

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจที่พยากรณ์สัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลของพนักงาน

Online Social Network Usage and Trust Predicting of
Interpersonal Relationships of Employees

มณฑา เรืองขจร*
Monta Ruangajon*
สุนทรี ศักดิ์ศรี**
Soontaree Saksri**

* นักศึกษาลัทธิสุตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* Master of Arts, Industrial and Organizational Psychology. Faculty of Applied Arts. King Mongkut's University of
Technology North Bangkok

* E-mail: yui13.chester@gmail.com, kmutnb-iti@hotmail.com

** อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

** Lecturer, Department of Humanities Faculty of Applied Arts. King Mongkut's University of Technology North Bangkok

** Email: dr.soontaree@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน 4) พยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ด้วยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท พีทีทีโกลบอลเคมีคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยโอลิโอเคมี จำกัดจำนวน 359 คน เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง 2) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน 3) ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 4) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านความบันเทิง และความไว้วางใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความตรงไปตรงมา และด้านความสำเร็จในผลงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 45

คำสำคัญ: เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the levels of interpersonal relationships, online social network usage and trust, 2) to study the relations between the online social network usage and interpersonal relationships of employees, 3) to study the relations between the trust and the interpersonal relationships of employees, and 4) to predict interpersonal relationships with online social network usage and trust of employees. The samples were 359 employees of PTT Global Chemical Public Company Limited and Thai Oleo Chemicals Company Limited. The data were collected by questionnaires. Data were analyzed by using Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results showed that 1) the levels of the interpersonal relationships of employees and the trust was high, but the level of online social network usage was moderate. 2) There was not a relationship between online social network usage and interpersonal relationships 3) There was a relationship between trust and interpersonal relationships with a statistical significance at the .01 level. 4) The online social network usage for communication, collaboration, entertainment and the trust on achieving results, acting with integrity and demonstrating concerns could accounted for 45 Percent of variance to predict interpersonal relationships of employees.

Keywords: Online social network, Trust, Interpersonal Relationships

บทนำ

สัมพันธภาพเป็นเรื่องสำคัญของการดำเนินชีวิตทั้งในระดับส่วนตัวและระดับส่วนรวม การติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตของทุกคน เป้าหมายหลักในการติดต่อหรือสร้างความสัมพันธ์ คือการทำให้บุคคลมีการเกี่ยวข้องระหว่างกัน จะด้วยวิธีการหรือช่องทางใดก็แล้วแต่ ถือว่าเป็นกิจกรรมทางสังคม เพราะทั้งสองฝ่ายต่างมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Solid Interaction) และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กันก็จะเกิดความรู้สึกหรืออารมณ์จากการมีปฏิสัมพันธ์นั้นๆ ซึ่งเมื่อใดบุคคลเกี่ยวข้องกัน จนมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่เป็นผลจากการกระทำระหว่างกัน เราจะถือว่าบุคคลคู่นั้นมีสัมพันธภาพระหว่างกัน (Interpersonal Relation) (สุรพล พยอมแย้ม, 2548)

มนุษย์ทำงานร่วมกันอยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในองค์กรมนุษย์จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีระบบที่สลับซับซ้อน มนุษย์ต้องการเพื่อนและการรวมกลุ่ม มนุษย์ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามลำพัง จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่เสมอทั้งทางตรงและทางอ้อม (พรพนทิพย์ ศิริวรรณทิพย์, 2541) นอกจากต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในองค์กรแล้ว ทั้งในครอบครัว สังคม หมู่ญาติและชีวิตการทำงาน มนุษย์จะมีการแสวงหาความเป็นเพื่อน ต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองทั้งด้านจิตใจที่เกิดจากการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนั่นเอง (ปัสติ อุณหเลขกะ, 2533)

ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการสร้างพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของทั้งสองฝ่ายแล้ว สัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้น ก็อาจยุติลงโดยไม่

