

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของคณวิทำงานผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

นทธีศรี คชาชีวะ*

บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด

ลาดดาวลัย แก้วกิติพงษ์

ภาควิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

*Correspondence: tong.kac@gmail.com

บทคัดย่อ

ความเหงาเกิดจากการรับรู้ว่าเป็นที่ต้องการของสังคมจนทำให้เกิดปัญหาในด้านสุขภาพกายไปจนถึงด้านจิตใจ เมื่อความเหงาเกิดขึ้นในที่ทำงานจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้นพนักงานที่รับรู้เหงาจากการกระทำของเพื่อนร่วมงาน จะรู้สึกเหงามากขึ้นกว่าเดิม มีความรู้สึกเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน และถึงขนาดรู้สึกอยากลาออกจากองค์กร

เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้การค้นหาบุคคลที่มีความสนใจหรือสังคมเดียวกันเป็นเรื่องที่ง่ายดาย รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นหากนำประโยชน์ของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มาปรับใช้งานเพื่อช่วยให้บุคคลที่รู้สึกเหงามีการเปิดเผยข้อมูลของตนเองบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น จะช่วยให้บุคคลคลายความเหงาและเพิ่มทุนทางสังคม

โดยผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานที่รู้สึกเหงา หากมีการเปิดเผยข้อมูลของตนเองทางออนไลน์มากขึ้น จะทำให้ได้รับการสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์จากเพื่อนร่วมงานและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความอยู่ดีมีสุขด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คำสำคัญ: เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความเหงา, การสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์

The Study of Factors Influencing Well-being of Workers in Relationship with their Co-workers via Social Network Site

Notthanit Kachacheewa*

Samart Telcoms Public Company Limited

Laddawan Kaewkitipong

Department of Management Information Systems, Thammasat Business School, Thammasat University

*Correspondence: tong.kac@gmail.com

Abstract

Loneliness is a subject that has been accepted in academic as a critical problem in today's society. A lonely worker tends to be dissatisfied with their work. Loneliness, therefore, could affect employee's performance both individually and as a team. In addition, it could cause a negative feeling towards colleagues and an organization.

Information technology, especially the Internet and social network, has increasingly influenced the society. Social network site has become commonly used to find people who share similar interest, to maintain and improve social relationships, to meet new people, and to share the information. For example, Facebook provides communication tools, such as Wall Post, Message, Comments, and provides information about users, such as user status, sexual orientation, culture or politics. Such features could be utilized to help people who feel lonely to be more open to the society and feel less lonely. This research, therefore, set to study factors affecting the well-being of relationship with co-workers via social network sites.

The researcher collected data from 315 people, using both paper and online questionnaires. The studied group (samples) in this study comprises working people aged between 19 -59 years, both male and female who live in Bangkok and its vicinity.

The findings show a relationship between online self-disclosure, online social support and well-being of the relationship with co-workers. This means that a worker who disclose herself more is likely to receive higher online support and thus perceive a higher well-being in terms of relationship with co-workers.

Keywords: Social Network Sites, Relationship with co-workers, Loneliness, Online Social Support

1. บทนำ

ความเหงาเป็นสิ่งที่สะท้อนสภาวะทางอารมณ์ในเชิงลบที่เกิดจากการรับรู้ว่าเป็นที่ต้องการของสังคมจนสามารถทำให้เกิดปัญหาในด้านสุขภาพกายไปจนถึงด้านจิตใจ ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาถึงความเหงาในที่ทำงาน พบว่า ความเหงาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งงานที่รับผิดชอบโดยตรงและการทำงานร่วมกับผู้อื่นในที่ที่ทำให้ประสิทธิภาพของทีมถูกลดทอนลง และคนเหงาส່วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในงานมากกว่าคนปกติ (Chan and Qiu, 2011) ดังนั้นพนักงานที่รับรู้ถึงความโดดเดี่ยวจากการกระทำของเพื่อนร่วมงาน จะรู้สึกเหงามากขึ้นกว่าเดิมมีความรู้สึกเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน และถึงขนาดรู้สึกอยากลาออกจากองค์กร (Ozcelik and Barsade, 2011)

