconnection) หมายถึง อุปกรณ์ที่นำมาใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหนึ่งไปยังเครือข่ายหนึ่งมีหลายประเภท ได้แก่ Bridge, Router และ Gateway

3. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึงกลุ่มของคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องปลายทางซึ่งต่อเชื่อมกันไว้อย่างเป็นระบบกับคอมพิวเตอร์ เครื่องใดเครื่องหนึ่งหรือหลายเครื่อง จัดสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล โดยการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเข้าหากัน เพื่อการส่งข่าวสาร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538) เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้ (สมพิศ ดุศรีพิทักษ์, 2539)

3.1 เครือข่ายแบบแลน (Local Area Network : LAN) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กซึ่งเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ในระยะใกล้ เช่น ภายในหน่วยงานเดียวกัน หรือภายในบริเวณที่ไม่กว้างนัก เป็นระบบการเชื่อมต่อไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารข้อมูลระหว่างไมโครคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในเครือข่าย โดยจะมีเครื่องหนึ่งทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายหรือเครื่องที่ให้บริการ (File Server) และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และข้อมูลของเครื่องต่าง ๆ สามารถเรียกใช้ร่วมกันได้ โดยเครื่องแม่ข่ายจะทำหน้าที่จัดการให้

3.2 เครือข่ายแบบแวน (Wide Area Network : WAN) เป็นระบบเครือข่ายที่ติดตั้งใช้งานอยู่ในบริเวณกว้าง โดยจะใช้เครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมในการเชื่อมโยงเครือข่าย เช่น โทรศัพท์ ดาวเทียม สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้ตั้งแต่ระดับจังหวัด ภาค ประเทศจนถึงทั่วโลก ตัวอย่างเครือข่ายแวนที่รู้จักกันทั่วโลก คือ อินเทอร์เน็ต

### 3. สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ในงานวิจัยหลายฉบับ โดยงานวิจัยในยุคแรกของสื่อสังคมออนไลน์ Michaelidou et al. (2011) ได้อ้างถึงงานวิจัยของ Anderson et al. (1994) และงานวิจัยของ Pitt et al. (2006) ซึ่งกล่าวว่าสื่อสังคมออนไลน์มีรากฐานมาจากคำว่า “สังคมวิทยา” (Sociology) ที่เกิดในบริบทของธุรกิจ อ้างอิงถึงการเชื่อมต่อกันทางความสัมพันธ์ทางธุรกิจมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกิดขึ้นระหว่างหุ้นส่วนทางธุรกิจ ส่วนในบริบทด้านการค้าพบว่าสื่อสังคมออนไลน์ให้ผลประโยชน์แก่ธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้รวมถึงการทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจขององค์กร (Stephen and Toubia, 2010) Copp and Ivy (2001) กล่าวว่าสื่อสังคมออนไลน์มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรขนาดเล็ก โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่า โดยการจัดแบ่งประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2554) สามารถออกเป็นหลายประเภท ได้แก่

- 3.1 ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (Publish) เช่น สารานุกรมออนไลน์ (Wikipedia), บล็อก (Blog)
- 3.2 ประเภทสื่อแลกเปลี่ยน (Share) เช่น ยูทูบ (YouTube), ฟลิค (Flickr), สไลด์แชร์ (SlideShare)
- 3.3 ประเภทสื่อสนทนา (Discuss) เช่น สไกป์ (Skype), กูเกิ้ล ทอล์ค (Google Talk)
- 3.4 ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter)
- 3.5 ประเภทบริการส่งข้อความ (SMS/Voice, Instant Messaging) เช่น ไลน์ (Line), สไกป์ (Skype)

โดยในงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาวิจัยถึงสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ยูทูบ และไลน์ เนื่องจากเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในประเทศไทย เพื่อเก็บข้อมูลในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เหล่านี้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฟซบุ๊ก มีผู้ใช้ในประเทศไทยประมาณ 26 ล้านคน รองลงมา ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ ในประเทศไทยมีผู้ใช้มากกว่า 24 ล้านราย มากเป็นอันดับที่ 2 รองจากประเทศญี่ปุ่น ทวิตเตอร์ 4.5 ล้านคน และยูทูบ 2.98 ล้านคน (www.thumbsup.in.th, 2014)