ต้องการมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องไปอีก มิหนำซ้ำระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันต่างฝ่ายอาจรู้สึกไม่พอใจซึ่งกันและกันได้ แต่ด้วยความจำเป็นจากเหตุต่างๆ ทำให้ต้องเกี่ยวข้องกันต่อไปจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมายของตน และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กันแล้วลักษณะประจำตัวของแต่ละคนจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของอีกฝ่ายทันที (Interpersonal Influence) ความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างกันมาจากหลายสาเหตุ อาจเริ่มจากความต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก่อนหรืออาจเป็นคนต้องการที่ตรงกับทั้งสองฝ่ายก็ได้ เช่น ต้องการได้รับความช่วยเหลือ ต้องการได้รับการกระตุ้น ต้องการลดความวิตกกังวลหรือความกลัว ต้องการได้รับข้อมูลเพิ่มเติม ต้องการประเมินตนเอง (ประสงค์, 2533)

โดยบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นสื่อหรือตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จึงเป็นสิ่งหนึ่งที่มีบทบาทในสังคมองค์กร โดยนำสื่อจากโลกอินเทอร์เน็ตมาเป็นส่วนหนึ่งในการติดต่อหรือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้การนำเสนอเรื่องราวของข่าวสารไปได้ทั่วทุกมุมโลกให้รับรู้กันได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้โลก กลายเป็นโลกไร้พรมแดนหรือที่เรียกกันว่า โลกาภิวัตน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) จึงได้กลายเป็นปรากฏการณ์ของการเชื่อมต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในโลกของอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างชุมชนออนไลน์ซึ่งทำให้ผู้คนสามารถที่จะแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูล ตามประโยชน์กิจกรรม หรือความสนใจเฉพาะเรื่อง ทำให้สังคมองค์กรได้มองเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสื่อใหม่ที่ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นที่นิยมมากจนกลายเป็นวัฒนธรรมส่วนหนึ่งของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ในปัจจุบัน เพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนเป็นบริการพื้นฐานของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้สามารถแสดงตนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไปโดยการสร้างหน้าต่างหรือเว็บไซต์ (Web Site) ของตัวเอง และอนุญาตให้ผู้อื่นที่ใช้บริการเครือข่ายเดียวกัน เข้ามาร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับผู้ใช้นั้นๆ ได้ (ปณิชา นิธิพรมงคล, 2555)

เมื่อบุคคลใดเกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน ความไว้วางใจก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับบุคคล สัมพันธภาพโดยทั่วไปแล้วนั้น คนเราจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเอง ทำความรู้จักกับบุคคลอื่นๆ มากน้อยแค่ไหน ก็ขึ้นกับว่าเขาผู้นั้นรู้สึกไว้วางใจต่อบุคคลอื่นที่เขาติดต่อ สัมพันธ์มากน้อยเพียงใด ยิ่งมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ประสพผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากเท่านั้น

โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่ภายในหน่วยงาน ควรมีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันจึงจะนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งท่ามกลางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรตามสถานภาพและบทบาทที่แต่ละบุคคลยึดถืออาจมองถึงระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ได้ 3 ระดับ คือ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้บังคับบัญชา มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา และ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้การสร้าง ความเชื่อถือ ไว้วางใจในแต่ละระดับต่างต้องการปัจจัยเสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ และจะมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง โดยความเชื่อถือไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามักเน้นไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ในขณะที่ความเชื่อถือไว้วางใจ

ระหว่าง เพื่อนร่วมงานนั้นจะให้ความสำคัญกับเรื่องของความรู้สึกและความเอาใจใส่ดูแลกัน (ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Deutsch M. (1960) ทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจและพบว่าเป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดมาจากบุคคลหรือความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ความไว้วางใจเป็นผลมาจากการโต้ตอบกันของทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ ความรู้สึกภายในก็เป็นความรู้สึกที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่นรวมทั้งความคาดหวังที่แต่ละคนคาดหวังต่อบุคคลอื่นและบรรทัดฐานที่จะปฏิบัติต่อบุคคลอื่น

จากสภาพปัญหาดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจ ที่พยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้ทราบถึงระดับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระดับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระดับการไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ การไว้วางใจ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะนำไปเป็นแนวทางพัฒนาการใช้เครือข่ายทั้งในระดับปัจเจกและระดับส่วนรวมให้มีแนวทางในการที่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ และเผื่อระแวดระวังให้เกิดผลกระทบต่องานน้อยที่สุด และยังใช้ปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสำเร็จ เกิดดุลยภาพของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายในการพัฒนาด้านการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งเสริมการสร้างการไว้วางใจและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหานี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
4. เพื่อพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานด้วยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และความไว้วางใจของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือความไว้วางใจอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานได้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทประเภทธุรกิจเคมีภัณฑ์ จำนวน 3,509 คน ได้แก่ พนักงานของบริษัทพีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยโอลิโอเคมี จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานของบริษัท พีทีทีโกลบอลเคมิคอล จำกัด

