

ความคิดเห็นต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานบริษัท ในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

The Opinion towards Social Network Services of the Employees at Suntowers Building

ชมดวง แพทอง / Chomduang Phaethong

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: Chomduang@sam.or.th

จตุพร บานชื่น / Jatuporn Banchuen

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocjpb@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส 2) เพื่อศึกษาการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส จำนวน 351 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของตัวอย่าง อยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อการใช้บริการที่ส่งผลกระทบด้านบุคคล อยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับตำแหน่งและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมไม่แตกต่างกัน และพบว่าความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, เครือข่ายสังคมออนไลน์, อาคารชั้นทาวเวอร์ส

Abstract

The purpose of this research were 1) to study personal factors that can affect opinion toward social network usage of employees at Suntowers Building 2) to study Social Network usage of employees at Suntowers Building, and 3) to compare knowledge and understanding related to Social Network laws and opinion of employees at Suntowers Building towards Social Network usage. The research population was 351 employees at Suntowers Building. The statistical tool for data gathering was questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and

Pearson's Correlation Coefficient by setting the statistical significance level at 0.05. The research result showed that the overall knowledge of samples related to social network laws and the opinion towards Social Network services were high. The opinion of social network usage that affects society was moderate and the opinion of social network usage that affects individual was low. The hypothesis testing was found that there was no difference in opinion toward social network usage among samples with different gender, age, education level, marital status, occupation and monthly income. Also, overall knowledge related to social network laws correlated to the opinion of social network usage at 0.05 statistically significant level.

Keywords: Opinion, Social Network, Suntowers Building

บทนำ

เครือข่ายสังคมเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลเข้าเป็นกลุ่มเฉพาะตัวคล้ายสังคมน้อยและปฏิบัติต่อกันแบบเพื่อนบ้าน ซึ่งเครือข่ายสังคมเหล่านี้เกิดขึ้นได้ในสถานที่ต่าง ๆ ทั้งโรงเรียน มหาวิทยาลัยหรือแม้แต่ในที่ทำงาน แต่สังคมที่ได้รับความนิยมสูงสุดกลับเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์ใช้โลกอินเทอร์เน็ตนั้น มีคนนับล้านที่พยายามทำความรู้จักกับคนอื่น ๆ เพื่อรวมตัวและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ไปจนถึงการขับเคลื่อนหรือผลักดันสิ่งใดสิ่งหนึ่งประเด็นที่คนในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีร่วมกันนั้นจึงแตกต่างกันไปตามความสนใจอันหลากหลาย

แนวโน้มความนิยมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อาจกลายเป็นสื่อหลักในการสื่อสาร เรียกว่าเป็น “ยุคของการแพร่หลายทางสังคมออนไลน์ (Social Ubiquity) ดังเห็นได้จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเทศไทยปี 2556 ของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สพธอ (2556: 64) พบว่า มีผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ถึงร้อยละ 93.8 จากจำนวนคนที่ทำการสำรวจซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่สูงมาก จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงต้นทำให้ทราบว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เข้ามามีบทบาทกับคนมากขึ้น เพราะง่ายต่อการใช้งาน เป็นมิตรกับผู้ใช้ คนทุกวัยสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างไม่รู้สึกว่ายากต่อการใช้งาน การโพสต์ข้อความ คลิป เพลง ความคิดเห็นต่าง ๆ สามารถทำได้โดยง่ายดาย

นอกจากนี้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ยังมีข้อดีมากมาย โดยเฉพาะในการแสดงออกทางความคิด และกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้ข้อมูลจากผู้อื่น ในด้านธุรกิจอีคอมเมิร์ซก็เช่นกัน Social Network ทำให้ผู้ขายได้ประชาสัมพันธ์สินค้าง่ายขึ้น ผู้ซื้อก็มีโอกาสเข้าถึงสินค้าได้ง่ายเช่นกัน ตลอดจนในระดับบุคคลที่ต้องการระบายความรู้สึกนึกคิด ทั้งเรื่องการทำงาน เรื่องส่วนตัว ประเด็นสังคม เศรษฐกิจและการเมืองผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของตนเอง ถือเป็นช่องทางการระบายออกช่องทางหนึ่ง แต่การที่ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มีโอกาสมั่วสุมเผยแพร่ข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งทุกคนสามารถใช้งานได้ ก็ทำให้ข้อมูลใน เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ

ในขณะที่เทคโนโลยีการสื่อสารได้รับการพัฒนาอย่างก้าวล้ำ สื่อสังคมออนไลน์ได้ถูกกล่าวหาว่าส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์ของคนในสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ส่งผลทั้งในระดับบุคคลและระดับภาพรวมของสังคม ดังเช่น การคุกคามผ่านสื่อออนไลน์ (Cyber Bullying), การโจรกรรมเอกลักษณ์บุคคล (Identity Theft), เครือข่ายสังคมออนไลน์สร้างปัญหาทางความสัมพันธ์ของคนในสังคม เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส เนื่องจากเป็นอาคารสถานที่ทำงานซึ่งเป็นแหล่งรวมเจ้าหน้าที่จากหลายสาขาอาชีพโดยจะดำเนินการสำรวจความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ อีกทั้งศึกษาเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์กับความ

คิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคม และการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคลของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส
2. เพื่อศึกษาการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้และความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สรวม 4,052 คน และในการกำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) โดยผู้วิจัยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, n.d. อ้างอิงในถึง ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2545: 103) ได้จำนวนตัวอย่างเป็นพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส จำนวน 351 คน จากประชากรทั้งหมด โดยแบ่งประเภทในการสุ่มตัวอย่างบริษัทในอาคารชั้นทาวเวอร์สเป็น 5 ประเภท

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างบริษัทในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

ประเภทบริษัทในอาคารชั้นทาวเวอร์ส	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. ด้านสถาบันการเงิน	877	76
2. ด้านการขายสินค้าและบริการ	1,778	154
3. ด้านการให้คำปรึกษาและพัฒนา	97	8
4. ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	228	20
5. ด้านพลังงาน	1,072	93
รวม	4,052	351

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมาเอง เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และสมมติฐานของหัวข้อวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับตำแหน่งและรายได้ในแต่ละเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบและที่เกี่ยวกับตัวผู้ตอบ ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ รูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการ ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ถูกหรือผิด ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1.ด้านความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ 2. ด้านความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคม 3. ด้านความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคล

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ก่อนที่จะมีการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อน ซึ่งมีวิธีการดังนี้

การหาความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษา และอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ด้วยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทในอาคารชั้นทาวเวอร์ส จำนวน 30 คน (Pre-test) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามความรู้และความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ใช้วิธีของ Kuder Richardson (KR 20) มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.067 และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ภาพรวม) ใช้วิธีวัดแบบ Cronbach มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.878 หากค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่า ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีความน่าเชื่อถือ จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้ เมื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1. ค่าร้อยละ (Percentage) 2. ค่าความถี่ (Frequency) 3. ค่าเฉลี่ย (Mean) 4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 5. t-test, 6. One-way ANOVA 6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. ตำแหน่ง
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ เครือข่ายสังคมออนไลน์

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคม ออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

- ด้านการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์
- ด้านการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคม
- ด้านการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคล

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ	
ชาย	167 คน (ร้อยละ 47.6)
หญิง	184 คน (ร้อยละ 52.4)
อายุ	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	118 คน (ร้อยละ 33.6)
31-40 ปี	136 คน (ร้อยละ 38.8)
อายุ 41 ปีขึ้นไป	97 คน (ร้อยละ 27.6)
อายุเฉลี่ย	35.72
ระดับการศึกษาสูงสุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62 คน (ร้อยละ 17.7)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	221 คน (ร้อยละ 63.0)
ปริญญาโท	68 คน (ร้อยละ 19.3)
สถานภาพสมรส	
โสด	217 คน (ร้อยละ 61.8)
สถานภาพสมรส	134 คน (ร้อยละ 38.2)
อาชีพ	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	202 คน (ร้อยละ 57.5)
พนักงานบริษัทเอกชน	142 คน (ร้อยละ 40.5)
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	7 คน (ร้อยละ 2.0)
ระดับตำแหน่ง	
พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	211 คน (ร้อยละ 60.1)
ผู้บริหารระดับต้น	106 คน (ร้อยละ 30.2)
ผู้บริหารระดับสูง	3 คน (ร้อยละ 0.9)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ต่ำกว่า 20,000 บาท	109 คน (ร้อยละ 31.1)
20,001-40,000 บาท	159 คน (ร้อยละ 45.3)
50,000 บาทขึ้นไป	37 คน (ร้อยละ 10.5)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์

ตารางที่ 2 การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์

รูปแบบอินเทอร์เน็ต	
เหมาจ่ายรายเดือน	299 คน (ร้อยละ 85.2)
แบบเติมเงิน	52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8
ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้บริการ	
Line	322 คน (ร้อยละ 91.7)
Facebook	320 คน (ร้อยละ 91.2)
Twitter	68 คน (ร้อยละ 19.4)
ช่วงเวลาที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ระหว่างวัน	
12.01-18.00 น.	199 คน (ร้อยละ 56.7)
18.01-24.00 น.	306 คน (ร้อยละ 87.2)
24.01-06.00 น.	37 คน (ร้อยละ 10.5)
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์	
เพื่อรับข้อมูลข่าวสารและความรู้	313 คน (ร้อยละ 89.2)
เพื่อสนทนา ติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็น	287 คน (ร้อยละ 81.8)
เพื่อชมหรือเลือกซื้อสินค้าออนไลน์	136 คน (ร้อยละ 38.7)

ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์

ระดับความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของตัวอย่าง อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามในเรื่อง IP Address สามารถนำมาเป็นหลักฐานในการสืบหาตัวผู้กระทำผิดและเป็นหลักฐานในการดำเนินการทางกฎหมาย ตัวอย่างมีความรู้ในประเด็นนี้มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถามในเรื่อง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงไอซีที และข้อคำถามในเรื่อง ปัจจุบันมีการกำหนดอายุต่ำกว่า 13 ปี ห้ามใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ตัวอย่างมีความรู้ในข้อนี้น้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์

ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาในรายด้านที่ศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อทางสังคมและความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อส่วนบุคคล ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดและสามารถอธิบายในรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามในเรื่อง ประเด็นท่านเห็นว่าการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่วยเพิ่มช่องทางการตลาดและโอกาสทางธุรกิจ ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้บริการข้อมูลข่าวสารประจำวันได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ทั้งในด้านบวกและด้านลบและข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ควบคุมการใช้งานของผู้ใช้บริการได้ยาก(ข้อคำถามเชิงลบ) ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในประเด็นนี้น้อยที่สุด

ด้านการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้เกิดการแสดงพลังของกลุ่มประชาชน การมีส่วนร่วม

ร่วมในการช่วยเหลือกันในสังคม ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าการติดต่อสื่อสารกันทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ประชาชนสามารถเข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้น สำหรับข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางในการละเมิดลิขสิทธิ์(ข้อคำถามเชิงลบ) และตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบทางสังคมในประเด็นนี้น้อยที่สุดนั้นหมายถึง ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางในการละเมิดลิขสิทธิ์

ด้านการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคล อยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าการให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการกล้าแสดงความรู้สึกส่วนตัวมากขึ้น ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ขาดความเป็นส่วนตัวในชีวิตประจำวัน(ข้อคำถามเชิงลบ) สำหรับข้อคำถามในเรื่อง ท่านเห็นว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากเกินไปส่งผลต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการทางร่างกาย (ข้อคำถามเชิงลบ) และตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบด้านบุคคลในประเด็นนี้น้อยที่สุดนั้นหมายถึง ตัวอย่างเห็นด้วยว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากเกินไปจะส่งผลต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการทางร่างกาย

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงต่างก็ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากที่ ไปรยา ตันติวงศ์ (2541) ได้กล่าวว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้ง 2 เพศไว้แตกต่างกันผู้หญิงมักมีจิตใจอ่อนไหว เจ้าอารมณ์ ถูกชักจูงง่ายและยังถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ในทุกช่วงอายุทำให้ไม่เกิดความแตกต่าง ซึ่งแตกต่างจากที่ ไปรยา ตันติวงศ์ (2541) ได้กล่าวว่าอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสื่อแตกต่างจากคนที่มีอายุน้อยกว่าและบุคคลที่อายุน้อยจะมีการตอบสนองต่อสื่อเปลี่ยนแปลงไปตามวัยเมื่ออายุมากขึ้น โดยทั่วไปแล้วคนอายุน้อยมักจะมีความคิดเห็นนิยมยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดี ส่วนอายุมากมักมีความคิดแนวนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้าย พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ในทุกระดับการศึกษาทำให้ไม่เกิดความแตกต่าง ซึ่งแตกต่างจากที่ ไปรยา ตันติวงศ์ (2541) ได้กล่าวว่า ในระบบการศึกษาที่ต่างกันหรือในสาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันออกไปซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์วรรณ รัตนธำรงพรรณ, เลิศลักษณ์ กลิ่นหอมและไพฑูรย์ พิมดี (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียน-นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคจุฬารักษ์ (ลาดขวาง) นักเรียน-นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลกระทบการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พบว่า

ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะสถานภาพโสดหรือสมรสต่างก็ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากความหมายของความคิดเห็นของ ชูติมา ชัยมุกลิก (2550:15) ความคิดเห็นคือการแสดงออกตามสภาพความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมีการตัดสินใจ แสดงออกและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละอาชีพต้องมีการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เหมือนกันทำให้มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริเสาวภา ฤกษ์นันท์ (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและการเปิดเผยตนเองของผู้ใช้งานเว็บไซต์เฟซบุ๊กในเขตกรุงเทพมหานคร ประชาชนที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้เฟซบุ๊กต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานและการเปิดเผยตนเองในเฟซบุ๊กไม่แตกต่าง พบว่า อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับตำแหน่งแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษาของ กิตติมา สุรสนธิ (2542:15) กล่าวว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในชีวิตที่ค่อนข้างประสบผลสำเร็จ เช่น เป็นคนเรียนหนังสือเก่งประสบผลสำเร็จในการทำงาน ทำให้บุคคลประเภทนี้มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงมาก และคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างสามารถกำหนดได้ด้วยตัวเอง พบว่า ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

พนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ไม่มีผลกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งแตกต่างจากการวิจัยของ ภัทธา เรืองสวัสดิ์ (2553) คนวัยทำงานที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกันมีช่วงเวลาในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน พบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์ส

ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลต่อความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในทิศทางตรงกันข้าม โดยตัวอย่างมีความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับสูง จะมีผลต่อความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ไม่ถูกต้องลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่าย

สังคมออนไลน์ จะทำให้กลุ่มผู้ใช้งานมีความตระหนักถึงการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ถูกต้องเพิ่มมากขึ้น จากกรณีศึกษาอาชญากรรมและกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในปัจจุบันการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากประโยชน์ที่ได้รับต่างๆ กลับพบปัญหาจากการใช้เพิ่มมากขึ้น ทั้งการละเมิดลิขสิทธิ์ การส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลอื่น เช่น การเผยแพร่ภาพยนตร์ รูปภาพ และข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. กำหนดให้ทุกเว็บไซต์ มีการประกาศคำเตือนให้กลุ่มผู้ใช้งานมีวิจารณญาณในการเสนอความคิดเห็น หรือวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นต่างๆ โดยอ้างอิงกฎหมาย และระบุบทลงโทษที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้งานมีความรู้กฎหมาย และแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น
2. จัดโครงการ/กิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ และตระหนักว่าการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ควรแบ่งแยกระหว่างเรื่องส่วนตัว และเรื่องงานในหน้าที่ บุคลากรต้องระมัดระวังอย่างยิ่งในการเผยแพร่ความคิด/ข้อเสนอแนะที่ไม่สร้างสรรค์ ซึ่งอาจเป็นการกระตุ้น โหม่งข่าว ปลุกกระแส หรือการยุยงส่งเสริมที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งในสังคม หรือองค์การ ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคลากรและองค์กร ควรกำหนดเป็นข้อตกลง และถือปฏิบัติร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม อาทิเช่น พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อได้ทราบถึงแนวโน้ม และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในอาคารชั้นทาวเวอร์สได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรใช้วิธีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้น เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น
3. ควรนำข้อกฎหมายหรือบทลงโทษของการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในต่างประเทศมาศึกษาเปรียบเทียบกับข้อกฎหมายหรือบทลงโทษของการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมายหรือบทลงโทษของประเทศไทยให้เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา สุรสนธิ. 2542. *ความรู้ทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชุตินา ชัยมุสิก. 2550. *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมที่มีผลกระทบต่อการเกิดปัญหาอาชญากรรม*. (เอกสารศึกษารายบุคคลหลักสูตรผู้กำกับฯ รุ่นที่ 57 สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษานักงานตำรวจแห่งชาติ).
- ทิพย์วรรณ รัตนธำรงพรรณ, เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม และ ไพฑูรย์ พิมพ์ดี. 2556. "การศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียน-นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคจุฬารักษ์ (ลาดขวาง)." *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม* 1 (1): 1-8.
- ไพบรียา ดันติวงศ์. 2541. *กลยุทธ์การแข่งขันของ หสพ.บางกอกโพสต์และเดอะเนชั่นผ่านการจัดทำนิตยสารแทรก Real Time และ Weekend กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ ผู้รับสาร*. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการหนังสือพิมพ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรา เรืองสวัสดิ์. 2553. รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวันทำงานในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). 2556. ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 2556 นี้ โดยได้สำรวจจากทางเว็บไซต์และ **Social Network**. สืบค้นจาก www.thailibrary.in.th/2013/07/29/thailand-internet-user-profile-/2013/.

สิริเสาวภา ฤกษ์นันท์. 2556. พฤติกรรมสื่อสารและการเปิดเผยตนเองของผู้ใช้งานเว็บไซต์เฟซบุ๊กในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Krejcie, R. & Morgan, D. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." **Educational and Psychological Measurement** 30 (3): 607-610.