### 4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยงานวิจัยของ เอมิกา เหมมินทร์ และปรีชา วิจิตรธรรมรส (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนอายุระหว่าง 14-44 ปี ที่อยู่ใน



กรุงเทพมหานคร และใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และใช้สถิติ Chi-Square t-Test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook บ่อยที่สุด โดยผ่านช่องทาง Smartphone โดยส่วนใหญ่จะออนไลน์ไว้ตลอดทั้งวัน ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อพูดคุยกับเพื่อนและรับทราบข่าวสารต่างๆ

ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมของวัยรุ่น โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อสำรวจเฉพาะวัยรุ่นในประเทศไทยที่ใช้บริการ Facebook โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยคือแบบสอบถามที่เป็นแบบกระดาษและแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างจะเลือกเฉพาะวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 14-24 ปี โดยผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอัตราการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยจะใช้เวลา 1-3 ชั่วโมงต่อครั้ง ในการใช้บริการหรือกิจกรรมต่างๆที่มีใน Facebook ซึ่งประกอบด้วย การโต้ตอบบนกระดานสนทนา (Comment) การเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ การเล่นเกมส์ การตอบคำถาม (Quiz) การแบ่งปันรูปภาพปลั๊กวิดีโอ (Share) การค้นหาเพื่อนเก่า การส่งข้อความ การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น การชอบ (Like)

นอกจากนี้ จุฑารัตน์ นกแก้ว (2558) ได้กล่าวถึง สื่อสังคมออนไลน์ หรือ โซเชียลมีเดีย (Social Media) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำอยู่บนโครงสร้างแวลด์ล้อมเว็บ 2.0 ที่เน้นให้ผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถผลิตเผยแพร่ และแบ่งปัน สารสนเทศที่ตนสร้างได้ด้วยตัวเอง ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์มีอยู่หลายประเภทที่ครอบคลุมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook , LinkedIn , YouTube , Instagram , Flickr , Blog , Twitter เป็นต้น

วิวัฒน์ วงศ์ตระกูล. (2532 : 96 - 97) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารการศึกษาทุกระดับ พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารนำสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจอย่างกว้างขวาง โดยมีการพัฒนาศูนย์สารสนเทศ และระบบคอมพิวเตอร์ทั้งระดับกระทรวงและกรม หรือหน่วยงานเทียบเท่ากรม มีวัตถุประสงค์ของระบบเน้นการวางแผน การควบคุม และการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานส่วนใหญ่มีแผนงาน / โครงการ แต่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับกิจกรรม ปัญหาของระบบสารสนเทศ ได้แก่ 1) สถานภาพของหน่วยงานรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับภารกิจ 2) ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่จัดทำขึ้นและต้องการเร่งด่วนเกินไป 3) มีฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ และขาดข้อมูลเชิงคุณภาพ 4) บุคลากรไม่เพียงพอและมีสมรรถภาพไม่สูง 5) ได้รับงบประมาณน้อย 6) เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถภาพต่ำ 7) การประชาสัมพันธ์ระบบในกรมหรือหน่วยงานเทียบเท่ากรม ไม่ชัดเจนและกว้างขวาง

อดิศักดิ์ ภาษา (2551) ได้ทำการสำรวจความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ในการใช้บริการทางวิชาการ จากโปรแกรมเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการหาข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนเตรียมความพร้อม ในการดำเนินการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ ผลการสำรวจพบว่า ในกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดย่อมทั้ง 9 กลุ่ม พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันไปตามประเภท

ของอุตสาหกรรมและประเภทของการให้บริการ โดยในด้านการฝึกอบรม บรรยาย สัมมนา และการตรวจวัด วิเคราะห์และทดสอบ มีความต้องการในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เฉพาะทาง มากที่สุด ตามมาด้วยบริการด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสอบเทียบเครื่องมือวัด ส่วน บริการด้านออกแบบ ซ่อมสร้างและให้คำปรึกษา มีความต้องการใช้บริการด้านวิศวกรรมสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ในด้านเครือข่ายการใช้บริการทางวิชาการได้มีการสร้างเครือข่ายไว้จำนวน 27 กลุ่ม ส่วนแนวทางในการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ เสนอว่า ควรมีการพัฒนาให้ สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการผลิตบุคลากรให้ตรง ตามที่กลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ต้องการด้วย

จินตนา มังคละกนก (2554) ได้ทำการสำรวจความต้องการการรับบริการวิชาการของชุมชนและ สังคม เพื่อศึกษาความต้องการการรับบริการของชุมชนและสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ในภาพรวมชุมชนและสังคมมีความต้องการการรับบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัย ด้านการฝึกอบรมสัมมนา อภิปราย และบรรยาย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการค้นคว้า สํารวจ วิเคราะห์ ทดสอบ และตรวจสอบ และบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ ตามลำดับ ส่วน ความต้องการลำดับต่ำสุด ได้แก่ บริการเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน บริการด้านการบริการสารสนเทศ และบริการด้านการเขียนงานวิชาการและงานแปล ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามเขตพื้นที่ พบว่า ชุมชน และสังคมในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีความต้องการการรับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ด้านการจัด ฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย และบรรยาย มากที่สุด รองลงมาคือ บริการด้านการค้นคว้า สํารวจ วิเคราะห์ ทดสอบ และตรวจสอบ และ บริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ ตามลำดับ ส่วนความต้องการ ลำดับต่ำสุด ได้แก่ บริการเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน บริการด้านการบริการสารสนเทศ และบริการ ด้านการเขียนงานวิชาการและงานแปล สำหรับชุมชนและสังคมในเขตจังหวัดปราจีนบุรี มีความต้องการรับ บริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ด้านการจัดฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย และ บรรยาย มากที่สุด รองลงมาคือ บริการด้านการค้นคว้า สํารวจ วิเคราะห์ ทดสอบ และตรวจสอบ และบริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการและ วิชาชีพ ตามลำดับ ส่วนความต้องการลำดับต่ำสุด ได้แก่ บริการเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน บริการ ด้านการบริการสารสนเทศ และบริการด้านการเขียนงานวิชาการและงานแปล ตามลำดับ

พุลศิริ พรหมกุล (2555) ได้ทำการศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ตามตัวแปรประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งวิชาการ คุณวุฒิ คณะที่สังกัด และการสอนนักศึกษาในระดับ ต่าง ๆ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายองค์ประกอบด้านความต้องการใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม และรายองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และนำผลการสำรวจไปประกอบการพิจารณาจัดทำ ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามให้มีความเหมาะสมตรงความต้องการยิ่งขึ้น รวมถึงนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนฝึกอบรมการใช้งานให้กับผู้ที่มีปัญหาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการ การเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามรายละเอียดในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดดังนี้

1.1 ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในหน่วยงานและคณะที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งประมาณการว่าอย่างน้อยมีจำนวนร้อยละ 50 คือประมาณ 500 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรซึ่งใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 230 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 46 ของประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นเกณฑ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้ได้ เมื่อพิจารณาเทียบกับจำนวนประชากร ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 25 โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งได้ ดังนี้

- บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 54 คน
- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 137 คน
- นักศึกษา จำนวน 39 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามแบบกระดานเป็นเครื่องมือในการสอบถามถึงพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยจะแบ่งการสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายวิชาการผ่านทางสำนักงานคณะต่างๆ ส่วนสายสนับสนุนจะทำการส่งแบบสอบถามผ่านหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยฯ และให้ส่งคืนกลับทางหน่วยงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่กำหนด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้นำมาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อจัดกลุ่มตามอายุ ประเภท ใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้วิธีตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะแล้วสรุปใจความสำคัญ เป็นรายชื่อพร้อมทั้งคำนวณร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของเรียงความ

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.3.1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้แจกแจงความถี่และร้อยละ

4.3.2. วิเคราะห์ระดับข้อเสนอแนะ ใช้ร้อยละ

4.4 เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้ตั้งการให้ระดับคะแนนดังต่อไปนี้

การวัดข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคะแนนดังนี้

เห็นด้วยที่สุด	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
เฉยๆ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยที่สุด	=	1	คะแนน

ผู้วิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยมาเป็นเกณฑ์ในการบรรยายลักษณะของค่าตัวแปรตามมาตราของลิเคิร์ท โดยได้กำหนดระดับคำตอบไว้ 5 ระดับ เพื่อคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้นของความกว้างในแต่ละอันตรภาคชั้นตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ตีความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยที่สุด
คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2560 การวิจัยเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการรับรู้ข่าวสารและเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รวมถึงทราบแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา จำนวน 230 ชุด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสถาบัน เรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ประเภทบุคลากร และสังกัดคณะ/หน่วยงาน โดยแสดงเป็นตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ได้ผลดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	74	32.17
หญิง	156	67.83
ช่วงอายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	7	3.04
อายุ 21 – 30 ปี	95	41.30
อายุ 31 – 40 ปี	89	38.70
อายุ 41 – 50 ปี	24	10.44

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 51 ปีขึ้นไป	15	6.52
ประเภทบุคลากร		
สายวิชาการ	54	23.48
สายสนับสนุน	137	59.56
นักศึกษา	39	16.96

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้  
เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 32.17 และเป็นเพศหญิง  
จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 67.83

ช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30  
รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 และอายุต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด 7  
คน คิดเป็นร้อยละ 3.04

ประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสายสนับสนุนมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ  
59.56 รองลงมาคือสายวิชาการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 และนักศึกษามีจำนวนน้อยที่สุด 39  
คน คิดเป็นร้อยละ 16.96

#### ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะ/สำนักที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	0.43
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	0.87
คณะวิทยาการจัดการ	36	15.65
คณะครุศาสตร์	32	13.91
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร	3	1.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	29	12.61
บัณฑิตวิทยาลัย	2	0.87
สถาบันวิจัย	7	3.05
สำนักงานอธิการบดี	75	32.61
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	6	2.61
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	5.65
ไม่ระบุสังกัดคณะ/หน่วยงาน	24	10.44

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีมีจำนวนมากที่สุด 75  
คน คิดเป็นร้อยละ 32.61 รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.65 และน้อย  
ที่สุดคือคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีจำนวนน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43



## 2. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์</b>		
น้อยกว่า 6 เดือน	0	0
6 เดือน – 1 ปี	10	4.35
1 – 2 ปี	7	3.04
2 – 3 ปี	7	3.04
3 – 4 ปี	21	9.13
4 ปีขึ้นไป	185	80.44
<b>ท่านเป็นสมาชิกของสื่อสังคมออนไลน์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
Facebook	225	21.93
Twitter	57	5.56
MySpace	4	0.39
Line	221	21.54
Instagram	123	11.99
YouTube	151	14.72
Google+	146	14.23
WhatsApp	22	2.14
Tango	14	1.36
Socialcam	25	2.44
Skype	30	2.92
Foursquare	6	0.59
อื่นๆ	2	0.19
<b>สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านใช้บ่อยที่สุด</b>		
Facebook	124	53.91
Twitter	5	2.17
MySpace	2	0.87
Line	72	31.30
Instagram	7	3.04
YouTube	6	2.61
Google+	12	5.22