(มหาชน) และบริษัท ไทยโอลิโอเคมี จำกัด โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 3,509 คน และได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรได้ 359 คน ด้วยวิธีการกำหนดตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้โดยใช้สูตรตามวิธีของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุและระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นแบบทดสอบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งตามหลักลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านมัลติมีเดีย ด้านความบันเทิง ด้านการรีวิวและแสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ เป็นแบบทดสอบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งตามหลักลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ในผลงาน ด้านความตรงไปตรงมา ความดูแลเอาใจใส่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ เป็นแบบทดสอบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งตามหลักลิเคิร์ท สเกล

(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน ด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหา กับคำนิยามศัพท์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จากนั้นนำมาปรับปรุง และทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อคำถามรายข้อ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item-Total Correlation) สำหรับเกณฑ์การกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้ได้จะยึดหลักว่า ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่าอำนาจจำแนกเป็นบวก และมีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป เป็นค่าที่ยอมรับได้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient α) ชุดคำถามที่ดีต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พร้อมชี้แจงวิธีการแจกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 359 ฉบับ โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยวิเคราะห์โปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการทำงาน โดยผู้วิจัยทำการ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานและความไว้วางใจกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้พยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน จากตัวแปรการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 56.05 อายุ 21-30 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 สถานภาพโสด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 71.01 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 199 คน มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 คน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์พบว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, $SD = .72$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไว้วางใจพบว่า ความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = .55$)

2.3 ผลการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .44$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความไว้วางใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .639$) คิดเป็นร้อยละ 40.83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($p = .000$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือความไว้วางใจอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานได้

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งหมดจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านมัลติมีเดีย ด้านการริ้วและแสดงความคิดเห็น ด้านความบันเทิง และความไว้วางใจ ด้านความสำเร็จในผลงาน ด้านความตรงไปตรงมา ด้านความดูแลเอาใจใส่

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านความบันเทิงและความไว้วางใจด้านความสำเร็จในผลงาน ด้านความตรงไปตรงมา และด้านความดูแลเอาใจใส่ มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานและได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยทั้ง 6 ตัว ใน 6 ขั้นตอน โดยพิจารณาจากค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า

ขั้นที่ 1 ความไว้วางใจด้านความดูแลเอาใจใส่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลพนักงาน ได้ร้อยละ 36.1 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรความไว้วางใจด้านความตรงไปตรงมาสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 40.8 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 4.7 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวแปรการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิงสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 41.8 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.0 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 4 เมื่อเพิ่มตัวแปรความไว้วางใจด้านความเร่งในผลงานสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 42.9 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.1 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 5 เมื่อเพิ่มตัวแปรการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปันสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 43.9 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.0 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขั้นที่ 6 เมื่อเพิ่มตัวแปรการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสารสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 45 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.1 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านความบันเทิง และความไว้วางใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความตรงไปตรงมา ด้านความสำเร็จในผลงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานได้ร้อยละ 45