จากแนวโน้มของการของการใช้อินเตอร์เน็ตที่มีอัตราเพิ่มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมมากขึ้น โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่บุคคลใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ก็เพื่อการสื่อสารกับบุคคลอื่น ทำให้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ถูกใช้งานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ใหม่ (Ellison et al., 2007) รักษาความสัมพันธ์ที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น (Ross et al., 2009) โดยคนที่รู้สึกเหงามากจะมีการเปิดเผยข้อมูลของตนเองบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพราะเมื่อเปิดเผยตนเองแล้วจะทำให้รับรู้ถึงมิตรภาพที่แข็งแกร่งขึ้น ช่วยให้บุคคลคลายความเหงาและเพิ่มทุนทางสังคม แสดงให้เห็นว่าการเปิดเผยตนเองเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว (Al-Saggaf and Nielsen, 2014) ทำให้บุคคลเพิ่มความพึงพอใจด้านอารมณ์และเพิ่มความอยู่ดีมีสุขของบุคคลได้ (Kalpidou et al., 2011)

โดยความอยู่ดีมีสุขนั้น หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความสะดวกสบาย สุขภาพดี หรือมีความสุข (Dalvandi et al., 2015) ซึ่งประกอบไปด้วยหลายมิติดังนี้ มิติทางด้านสังคม มิติทางเศรษฐกิจ และมิติเสรีภาพด้านการเมือง สำหรับด้านสังคมนั้นจะเน้นในเรื่องของความเป็นอยู่ในสังคมที่ดีขึ้น เช่น การมีสุขภาพดี ความพึงพอใจในการทำงานอาชีพความพึงพอใจในกลุ่มทางสังคมของตนเอง การมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่น ความมีอิสระภาพในการตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นต้น

จากประโยชน์ของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้องค์กรนำเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มาปรับใช้ในองค์กรทั้งแบบที่เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์จากภายนอก เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทีมหรือแผนกอื่น ๆ สามารถหาคนที่มีความสนใจคล้ายกัน รวมไปถึงการจัดการและแบ่งปันความรู้ ทำให้เพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละที่สามารถมองข้ามเรื่องสถานที่ที่ห่างไกลและเริ่มต้นเป็นเพื่อนกันได้จากเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมถึงสามารถใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดระยะห่างของตำแหน่งที่แตกต่างกันได้อีกด้วย (Marcos and Tomoki, 2014)

จากข้างต้นจึงนำไปสู่คำถามวิจัยที่ว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของคนวัยทำงานผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

2. ทบทวนวรรณกรรม

ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites : SNS) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life) และ Loneliness on Social Networking Sites Model รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของคนวัยทำงานมีดังนี้

(1) แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites: SNS)

Kim et al. (2009) ให้คำนิยามของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมว่า เป็นเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้คนสามารถสื่อสารออนไลน์และแชร์ User-created contents (UCCs) คนที่เป็นผู้ใช้งานอาจจะเป็นผู้ที่เปิดอินเทอร์เน็ตหรือเป็นคนในองค์กร การสื่อสาร

อาจจะเป็นเครือข่ายของเพื่อนที่ออฟไลน์ซึ่งอาจกลายมาเป็นเพื่อนกันในเว็บไซต์ออนไลน์ คนรู้จักในโลกออนไลน์ หรือกลุ่มต่างๆที่มีการรวมกลุ่มกันเช่น กลุ่มโรงเรียน งานอดิเรก ความสนใจ อาชีพ และอื่นๆ

(2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับสถานะของบุคคลในบริบทของวัฒนธรรมและค่านิยมที่บุคคลอาศัยอยู่ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Lee et al. (2007) ที่กล่าวถึงคุณภาพชีวิตเป็นกระบวนการที่พิจารณาจากความรู้ความเข้าใจ มีการประเมินความพึงพอใจของชีวิตตามหลักเกณฑ์ที่บุคคลเลือกเอง โดยสังเกตได้ว่า การพิจารณาความพึงพอใจของบุคคลขึ้นอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานของแต่ละบุคคล ดังนั้นคุณภาพชีวิตจึงเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของชีวิตโดยรวม

Kivunike et al. (2011) ได้ทำการแบ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. มิติโอกาสทางด้านสังคม (Social Opportunities) หมายถึง การมีชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมที่ดีขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อยดังนี้

1.1 คุณภาพชีวิตด้านความเป็นอยู่ทางกายภาพ (Physical Well-being) หมายถึง ลักษณะทางสุขภาพซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัย การมีสุขภาพดี การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ อาหารและโภชนาการ ความสามารถในการเคลื่อนไหวของร่างกาย และการดูแลสุขภาพ

1.2 คุณภาพชีวิตด้านลักษณะทางอารมณ์ (Emotional Well-being) ด้านลักษณะทางอารมณ์จะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน อาชีพ ที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือสนับสนุน ความพึงพอใจในกลุ่มทางสังคมของตนเอง นอกจากนี้ด้านลักษณะทางอารมณ์ยังเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตมโนภาพแห่งตน การไร้ความเครียด และความสุขในการดำเนินชีวิต