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	จำนวน	ร้อยละ
WhatsApp	1	0.44
Tango	1	0.44
Socialcam	0	0
Skype	0	0
Foursquare	0	0
อื่นๆ	0	0
<b>อุปกรณ์ที่เข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
Smartphone	204	51.78
Laptop/Notebook	58	14.72
PC/Mac	92	23.35
iPad/Tablet	40	10.15
<b>อุปกรณ์ที่เข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด</b>		
Smartphone	172	74.78
Laptop/Notebook	11	4.78
PC/Mac	34	14.78
iPad/Tablet	13	5.66
<b>ช่วงเวลาที่ใช้ทำงานสื่อสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด</b>		
06.01 – 09.00 น.	19	8.26
09.01 – 12.00 น.	12	5.22
12.01 – 13.00 น.	31	13.48
13.01 – 15.00 น.	11	4.78
16.01 – 18.00 น.	14	6.09
18.01 – 21.00 น.	93	40.43
21.01 – 00.00 น.	48	20.87
00.01 – 06.00 น.	2	0.87
<b>ความถี่ในการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อวัน</b>		
1 – 2 ครั้ง	12	5.24
3 – 4 ครั้ง	65	28.38
5 – 6 ครั้ง	47	20.09
เปิดตลอดทั้งวัน	106	46.29
<b>ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละวัน</b>		
น้อยกว่า 30 นาที	56	24.35
30 นาที – 1 ชม.	48	20.87
1 – 2 ชม.	33	14.35
2 – 3 ชม.	26	11.30
3 – 4 ชม.	16	6.96
มากกว่า 4 ชม.	51	22.17

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด ได้แก่ 4 ปีขึ้นไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 80.44 รองลงมา ได้แก่ ช่วง 3 – 4 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.13

บุคลากรเป็นสมาชิกของสื่อสังคมออนไลน์ Facebook มากที่สุด 225 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 รองลงมาคือ Line จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54

สื่อสังคมออนไลน์ที่บุคลากรใช้บ่อยที่สุด Facebook มากที่สุด 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.91 รองลงมาคือ Line จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30

อุปกรณ์ที่บุคลากรใช้ในการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ได้แก่ Smartphone จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.78 รองลงมาได้แก่ PC/Mac จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.35

อุปกรณ์ที่บุคลากรใช้ในการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด ได้แก่ Smartphone จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 74.78 รองลงมา ได้แก่ PC/Mac จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78

ช่วงเวลาที่บุคลากรเข้าใช้งานสื่อสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด ได้แก่ ช่วงเวลา 18.01–21.00 น. มีจำนวนมากที่สุด 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 21.01 – 00.00 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87

ความถี่ในการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อวันของบุคลากร ได้แก่ เปิดตลอดทั้งวัน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 รองลงมาคือความถี่ 3-4 ครั้ง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38

ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในแต่ละวัน ได้แก่ น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 รองลงมาคือ มากกว่า 4 ชม. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17

## 2.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	จำนวน	ร้อยละ
ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ		
เคย	205	89.13
ไม่เคย	25	10.87
สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ		
Facebook	179	77.82
Twitter	0	0
MySpace	0	0
Line	20	8.70
Instagram	0	0
YouTube	3	1.31

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	จำนวน	ร้อยละ
Google+	24	10.43
WhatsApp	0	0
Tango	0	0
Socialcam	1	0.43
Skype	0	0
Foursquare	0	0
อื่นๆ	3	1.31
<b>ปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ</b>		
มี	51	22.17
ไม่มี	179	77.83
<b>ท่านต้องการให้มีการอบรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์</b>		
ควรมี	172	74.78
ไม่ควรมี	58	25.22

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรเคยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 89.13

สื่อสังคมออนไลน์ที่บุคลากรใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ Facebook จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 77.82 รองลงมาคือ Google+ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43

บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ออนไลน์ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 77.83

บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 74.78

### 3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้สื่อสังคมออนไลน์	ค่าสถิติ		
	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
1. สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์มีหลายช่องทางในการเข้าถึง	4.07	0.59	เห็นด้วย
2. สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ท่านทราบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วขึ้น	4.22	0.59	เห็นด้วยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้สื่อสังคมออนไลน์	ค่าสถิติ		
	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
3. สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น	4.23	0.55	เห็นด้วยที่สุด
4. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อทำงานอยู่เป็นประจำ	4.14	0.63	เห็นด้วย
5. ท่านไม่มีปัญหาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ	3.95	0.73	เห็นด้วย
รวม	4.12	0.47	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีความเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ทราบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อทำงานอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์มีหลายช่องทางในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และไม่มีปัญหาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

#### 4. แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook จะเหมาะสมที่สุด เพราะเป็นสื่อที่บุคลากรเข้าใช้มากที่สุด รองลงมาคือ Line ส่วนระยะเวลาที่เหมาะสมในการเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ ช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. และส่วนใหญ่จะเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ผ่านทางอุปกรณ์ Smartphone และจะใช้ระยะเวลาในการทำงานสื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละวันน้อยกว่า 30 นาที

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการรับรู้ข่าวสารและเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รวมถึงทราบแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่สารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากร โดยสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จากบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 230 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆไปหลายช่องทาง โดยส่วนใหญ่ใช้ Facebook เป็นสื่อในการเข้าถึงสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 54.42 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.44
2. บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศมหาวิทยาลัยฯ ทาง Facebook มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.17
3. บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 77.83
4. เมื่อสอบถามเรื่องการจัดอบรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรมีการจัดอบรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 74.78

#### 2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ Facebook ในการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ Simon Kemp (2017) จากเว็บ [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com) ที่ได้สำรวจสถิติการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของแต่ละประเทศ ในปี 2017 โดยประเทศไทยมีผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ Facebook มากที่สุด ส่วนอุปกรณ์ที่บุคลากรส่วนใหญ่ใช้ในการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์คือ Smartphone อาจเพราะปัจจุบัน Smartphone มีความสามารถมากขึ้น ทำให้สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์จากที่ใดก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับสถิติของเว็บ [www.wearesocial.com](http://www.wearesocial.com) ที่พบว่าคนไทยในประเทศไทยใช้ Smartphone ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด และเพิ่มขึ้นจากปี 2016 ถึง 46% ในขณะที่การใช้ PC หรือคอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีจำนวนลดลง 42% และช่วงเวลา

บุคลากรเข้าใช้งานสื่อสังคมออนไลน์น้อยที่สุด พบว่าเป็นช่วงเวลา 18.01-21.00 น. อาจเพราะเป็นช่วงเวลาพักผ่อนหลังจากเลิกงาน ทำให้เป็นช่วงเวลาที่ไม่มีผู้เข้าใช้งานช่วงเวลานี้มากที่สุด

ด้านปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรไม่มีปัญหาเรื่องการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาจเพราะสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ อีกทั้งยังมีข้อมูลสนับสนุนจากผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานกรณีมีปัญหา

ด้านความต้องการการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการฝึกอบรม อาจเพราะสื่อสังคมออนไลน์มีการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดบริการที่หลากหลายและเข้าถึงผู้ใช้งานมากที่สุด ทำให้บุคลากรอาจเกิดปัญหาติดขัดในเรื่องการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จึงต้องการให้มีการอบรมเพื่อแนะนำและอัปเดตข้อมูลของสื่อสังคมออนไลน์ใหม่ๆ

### 3. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากที่สุด ผู้วิจัยมองเห็นว่าควรจะมีการทำวิจัยเพื่อในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น

1. ควรทำการศึกษาปัญหาและสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์
2. ควรทำการศึกษาปัญหาและผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงาน
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำสื่อสังคมออนไลน์มาช่วยในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทำงานได้รวดเร็วขึ้น