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ทั้งนี้เป็นเพราะเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นปรากฏการณ์ของการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลในโลกอินเทอร์เน็ต และยังหมายรวมถึงการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายกับเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้าด้วยกัน (อิทธิพล ปรีดิประสงค์, 2552) และเป็นช่องทางที่มีความสัมพันธ์ร่วมกับจุดยืนส่วนตัว ซึ่งเป็นเสมือนพื้นที่ภายในสังคมวัฒนธรรมหนึ่งและหลายๆ พื้นที่สังคมวัฒนธรรม เช่น เครือญาติมีอาชีพเป็นชนชั้น มีตำแหน่งฐานะในท้องถิ่นหลากหลาย แต่มีความสัมพันธ์กับญาติพี่น้องอยู่ ขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูงและคนรู้จักด้วย ในขณะเดียวกันสัมพันธภาพหมายถึงความเกี่ยวข้องความผูกพันรักใคร่ ความสนิทสนมกลมเกลียวความคุ้นเคยใกล้ชิดกันฉันท์มิตร สัมพันธภาพเกิดจากการติดต่อระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งมีความในใจบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน มีการสนทนาติดต่อใกล้ชิดกัน สัมพันธภาพเป็นไปในทางที่ดี คือการเป็นมิตร หรืออาจเป็นไปในทางที่ไม่ดี คือ เป็นศัตรูได้ ถ้าเป็นไปในทางที่เป็นมิตรก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าการแสดงออกเป็นไปในทางที่เป็นศัตรู และผู้ตอบสนองมีความรู้สึกเป็นศัตรู ย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีได้ (ศรีทิพย์พิม, 2527) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อันได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากองค์กร ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะขึ้นอยู่กับความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และคุณภาพของสัมพันธภาพ จึงทำให้การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพ

ระหว่างบุคคลของ อย่างไรก็ตามการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้นของบุคคลไม่ได้ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานเพิ่มขึ้น เนื่องมาจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเพียงแค่การใช้เทคโนโลยีสื่อสารกันในโลกของอินเทอร์เน็ต บุคคลยังสามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้างได้ตามปกติ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ทั้งนี้เป็นเพราะความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาและความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร (Cook and Wall, 1980) และความไว้วางใจเป็นสถานการณ์การแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามซึ่งกันและกัน ปราศจากการใช้อำนาจและจะทำให้เกิดความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือและความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใดๆ ซึ่งนักวิจัยจำนวนมากพิสูจน์ว่า การปลูกฝังพฤติกรรมความร่วมมือนำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและฝักระหว่างบุคคลในทีมงานจนกลายเป็นรากฐานของความสามารถในการแข่งขันขององค์กร อย่างไรก็ตาม (Mcknight, Cummings, and Chervany, 2006) เสนอว่า ขั้นแรกของความไว้วางใจ เป็นความสัมพันธ์ใหม่ภายในองค์กร นั้นหมายความว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ทั้งนี้ผลการศึกษาที่พบ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Fox (1974) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีรูปแบบที่แตกต่างของความสัมพันธ์ของความไว้วางใจอยู่ในทุกองค์กร องค์กรที่ประสบ

ความสำเร็จ มีการสร้างรากฐานที่ประกอบด้วย ความไว้วางใจแนวขวาง (lateral trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้ที่เท่าเทียมหรือระดับเดียวกัน รูปแบบที่สองคือ ความไว้วางใจแนวตั้ง (vertical trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและ ความไว้วางใจภายนอก (external trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ (Cummings and Bromiley, 1996) เสนอรูปแบบความไว้วางใจ 2 รูปแบบคือ ความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (intra-organizational trust) หรือความไว้วางใจในแผนกอื่นหรือหน่วยงานอื่นภายในองค์กร และความไว้วางใจระหว่างองค์กร (inter-organizational trust) หรือความไว้วางใจระหว่างบุคคลภายนอกหรือองค์กรอื่น จึงส่งผลให้ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือความไว้วางใจตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความไว้วางใจด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความตรงไปตรงมา ด้านความสำเร็จในผลงาน การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน สามารถร่วมกันพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้ร้อยละ 45 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะตัวแปรด้านความไว้วางใจด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความตรงไปตรงมา ด้านความสำเร็จในผลงาน รวมถึงการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความคาดหวังต่อเพื่อนร่วมงาน ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ จริยใจที่จะช่วยเหลือ จึงทำให้ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่าง บุคคลของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้น ส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันทำงานร่วมกันภายใน กลุ่ม โดยมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงาน การแสดงออก ซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ ก่อให้เกิดการสร้างบรรยากาศ การทำงานที่อบอุ่นมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ส่งเสริม ขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่กัน ให้อยู่ในความผิ ดพลาด มีความยินดีต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วม งานมีความก้าวหน้าหรือมีความสำเร็จในหน้าที่การ งานและเรื่องส่วนตัว และทำให้ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความมั่นคงสม่ำเสมอ ซึ่ง จะช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้าน การสื่อสาร และด้านความบันเทิงเป็นตัวแปรที่มี ความผูกพันกับสมการถดถอยของสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลของพนักงาน เนื่องจากเหตุผลดังได้ กล่าวมาแล้ว ได้แก่ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร และด้านความบันเทิงจะใช้เพื่อ ความบันเทิงและการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่ม เพื่อนมากกว่าใช้ในงาน การใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์ด้านการสื่อสารและด้านความบันเทิง เปรียบเสมือนดาบสองคมที่มีทั้งผลดีและผลเสียต่อ ผู้ใช้บริการ และด้วยเหตุผลที่ไม่สามารถควบคุม เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนสังคมออนไลน์ได้ จึง ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากการที่ ผู้ใช้บริการมากเกินไปหรือจากอิทธิพลทางสังคมที่ ทำให้ต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมออนไลน์ มี การแสดงออกซึ่งตัวตนรวมถึงข้อมูลในเรื่องส่วนตัว อาจมีการถูกละเมิด หรืออาจจะทำให้ใช้เครือข่าย