1.3 คุณภาพชีวิตด้านสังคม (Social Well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่นเช่นการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีมิตรภาพในการทำงาน มีสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาวะที่ดี ความเป็นอยู่ที่ดีด้านสังคมนั้นได้รับอิทธิพลจากทรัพยากรทางสังคม เช่น ความรักและความช่วยเหลือจากเพื่อนและญาติในเวลาที่ต้องการ

1.4 คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง (Personal Development) ด้านความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเองจะเกี่ยวข้องกับ ความมีอิสระภาพในการตัดสินใจการควบคุมตนเองและการกำหนดทิศทาง การดำเนินชีวิตด้วยตนเอง

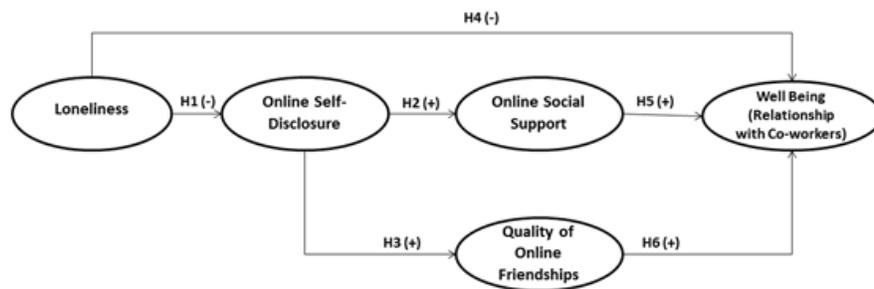
จากการศึกษาแนวคิดคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ที่มีการแบ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตเป็นหลายด้าน แต่สำหรับในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะคุณภาพชีวิต ด้านลักษณะทางอารมณ์ (Emotional Well-being) ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเท่านั้น

(3) Loneliness on Social Networking Sites Model

เป็นโมเดลที่ทำการศึกษาคำการใช้งานเว็บไซต์สังคมออนไลน์ในการลดความเหงาซึ่งความเหงานี้จะส่งผลถึงความอยู่ดีมีสุข (Well-being) โดยมีการส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักเรียน นักศึกษาประเทศเกาหลีจำนวน 265 คนพบว่า ความเหงามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความอยู่ดีมีสุข (Well-being) เนื่องจากคนเหงาจะรู้สึกว่าการระดับของความอยู่ดีมีสุขอยู่ในระดับที่ต่ำ ความเหงามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) เพราะคนเหงามักจะขาดทักษะในการเข้าร่วมกับสังคมแบบออฟไลน์และใช้งานเว็บไซต์สังคมออนไลน์ เพื่อชดเชยความสัมพันธ์แบบออฟไลน์ที่ไม่ประสบความสำเร็จ การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคม (Social

Support) เมื่อคนเหงาเปิดเผยความรู้สึกหรือข้อมูลของตนเองแล้วจะต้องการให้เพื่อนของพวกเขามีการตอบสนองหรือโต้ตอบกลับมา แรงสนับสนุนทางด้านสังคม (Social Support) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอยู่ดีมีสุข (Well-being) เมื่อมีจำนวนของแรงสนับสนุนทางด้านสังคมมากขึ้นย่อมทำให้คนเหงามีความรู้สึกว่าระดับของความอยู่ดีมีสุขเพิ่มสูงขึ้น (Lee et al., 2013)

จากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถพัฒนากรอบแนวคิดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของคนวัยทำงานผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้โมเดล Loneliness on Social Networking Sites เป็นโมเดลต้นแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีการเพิ่มตัวแปรอิสระ 1 ตัว คือ คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ ทำให้มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัว คือ ความเหงา (Loneliness) การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ (Online Self-Disclosure) แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ (Online Social Support) และคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ (Quality of Online Friendships) ที่ส่งผลไปยังตัวแปรตามคือ ความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Well-Being Relationship with Co-workers)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Model)

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์สำหรับปัจจัยต่างๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังนี้

ความเหงา (Loneliness) หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความเห็นห่างและแปลกแยกจากคนอื่นในสังคม ในการศึกษาให้หมายถึง ความเหงาที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานในองค์กร (Ozcelik and Barsade, 2011)

การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ (Online Self-Disclosure) หมายถึง การสื่อสารกับผู้อื่นผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีการให้ข้อมูลของตนเอง เช่น ความคิดเห็นส่วนตัว ความรู้สึก และประสบการณ์ (Ko and Kuo, 2009)

แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ (Online Social Support) หมายถึง การได้รับความรู้สึกหรือข้อมูลจากบุคคลในโลกออนไลน์ที่รักและห่วงใย ทำให้บุคคลที่ได้รับรู้สึกที่ตนเองได้รับการนับถือและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในการสื่อสารด้วย โดยแรงสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากคู่สมรส ญาติ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน บุคคลในชุมชน (Kim et al., 2008)

คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ (Quality of Online Friendships) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทางออนไลน์ที่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของบุคคล โดยคุณภาพของมิตรภาพสามารถมองได้ในหลายมุมมองมีทั้งการปฏิสัมพันธ์เชิงบวก เช่น ความใกล้ชิดและความพึงพอใจต่อกัน และการปฏิสัมพันธ์เชิงลบ เช่น ความขัดแย้ง การเป็นปรปักษ์กัน (Wing, 2008)

ความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Well Being -Relationship with Co-workers) การศึกษา
นี้ได้ใช้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมาเป็นตัวชี้วัดความอยู่ดีมีสุข โดยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมี
ปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลสองคนในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีการสื่อสารระหว่างกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Trefalt, 2013) เช่น
บุคคลมีการพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

3. สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามิงงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์สังคมออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต
เพื่อเพิ่มความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลไปตัวแปรความอยู่ดีมีสุข ด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหงากับการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์

งานวิจัยของ Bonetti et al. (2011) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเหงาและความวิตกกังวลทางสังคมกับการ
สื่อสารออนไลน์ของเด็กและวัยรุ่นโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนอายุระหว่าง 10 –16 ปี จำนวน 626 คน พบว่า
คนเหงาจะให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตมากเพราะพวกเขาสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดและพบการสนทนาที่ฟัง
พอใจมากกว่าแบบออฟไลน์ คนที่มีความเหงาหรือวิตกกังวลทางสังคมมีการสื่อสารทางออนไลน์และการเปิดเผยตนเองมาก
ขึ้น เกี่ยวกับเรื่องชีวิตประจำวันของพวกเขา ข้อมูลส่วนตัว เพราะทักษะทางสังคมที่ไม่ดีพออาจจะเป็นเหตุผลที่พวกเขาชอบ
ที่จะสื่อสารแบบออนไลน์ โดยพวกเขามีการสื่อสารแบบออนไลน์ด้วยความถี่ที่สูงเพื่อให้พวกเขาไม่รู้สึกเขินอาย พูดคุยได้
สะดวกสบายและกล้าที่จะพูดมากขึ้นดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1: ความเหงามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์กับแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์

Lee et al. (2013) ทำการศึกษาเรื่องคนเหงาที่ใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ในบทบาทของการเปิดเผยตนเองและ
แรงสนับสนุนทางสังคม ผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาเกาหลีใต้เป็นผู้หญิง 141 คน และผู้ชาย 124 คน พบว่า
มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการเปิดเผยตนเองกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคม ซึ่งผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อคนเหงา
เปิดเผยความรู้สึก อารมณ์ และข้อมูลของตนเอง พวกเขาต้องการให้เพื่อนมีการตอบสนองและโต้ตอบกลับมา ตามทฤษฎี
การตอบสนองทางสังคม (Social response theory) ที่กล่าวว่า การตอบสนองที่ได้รับของแต่ละบุคคลอาจจะมีผลต่อ
ความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 2: การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์กับคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์