## บรรณานุกรม

---

- กิตติมา เจริญศิริ. (2554). เอกสารการสอนบทที่ 2 การสำรวจเบื้องต้น: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ครรชิต มัลยวงศ์. (2535). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการและพลังงาน.
- ครรชิต มัลยวงศ์. (2537). ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์: สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้. พิมพ์ ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จินตนา มังคละกนก. (2554). รายงานการสำรวจความต้องการการรับบริการวิชาการของชุมชนและสังคมในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และเขตจังหวัดปราจีนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2540). สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฑารัตน์ นกแก้ว. (2558). สื่อสังคมออนไลน์ @มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ดึงข้อมูลวันที่ 14 กันยายน 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/593619>
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารสนเทศ. ปทุมธานี: คณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พลศิริ พรหมกุล. (2555). การสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น Information Technology. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมพิศ ดูศรีพิทักษ์. (2539). ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและเครือข่ายห้องสมุดทางวิชาการในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- วิวัฒน์ วงศ์ตระกูล. (2532). สภาพและปัญหาาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารของกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2554). เรื่องจริงเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์, หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันที่ 13 กันยายน 2554. ดึงข้อมูลวันที่ 14 ตุลาคม 2557, จาก [https://www.etda.or.th/etda\\_website/mains/display/1667](https://www.etda.or.th/etda_website/mains/display/1667).
- อดิศักดิ์ ภาษา. (2551). การสำรวจความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการทางวิชาการ จากโปรแกรมเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- เอมิกา เหมมินทร์ และปรีชา วิจิตรธรรมรส. (2557). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.



- Anderson, J., Hakansson, H. and Johanson J. (1994). **Dyadic business relationships within a business network context**. *Journal of Marketing*, 58, 1-16
- Kemp, Simon. (2017). **DIGITAL IN SOUTHEAST ASIA IN 2017**. <https://wearesocial.com/special-reports/digital-southeast-asia-2017>. เข้าถึงข้อมูลวันที่ 26 ธันวาคม 2560.
- Michaelidou, N., Siamagkab, N. T. and Christodoulides G. (2011). **Usage, barriers and measurement of social media marketing: An exploratory investigation of small and medium B2B brands**. *Industrial Marketing Management*, 40, 1153-1159.
- Pitta, L., Merwe, R. V. D., Berthon, P., Salehi-Sangari, E. and Caruama A. (2006). **Global alliance networks: A comparison of biotech SMEs in Sweden and Australia**. *Industrial Marketing Management*, 35, 600-610.
- Stephen, A. T and Toubia, O. (2010). **Deriving value from social commerce networks**. *Journal of Marketing Research*, 47(2), 215-228.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บันทึกข้อความขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสถาบัน**  
**เรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศ**  
**ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

---

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับดำเนินการวิจัยในการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจะนำผลที่ได้จากงานวิจัยมาเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการพัฒนาสารสนเทศให้ตรงกับการใช้งานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3** ปัญหาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ( กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบพร้อมกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง )

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ช่วงอายุ

อายุต่ำกว่า 20 ปี

อายุ 21 – 30 ปี

อายุ 31 – 40 ปี

อายุ 41 – 50 ปี

อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทบุคลากร

สายวิชาการ

สายสนับสนุน

นักศึกษา

4. สังกัดหน่วยงาน/คณะ/สาขาวิชา (โปรดระบุ)

.....