สังคมออนไลน์แล้วเกิดความเพิดเพลินและมีแนว โน้มที่จะใช้บริการต่อไปอีก ซึ่งไม่ได้ส่งผลให้ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานดีขึ้น จึง สามารถสรุปได้ว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสารและความบันเทิงไม่มีความสัมพันธ์ กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ทั้งนี้ผลการศึกษาที่พบ ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Bremser and Siegel (1998) ได้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 3 ด้าน กับ การให้และการช่วยเหลือสนับสนุนของผู้ที่ทำ หน้าที่ปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความ สัมพันธ์แบบช่วยเหลือสนับสนุน มีแนวโน้มที่จะ เป็นผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้น การมีส่วนร่วมเป็น แรงขับที่สำคัญที่สุดของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นปรึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tainsre and Axelsson (1990) ได้ศึกษากระบวนการพัฒนา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพภายใน บุคคลผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพภายใน บุคคลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความ ก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ นอกจากนี้ Olsen and Tetrick (1988) ได้ศึกษาผลของการปรับโครงสร้างขององค์กรที่มี ผลต่อสัมพันธภาพของพนักงานในองค์กร โดย สสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานระดับหัวหน้าและพนักงานรักษาความ ปลอดภัย ผลการวิจัยว่า การปรับโครงสร้างของ องค์กร ทำให้สัมพันธภาพและความพึงพอใจในงาน ของพนักงานองค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น และนอกจากนี้ยังพบว่าสัมพันธภาพและความพึง พอใจในงานขององค์กรช่วยลดปัญหาในองค์กรลง ไปได้ และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป ดังงานวิจัยของ ละเอียด นาวงษ์ (2544) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลอินทร์บุรีสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การแสดงความไว้วางใจต่อเพื่อนร่วมงาน การแสดงความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน การแสดงความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน การแสดงความเข้าใจซึ่งกันและกัน และการติดต่อสื่อสารระบบเปิดอยู่ในระดับสูง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรด้านความไว้วางใจด้านความดูแลเอาใจใส่ ด้านความตรงไปตรงมา ด้านความสำเร็จในผลงาน รวมถึงการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านความร่วมมือและแบ่งปันสามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อันซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีความสอดคล้องกันและสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งสิ้นอันจะก่อให้เกิดความสัมพันธะระหว่างการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ การไว้วางใจ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน เพื่อที่จะเป็นแนวทางพัฒนาการใช้เครือข่ายทั้งในระดับปัจเจกและระดับส่วนรวมให้มีแนวทางในการที่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ และสามารถพัฒนาต่อยอดได้ในลำดับต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ความไว้วางใจด้านความดูแลเอาใจใส่ จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “พนักงานได้ถามทุกข์สุข ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว” มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆ ($\bar{X}=3.89$, $SD=1.07$) ข้อดังกล่าวเปรียบเสมือนการมีสัมพันธภาพเกิดจากการติดต่อระหว่าง