จากการศึกษาของ Valkenburg and Peter (2007) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารออนไลน์กับความ เป็นอยู่ดีมีสุขของวัยรุ่น โดยทำแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่าง วัยรุ่นชาว Dutch อายุ 10-17 ปี จำนวน 1,210 คน พบว่า การเปิดเผยตนเอง เช่น ส่งข้อความเพื่อติดต่อกับเพื่อนส่งผลทางบวกต่อความอยู่ดีมีสุข โดยผ่านตัวแปรคุณภาพของ มิตรภาพดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 3: การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหงากับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากงานวิจัยของ Kim et al. (2009) ทำการศึกษาความเหงาเป็นต้นเหตุของผลกระทบจากปัญหาการใช้งาน อินเทอร์เน็ต โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ตและความอยู่ดีมีสุขทางจิตใจ ผ่านแบบสอบถาม ออนไลน์กับกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 635 คน พบว่า บุคคลที่มีความเหงาหรือไม่ได้มีทักษะทางสังคมที่ดีจะมีการใช้ งานอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูง จนทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบในชีวิตจริง เช่น ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นในโรงเรียนหรือที่ ทำงาน ซึ่งทำให้คนเหงาเหล่านี้ถูกแยกออกจากกิจกรรมทางสังคมและทำให้เกิดความเหงามากขึ้นกว่าเดิม ส่งผลเชิงลบต่อ ความอยู่ดีมีสุขทางจิตใจดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 4: ความเหงามีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์กับความอยู่ดีมีสุขด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Liu and Yu (2013) ทำการศึกษาเรื่องการใช้งานเฟซบุ๊กสามารถเพิ่มความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัย โดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชาวไต้หวัน 355 คน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมและความอยู่ดีมี สุขเชิงอัตวิสัย ซึ่งอาจเป็นเพราะแรงสนับสนุนทางสังคมช่วยเพิ่มอารมณ์ด้านบวก ทำให้รู้สึกว่าตนเอง มีคุณค่าและช่วยลด ความเครียดได้ ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 5: แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์กับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Blom et al. (2014) ทำการศึกษาเรื่องการค้นหาเพื่อนออนไลน์ของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและความอยู่ดีมีสุข โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน 113 คน และนักเรียนที่สามารถได้ยินเสียงปกติ 109 คน จากประเทศเนเธอร์แลนด์และสหรัฐอเมริกา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของมิตรภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มผ่านแบบสอบถามออนไลน์ พบว่ากลุ่มนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมีคุณภาพของมิตรภาพและระดับความอยู่ดีมีสุขคล้ายกับนักเรียนที่สามารถได้ยินเสียงปกติ คุณภาพของมิตรภาพมีความสัมพันธ์กับกับความอยู่ดีมีสุข ทำให้ความเหงาลดลงและมีความพึงพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 6: คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. วิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยทำแบบสอบถามปลายปิด แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered) โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เท่านั้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของคนวัยทำงานผ่านเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ และรายละเอียดในการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ครั้งที่เข้าใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ และระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5. ผลการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งกระดาษและออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ชุด เมื่อคัดกรองแล้วเหลือแบบสอบถามจำนวน 315 ชุด โดยได้ทำการประมวลข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชาย 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ส่วนใหญ่อายุ 25-40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุ 41-55 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษา

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมา ประกอบด้วยธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และรับจ้าง/อิสระ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

5.2 ข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

สรุปผลการวิจัยด้านการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 315 คน ส่วนใหญ่มีความถี่การใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อกับเพื่อนร่วมงานทุกวัน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, 5-6 วันต่อสัปดาห์จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9, 3-4 วันต่อสัปดาห์จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และ 1-2 วันต่อสัปดาห์จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน 3-5 ครั้งต่อวัน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา 8 ครั้งขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 1-2 ครั้งต่อวัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ 6-8 ครั้งต่อวัน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน 10-30 นาที จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมา 2 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 3 ชั่วโมง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 น้อยกว่า 10 นาที ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 1 ชั่วโมงขึ้นไปถึง 2 ชั่วโมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2, 3 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ 31-60 นาที จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

5.3 ผลการวิเคราะห์การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

งานวิจัยนี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งจะเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 และพิจารณาค่า Factor Loading ของปัจจัยแต่ละตัวที่มีค่ามากกว่า 0.05 พบว่า มีทั้งหมด 5 ปัจจัยที่สกัดได้ คือ (1) ความเหงา (ค่า Factor Loading อยู่ในช่วง 0.781-0.886) (2) การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ (ค่า Factor Loading อยู่ในช่วง 0.768 -0.788) (3) แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ (ค่า Factor Loading อยู่ในช่วง 0.627-0.766) (4) คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ (ค่า Factor Loading อยู่ในช่วง 0.643-0.799) (5) ความพึงพอใจในงาน (ค่า Factor Loading อยู่ในช่วง 0.708-0.832) จากค่า Factor Loading แสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความเที่ยงตรง

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น ได้ทดสอบกับตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว โดยนำองค์ประกอบของปัจจัยมาหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 ตามเกณฑ์ที่กำหนดและ มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานงานวิจัยต่อไปได้

5.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

งานวิจัยนี้ได้ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้ค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เพื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level) โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเหงาที่ส่งผลต่อการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเหงาที่ส่งผลต่อการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ พบว่า ตัวแปรความเหงา กำหนดตัวแปรตาม คือ การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และค่า $\beta = 0.288$ แสดงว่า ความเหงามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อแรงสนับสนุนทางด้าน