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์นานเท่าใด

น้อยกว่า 6 เดือน

6 เดือน – 1 ปี

1 – 2 ปี

2 – 3 ปี

3 – 4 ปี

4 ปีขึ้นไป

2. คุณเป็นสมาชิกของสื่อสังคมออนไลน์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |                                    |                                     |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Facebook              | <input type="checkbox"/> Twitter   | <input type="checkbox"/> MySpace    |
| <input type="checkbox"/> Line                  | <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> YouTube    |
| <input type="checkbox"/> Google+               | <input type="checkbox"/> WhatsApp  | <input type="checkbox"/> Tango      |
| <input type="checkbox"/> Socialcam             | <input type="checkbox"/> Skype     | <input type="checkbox"/> foursquare |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |                                    |                                     |
3. จากข้อที่ 2 สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านใช้บ่อยที่สุด คือ.....
4. ท่านเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านช่องทางใด
- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Smartphone | <input type="checkbox"/> Laptop/Notebook |
| <input type="checkbox"/> PC/MAC     | <input type="checkbox"/> ipad/Tablet     |
5. จากข้อที่ 4 ช่องทางที่ท่านเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด คือ.....
6. คุณเข้าใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด
- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 06.01 – 09.00 น. | <input type="checkbox"/> 09.01 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.01 – 13.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 13.01 – 15.00 น. | <input type="checkbox"/> 16.01 – 18.00 น. | <input type="checkbox"/> 18.01 – 21.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 21.01 – 00.00 น. | <input type="checkbox"/> 00.01 – 06.00 น. |   |
7. คุณเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์บ่อยเพียงใดในแต่ละวัน
- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง     |
| <input type="checkbox"/> 5 - 6 ครั้ง | <input type="checkbox"/> เปิดตลอดทั้งวัน |
8. ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของท่านในแต่ละวัน
- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 30 นาที – 1 ชม. | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ชม.     |
| <input type="checkbox"/> 2 – 3 ชม.        | <input type="checkbox"/> 3 – 4 ชม.       | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชม. |
9. ท่านเคยใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามหรือไม่
- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|
10. จากข้อที่ 9 หากเคยใช้ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ชนิดใดบ้างในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (โปรดระบุ)
- .....
11. ท่านมีปัญหาการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ออนไลน์หรือไม่
- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มี | <input type="checkbox"/> ไม่มี |
|-----------------------------|--------------------------------|
12. จากข้อที่ 11 หากมี ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อะไรบ้าง (โปรดระบุ)
- .....
13. ท่านอยากให้มีการอบรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์หรือไม่
- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ควร | <input type="checkbox"/> ไม่ควร |
|------------------------------|---------------------------------|

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย ที่สุด	4 เห็นด้วย	3 เฉยๆ	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย ที่สุด
1. สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์มีหลายช่องทางในการเข้าถึง					
2. สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ท่านทราบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ได้รวดเร็วขึ้น					
3. สารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ บนสื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น					
4. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อทำงานอยู่เป็นประจำ					
5. ท่านไม่มีปัญหาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าถึงสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

กรุณาส่งแบบสำรวจความคิดเห็นที่

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โปรดส่งแบบสอบถามความคิดเห็นภายในวันที่ 28 กรกฎาคม 2560

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้



## ประวัติผู้วิจัย

## หัวหน้าโครงการ

ชื่อ-นามสกุล : นายโสภณ พิณีจกจิเจริญกุล  
 ตำแหน่ง : นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
 สังกัด คณะ/สำนัก/กอง/ศูนย์ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
 ระดับการศึกษา : ปริญญาโท (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จาก มหาวิทยาลัยนเรศวร  
 ปริญญาตรี (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย

ทำงานด้านการพัฒนาระบบ เพื่อสนับสนุนงานมหาวิทยาลัย

## ผลงานวิจัยที่พิมพ์ออกเผยแพร่ (ถ้ามี)

-

สถานที่ติดต่อ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 พิบูลสงคราม  
 เลขที่ 156 หมู่ 5 ต.พลาชุมพล อ.เมือง  
 จ.พิษณุโลก 65000  
 เบอร์โทรศัพท์ 086-679-0070  
 sophon\_b@psru.ac.th

## ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นายปณิธาร บัวเฟื่อน  
 ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา  
 สังกัด คณะ/สำนัก/กอง/ศูนย์ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
 ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จาก มหาวิทยาลัยนเรศวร

## ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย

ทำหน้าที่ดูแลห้องเรียนไอที ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย

## ผลงานวิจัยที่พิมพ์ออกเผยแพร่ (ถ้ามี)

-

สถานที่ติดต่อ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 พิบูลสงคราม  
 เลขที่ 156 หมู่ 5 ต.พลาชุมพล อ.เมือง  
 จ.พิษณุโลก 65000  
 เบอร์โทรศัพท์ 08-3330-2613