บุคคลสองคนที่มีความสนิทสนมกลมเกลียวความคุ้นเคยใกล้ชิดกันฉันท์มิตร และอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงไม่ได้ให้ความสำคัญอะไรเป็นพิเศษ ดังนั้นองค์กรอาจจะส่งเสริมข้อดังกล่าวโดยการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สำหรับพนักงานในองค์กรให้มีการดูแลเอาใจใส่กัน อันจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันสามารถร่วมมือร่วมใจกันทำงานตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงานส่งเสริมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด

2. ความไว้วางใจด้านความตรงไปตรงมา จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “พนักงานไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง” มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆ ($\bar{X}=3.89$, $SD=1.07$) ซึ่งพนักงานจะมีความเชื่อมั่นและความคาดหวังต่อเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานจะมีความซื่อสัตย์ ประพฤติด้วยใจจริง จริ่งใจต่อคำพูดโดยยึดมั่นทำในสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้ต่อเพื่อนร่วมงาน กระทำในข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้และปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย แต่อาจจะมีความคาดหวังในการแสดงผลงานที่มีร่วมกันมากกว่า เพราะถือเป็นความสำเร็จทั้งของตนเองและเพื่อนด้วย ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีการร่วมมือกันทำงานเพื่อไม่เกิดการแก่งแย่ง และสามารถรักษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระหว่างปฏิบัติงานร่วมกัน อันจะก่อให้เกิด

เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อไป

3. การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิง จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “พนักงานเล่นเกมออนไลน์(Games Online) ที่สวมบทบาทของผู้เล่นในชีวิตจริงกับตัวละครในเกม เช่น The Sim มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}=2.58$, $SD=1.17$) เนื่องจากการกลุ่มพนักงานจัดอยู่ในช่วงวัยทำงาน จึงมีความสนใจเรื่องเกมต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ เช่น การให้ดาวน์โหลดเพลง มีวีสิตีโอ การแชร์ไฟล์วิดีโอ ไฟล์เพลง เพราะกิจกรรมดังกล่าวเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการผ่อนคลายจากการทำงาน หรือทำให้เกิดสุนทรียภาพในการทำงานอีกทางหนึ่งซึ่งแตกต่างจากการเล่นเกมออนไลน์ เพราะเปรียบเสมือนอยู่บนโลกคนละใบ และอาจจะเกิดความเครียดเพิ่มเติมได้อีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงควรศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิงของสมาชิกในองค์กร และร่วมมือกันจัดกิจกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิง เช่น การแชร์ไฟล์เพลง ไฟล์วิดีโอ เพื่อให้ร่วมกันทำกิจกรรมบันเทิงต่างๆ ในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
4. ความไว้วางใจด้านความสำเร็จในผลงาน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.67$) ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่

รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และให้ความร่วมมือในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

5. การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “พนักงานแบ่งปันเว็บไซต์หรือเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้เพื่อน ๆ ที่สนใจ” มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X}=3.45$, $SD=1.03$) เนื่องจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปันคือ การให้ข้อมูลทางความคิด ความรู้ และการต่อยอดจากผู้ใช้ที่เป็นผู้ที่มีความรู้ เพื่อให้ความรู้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิดการพัฒนาในที่สุด ซึ่งในด้านอื่นๆ มีการแบ่งปันสู่สาธารณะ ส่วนการแบ่งปันเว็บไซต์หรือเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้เพื่อน ๆ ที่สนใจนั้นเป็นการแบ่งปันให้กับผู้ที่สนใจอยู่แล้ว ซึ่งผู้ที่สนใจอยู่แล้วส่วนใหญ่ก็จะพบเว็บไซต์หรือเนื้อหาบนเว็บไซต์ที่ตนสนใจมาก่อนแล้ว ดังนั้นการแบ่งปันให้กับผู้ที่สนใจอยู่แล้วอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และอาจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการมีการแบ่งปันซ้ำซ้อนก็เป็นได้ ดังนั้นเพื่อให้การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านความร่วมมือและแบ่งปันมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจทำได้โดยการให้องค์กรส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของบุคคลผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันให้มีการพูดคุยกันก่อนและแบ่งปันเรื่องอื่นๆ โดยการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์หรือเพจของกลุ่มนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลทำให้สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันจนสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นได้

6. การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถาม “ท่านเชิญชวนให้บุคคลอื่นๆ เข้าร่วมเป็นสมาชิกหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์” มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 1.18$) เนื่องจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสารจะถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ (วิยะดา จิตนิมิต, 2552) ซึ่งการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสาร สามารถเผยแพร่ต่อสาธารณะได้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่นใดก็ตาม แต่การเชิญชวนให้บุคคลอื่นๆ เข้าร่วมเป็นสมาชิกหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นสามารถทำได้แค่เฉพาะกลุ่มที่มีความคิดเห็น ความชอบ หรือความสนใจไปในแนวทางเดียวกันเท่านั้น ทำให้ผู้เชิญชวนต้องพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งตามมา และจะต้องมั่นใจได้ว่าการเชิญชวนให้บุคคลอื่นๆ เข้าร่วมเป็นสมาชิกหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นๆ บุคคลเหล่านั้นมีความสนใจร่วมกัน โดยองค์กรควรมีการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กรและเชิญชวนให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายดังกล่าว ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นและทำให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมและสามารถทำให้เกิดการแสดงออกร่วมกัน
 7. จากผลการวิจัยพบว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือและแบ่งปัน ด้านความบันเทิงความไว้วางใจ ด้านความสำเร็จในผลงาน ด้านความตรงไปตรงมา และด้านความดูแลเอาใจใส่สามารถร่วมกันพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างของบุคคลได้ ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมตัวแปรดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้คงอยู่ต่อไปและมีระดับสูงขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นภาพลักษณ์แก่องค์กรและเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารต่อไป
- ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**
1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน ปัจจัยการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเพิ่มศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นในการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 2. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานองค์กรเอกชนเท่านั้น ควรขยายผลการศึกษาวิจัยไปยังบุคลากรขององค์กรอื่นๆ ทั้งที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไป เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางและครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น
 3. ควรศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทอื่นๆ จากกลุ่มตัวอย่าง นอกจากการตอบแบบสอบถามเช่นวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเปิดโอกาสให้

พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

4. ควรมีการขยายกรอบแนวความคิดที่นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้เช่น ทักษะที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อที่จะทำให้ผลการศึกษามีความน่าสนใจที่จะเป็นแนวทางในการ พัฒนากลยุทธ์ทางการสื่อสารในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) และตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
5. ผู้ศึกษาทำการศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทชุมชนออนไลน์ (Community) เพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทอื่นๆ เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเชิงรุก รวมไปถึงการเลือกศึกษาแบบเจาะจงลงไปเครือข่ายสังคมใดสังคมหนึ่ง เช่น Facebook, Twitter, Youtube เป็นต้น ซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละประเภทได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ปณิชา นิติพรมงคล. (2555). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปัสดี อุณหเลขกะ. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำ
การกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าผู้ป่วย
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร. (2552). ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์การภาครัฐ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์
ประยุกต์*, 2(2), 63.
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณทิพย์. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- ละเอียต นาถวงษ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพัน
ต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลอินทร์บุรี สิงห์บุรี
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิยะดา จิตมัมขนิมา. (2553). เครือข่ายสังคมออนไลน์. *Executive Journal*, 1(3), 150.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2548). จิตวิทยาสัมพันธภาพ. กรุงเทพฯ: บางกอก-คอมเทค อินเทอร์เน็ต.
- อิทธิพล ปรีดีประสงค์. (2552). แนวคิดพื้นฐานในการสร้างสรรค์ชุมชนออนไลน์.
สืบค้น 16 สิงหาคม 2556, จาก [http://www.gotoknow.org/blog/virtualcommunitymanage
ment/288469](http://www.gotoknow.org/blog/virtualcommunitymanagement/288469)
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational
commitment and need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53,
39-52.
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion.
Human Relations. สืบค้น 14 สิงหาคม 2556, จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read_this_
book_topic.php?bookID=1635&read=true&count=true#sthash.rUJCjuAU.dpuf](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1635&read=true&count=true#sthash.rUJCjuAU.dpuf)
- Fox, A. (1974). *Beyond contract: Work, power and trust relations*. London: Faber and Faber.
- Olsen, D. A., & Tetrick, L. E. (1988). Organizational restructuring: The impact on whole
perception, work relationships and satisfaction. *Journal of Group Organization Studies*,
13, 374-388.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.