สังคมออนไลน์พบว่า ตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์กำหนดตัวแปรตาม คือ แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และค่า $\beta = 0.568$ แสดงว่าการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ พบว่า ตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ กำหนดตัวแปรตาม คือ คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และค่า $\beta = 0.670$ แสดงว่า การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหงา แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ และคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรอิสระ คือ ความเหงา ($p = 0.000$) แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ ($p = 0.008$) และคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ ($p = 0.000$) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย β ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม จะพบว่า ความเหงากับความอยู่ดีมีสุข มีค่า $\beta = -0.333$ แสดงว่า ความเหงามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สำหรับแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์กับความอยู่ดีมีสุข มีค่า $\beta = 0.170$ แสดงว่า แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์กับความอยู่ดีมีสุข มีค่า $\beta = 0.356$ แสดงว่า คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ ดังนี้

6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเหงาที่ส่งผลต่อการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์

สมมติฐานที่ 1: ความเหงามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bonetti et al. (2011) ที่กล่าวว่า คนเหงาจะให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตมากเพราะพวกเขาสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดและพบการสนทนาที่พึงพอใจมากกว่าแบบออฟไลน์ คนที่มีความเหงาหรือวิตกกังวลทางสังคมมีการสื่อสารทางออนไลน์และการเปิดเผยตนเองมากขึ้น เกี่ยวกับเรื่องชีวิตประจำวันของพวกเขา ข้อมูลส่วนตัว เพราะทักษะทางสังคมที่ไม่ดีพออาจจะเป็นเหตุผลที่พวกเขาชอบที่จะสื่อสารแบบออนไลน์ โดยพวกเขามีการสื่อสารแบบออนไลน์ด้วยความถี่ที่สูงเพื่อให้พวกเขาไม่รู้สึกเขินอาย พูดคุยได้สะดวกสบายและกล้าที่จะพูดมากขึ้น ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 ถูกยอมรับ โดยมีค่า นัยสำคัญ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์

สมมติฐานที่ 2: การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า เมื่อคนเหงาเปิดเผยความรู้สึก อารมณ์ และข้อมูลของตนเอง พวกเขาต้องการให้เพื่อนมีการตอบสนองและโต้ตอบกลับมา ตามทฤษฎีการตอบสนองทางสังคม (Social response theory) ที่กล่าวว่า การตอบสนองที่ได้รับของแต่ละบุคคลอาจจะมีผลต่อความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นในอนาคต (Lee et al., 2013) ดังนั้นสมมติฐานที่ 2 ถูกยอมรับ โดยมีค่านัยสำคัญ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการเปิดเผยตนเองทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อ คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์

สมมติฐานที่ 3: การเปิดเผยตนเองทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า การเปิดเผยตนเองจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและรักษามิตรภาพ เพราะบ่งบอกถึงความเชื่อมั่นและไว้วางใจระหว่างบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กัน (Valkenburg and Peter, 2007) ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 ถูกยอมรับ โดยมีค่านัยสำคัญ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเหงาที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 4: ความเหงามีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim et al. (2009) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเหงาหรือไม่ได้มีทักษะทางสังคมที่ดีจะมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูง จนทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบในชีวิตจริง เช่น ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นในโรงเรียนหรือที่ทำงาน ซึ่งทำให้คนเหงาเหล่านี้ถูกแยกออกจากกิจกรรมทางสังคมและทำให้เกิดความเหงามากขึ้นกว่าเดิม ส่งผลเชิงลบต่อความอยู่ดีมีสุข ดังนั้นสมมติฐานที่ 4 ถูกยอมรับ โดยมีค่านัยสำคัญ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุขด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 5: แรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nabi et al. (2013) กล่าวว่า การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมและส่งผลให้ความเครียดลดลง ซึ่งความเครียดจะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเครียด ทำให้ผู้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมระดับสูงจะมีสุขภาพและความอยู่ดีมีสุขที่มากขึ้น ดังนั้นสมมติฐานที่ 5 ถูกยอมรับ โดยมีค่านัยสำคัญ Sig. = 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อ ความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานที่ 6: คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Blom et al. (2014) กล่าวว่า คุณภาพของมิตรภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอยู่ดีมีสุข ทำให้ความเหงาลดลงและมีความพึงพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้น และ Wing (2008) กล่าวว่า คุณภาพของมิตรภาพที่ดีจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับสูงและความพึงพอใจในชีวิตที่สูงเช่นกัน ดังนั้นสมมติฐานที่ 6 ถูกยอมรับ โดยมีค่านัยสำคัญ Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

7. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยเห็นว่า ความเหงาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งงานที่รับผิดชอบโดยตรงและการทำงานร่วมกับผู้อื่นในที่ ทำให้ประสิทธิภาพของทีมนั้นตกต่ำลง และคนเหงาส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในงานมากกว่าคนปกติ ดังนั้นพนักงานที่รับรู้ถึงความโดดเดี่ยวจากการกระทำของเพื่อนร่วมงานจะรู้สึกเหงามากขึ้นกว่าเดิมมีความรู้สึกเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน และถึงขนาดรู้สึกอยากลาออกจากองค์กร ดังนั้นพนักงานที่รู้สึกเหงาจึงมีการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเปิดเผยข้อมูลของตนเองทางออนไลน์

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความอยู่ดีมีสุขในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่รู้สึกเหงาและไม่สามารถเข้ากับสังคมในที่ทำงานได้

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามกระดาษ จำนวน 350 คน กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 19-59 ปี ทั้งเพศชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยต้องเป็นบุคคลที่เคยใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เท่านั้น จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ทางสถิติ มีการประเมินความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วย Linear Regression Analysis รวมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวและตัวแปรตามด้วย เพื่อนำไปพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามด้วย Multiple Regression Analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

โดยจากผลการวิจัยพบว่า

1. เมื่อพนักงานที่รู้สึกเหงาหรือขาดทักษะในการสื่อสารทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีการพูดคุยหรือเปิดเผยข้อมูลของตนเองทางออนไลน์มากขึ้น จะทำให้ได้รับการสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์จากเพื่อนร่วมงานและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย
2. เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐานปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานคือ ปัจจัยคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด หากมีคุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์มากจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานมากขึ้นถัดมาคือ ปัจจัยความเหงา ถ้าหากมีความเหงามากจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง สุดท้ายคือ ปัจจัยแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์มีความสำคัญน้อยที่สุดหากมีแรงสนับสนุนทางด้านสังคมออนไลน์มากจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามไปด้วย

7.1 ประโยชน์ของงานวิจัย

(1) ประโยชน์ของงานวิจัยภาคทฤษฎี ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุข ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งใช้กรอบแนวคิดของ Loneliness on Social Networking Sites โดยปัจจัย “คุณภาพของมิตรภาพทางออนไลน์” เป็นปัจจัยใหม่ของงานวิจัยนี้ และตัวแปรตามจากเดิมที่เป็นความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม แต่ผู้วิจัยได้เปลี่ยนไปใช้มิติความพึงพอใจในงานแทน โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างวัยทำงาน

(2) ประโยชน์ของงานวิจัยภาคปฏิบัติ งานวิจัยนี้สามารถประยุกต์ใช้ในระดับขององค์กรได้ โดยผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การนำเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มาปรับใช้กับองค์กรนั้น ทำให้สามารถสร้างความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างทีมหรือแผนกอื่นๆสามารถหาคนที่มีความสนใจคล้ายกันรวมไปถึงการจัดการและแบ่งปันความรู้พนักงานสามารถหรือเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือหาคนที่มีความสนใจคล้ายกัน

องค์กรควรจะตระหนักให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น โดยนำเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มาเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้สึกเหงาหรือเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้หรือพนักงานทั่วไปหันมาใช้งานและเปิดเผยข้อมูลตนเองกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น โดยส่งเสริมให้พนักงานเปิดเผยหรือสนทนาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ความรู้สึกของตนเอง และประสบการณ์เรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานผ่านเว็บไซต์สังคมออนไลน์ ทำให้เพิ่มทุนทางสังคม โดยสามารถแบ่งปันเรื่องราวต่างๆสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาหรือเวลาที่ลำบากผ่านเว็บไซต์สังคมออนไลน์สามารถพึ่งพาและช่วยเหลือเรื่องงานได้ สามารถสร้างมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานบนเว็บไซต์สังคมออนไลน์มีความสนิทสนมกัน พนักงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาหรือเวลาที่ลำบากผ่านเว็บไซต์สังคมออนไลน์ได้ หากพนักงานมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นก็ย่อมส่งผลดีต่อการทำงานและองค์กรด้วย เช่น การร่วมงานระหว่างทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนร่วมงานให้ความสนับสนุนเรื่องงานต่อกัน ลดอัตราการลาออกเนื่องจากเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

ไม่ได้เพิ่มความพึงพอใจในงาน เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถนำเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารเพื่อตอบคำถามของพนักงาน สื่อสารข้อความหรือนโยบายถึงพนักงานได้อีกด้วย

7.2 ข้อจำกัดงานวิจัย

การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามออนไลน์และกระดาษ การเก็บแบบสอบถามโดยวิธีดังกล่าว อาจทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถจะอธิบาย กรณีผู้ทำแบบสอบถามเกิดความไม่เข้าใจและมีข้อสงสัยในคำถามนั้นๆ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนอาจมีความรู้และประสบการณ์การใช้งานฟีเจอร์ของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่เท่ากัน อาจทำให้แบบสอบถามเกิดความคลาดเคลื่อนได้

7.3 งานวิจัยในอนาคต

การเก็บกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลคนวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปอาจต้องกระจายแบบสอบถามให้ครอบคลุมทั่วประเทศหรือต่างจังหวัดมากขึ้น รวมถึงเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ โดยใช้ตัวแปรตามเป็น ความพึงพอใจชีวิตโดยรวม เป็นต้น การศึกษาในครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งอยู่ในรูปเชิงปริมาณ ดังนั้นในอนาคตควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การทำ Focus group หรือ การสัมภาษณ์เจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้นเช่น เรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในทีมดีขึ้นอย่างไร

บรรณานุกรม

- Al-Saggaf, Y. and Nielsen, S. (2014). Self-disclosure on Facebook among female users and its relationship to feelings of loneliness. *Computers in Human Behavior*, 460-468.
- Blom, H., Vervloed, M. P. J., Knoors, H. and Marschark, M. (2014). Finding friends online: Online activities by deaf students and their well-being. *PLoS ONE*, 9(2). 1-10.
- Bonetti, L., Campbell, M. A. and Gilmore, L. (2010). The Relationship of Loneliness and Social Anxiety with Children's and Adolescents' Online Communication. *Cyberpsychology, Behavior & Social Networking*, 13(3), 279-285.
- Chan, S. H. and Qiu, H. H. (2011). Loneliness, job satisfaction, and organizational commitment of migrant workers: empirical evidence from China. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1109-1127.
- Dalvandi, A., Rohani, C., Mosallanejad, Z. and Hesamzadeh, A. (2015). Meaning of well-being among Iranian women A phenomenological descriptive approach. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 20(1), 17-24.
- Ellison, N. B., Steinfield, C. and Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168.
- Kalpidou, M., Costin, D. and Morris, J. (2011). The Relationship Between Facebook and the Well-Being of Undergraduate College Students. *Cyberpsychology, Behavior & Social Networking*, 14(4), 183-189.
- Kim, H. S., Sherman, D. K. and Taylor, S. E. (2008). Culture and social support. *American Psychologist*, 63(6), 518-526.

- Kim, J., LaRose, R. and Peng, W. (2009). Loneliness as the cause and the effect of problematic Internet use: the relationship between Internet use and psychological well-being. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(4), 451-455.
- Kim, W., Jeong, O.-R. and Lee, S.-W. (2009). On social Websites. *Information Systems*, 35(1), 215-236.
- Kivunike, F. N., Ekenberg, L., Danielson, M. and Tusubira, F. F. (2011). Perceptions of the role of ICT on quality of life in rural communities in Uganda. *Information Technology for Development*, 17(1), 61-80.
- Ko, H.-C. and Kuo, F.-Y. (2009). Can Blogging Enhance Subjective Well-Being Through Self-Disclosure?. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(1), 75-79.
- Lee, K.-T., Noh, M.-J. and Koo, D.-M. (2013). Lonely People Are No Longer Lonely on Social Networking Sites: The Mediating Role of Self-Disclosure and Social Support. *Cyberpsychology, Behavior & Social Networking*, 16(6), 413-418.
- Lee, P., Leung, L., Lo, V. and Xiong, C. (2008). The Perceived Role of ICTs in Quality of Life in Three Chinese Cities. *Social Indicators Research*, 88(3), 457-476.
- Liu, C.-Y. and Yu, C.-P. (2013). Can Facebook Use Induce Well-Being?. *Cyberpsychology, Behavior & Social Networking*, 16(9), 674-678.
- Marcos Hideyuki, Y. and Tomoki, S. (2014). The Use of Social Network Sites in the Workplace: a Case Study in Brazilian Companies. *Brazilian Business Review (English Edition)*, 11(2), 87-114.
- Ozcelik, H. and Barsade, S. (2011). Work loneliness and employee performance. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 1-6.
- Ross, C., Orr, E. S., Sisic, M., Arseneault, J. M., Simmering, M. G. and Orr, R. R. (2009). Personality and motivations associated with Facebook use. *Computers in Human Behavior*, 25(2), 578-586.
- Trefalt, S. (2013). Between you and me: setting work-nonwork boundaries in the context of workplace relationships. *Academy of Management Journal*, 56(6), 1802-1829.
- Valkenburg, P. M. and Peter, J. (2007). Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental Psychology*, 43(2), 267-277.
- Wing, W. S. (2008). Online Communication and Real-life Friendship Quality: An Interaction between Reality and Virtual World. *City University of Hong Kong*.