

อิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของประชาชนต่อข้อมูลส่วนบุคคล บนยูทิลิตี้ทิวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ชัยพร รัตนทา*

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

*Correspondence:

doi: xxxxx

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินทัศนคติด้านความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวของประชาชนต่อข้อมูลส่วนบุคคลบนยูทิลิตี้ทิวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยอ้างอิงตามตัววัดทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (IUIPC) ซึ่งมุ่งเน้นการวัดความกังวลในความเป็นส่วนตัวต่อข้อมูลส่วนบุคคล 3 ด้าน คือ ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้นำข้อมูลไปใช้ และทฤษฎีความกังวลในนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ ที่มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง และนำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามแบบเอกสารเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สู่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานระบบยูทิลิตี้ทิวบริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานครบางหว้า – สถานีสยาม จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability Analysis) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha) และทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความกังวลต่อการควบคุมข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงมากที่สุด รองลงมาคือความกังวลต่อการรับรู้นำข้อมูลไปใช้มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง ความกังวลด้านนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง ความเชื่อในความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่าประชาชนมีความตั้งใจที่จะรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวต่อระบบยูทิลิตี้ทิวมากที่สุด รองลงมาคือรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวต่อหน่วยงานภาครัฐ การไม่ใช้บริการยูทิลิตี้ทิวอีกเมื่อพบการละเมิดความเป็นส่วนตัวบนยูทิลิตี้ทิว ยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสตรีทวิวรายอื่นหากมีผู้ให้บริการที่สามารถดูแลข้อมูลส่วนบุคคลได้ดีกว่ายูทิลิตี้ทิว และการบอกต่อผู้อื่นให้ทราบเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของยูทิลิตี้ทิว ตามลำดับ ผลของการวิจัยนี้จะ เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายควบคุมดูแลข้อมูลส่วนบุคคลให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อีกทั้งยังทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อข้อมูลส่วนบุคคลบนระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ รวมไปถึงการนำเรื่องการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลไปพิจารณาบรรจุลงในตัวบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมาย

คำสำคัญ: ยูทิลิตี้ทิว ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล

Impact of People's Privacy Concerns on Behavioral Intention in Google Street View

Chaiyaporn Tananta*

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

*Correspondence:

doi: xxxxx

Abstract

This study investigates the impact of popular privacy concerns on the behavioral intention of Google Street View. The survey instruments include the Internet Users' Information Privacy Concerns (IUIPC) theory which focuses on measuring 3 aspects of privacy practices (collection, control, and awareness) and online policy concern theory that influences risk belief and leads to behavioral intention. A questionnaire was used for collecting data from 200 samples in Bangkok Mass Transit System around Bangwa and Siam station areas, with only samples indicating use of Google Street View counted. Using the technique of descriptive statistics, the data collected were analyzed in terms of validity and reliability to confirm components of factor analysis and Cronbach's alpha at upper 0.07. The researcher also used the linear regression and multiple regression analysis for hypothesis testing at the statistically significant level of 0.05.

The results of validity and reliability are acceptable and the independent variable analysis by multiple regressions has shown that the control is the factor most related to risk belief, with awareness of privacy practices the second, policies of online concern the third, and behavioral intention and collection is the fourth. According to the results of this study, citizens show the greatest intention to report violations of privacy to Google Street View report system, secondly to report to a government agency and thirdly to quit the Google Street View service. Finally, they tell others about violations of privacy on Google Street View and switch to another Street View service provider if that provider can safeguard personal information better than Google Street View. For the utilization of this research, first it can be used as a guideline for drafting personal data policy for government agencies and private company. It also provides the public with greater awareness of privacy concerns regarding personal data in Geographic information systems. Finally, this research can be used to adapt or revise the provisions of privacy law.

Keywords: Google Street View, Privacy Concern, Personal Information

1. บทนำ

กูเกิลสตรีทวิวเป็นเทคโนโลยีที่โดดเด่นใน Google Maps และ Google Earth ที่ให้ทัศนียภาพอันงดงามจากตำแหน่งที่กำหนดไปตามถนนหลายแห่งในโลก โดยเปิดตัวครั้งแรกในวันที่ 25 พฤษภาคม 2550 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและได้ขยายรวมไปถึงเมืองและชนบททั่วโลก โดยกูเกิลสตรีทวิวคือบริการหนึ่งของ Google ที่นำเสนอภาพตามท้องถนน สถานที่สำคัญต่างๆ ของแต่ละประเทศ ให้ความเสมือนจริงด้วยมุม 360 องศาในแนวนอน และมุม 290 องศาในแนวตั้งสามารถคลิกไปยังพื้นที่ต่างๆ ในรูปภาพที่แสดงเพื่อย้ายมุมมองไปยังจุดดังกล่าวทำให้เหมือนเรากำลังขับรถอยู่บนถนน กูเกิลสตรีทวิวได้เปิดให้บริการในประเทศไทยอย่างเป็นทางการในวันที่ 23 มีนาคม 2555

กูเกิลสตรีทวิวจึงเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เพิ่มโอกาสใหม่ๆ มากมายให้แก่มนุษยชาติแต่ในขณะเดียวกันยังมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นปัญหาและภัยคุกคามใหม่ๆ ต่อประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากกูเกิลสตรีทวิวเป็นระบบข้อมูลเชิงพื้นที่และการบริการที่ได้จัดเก็บข้อมูลไปเป็นจำนวนมากมหาศาล ทำให้ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ธุรกิจเอกชน หรือประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงเนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์บนอินเทอร์เน็ตได้เพิ่มขึ้นและลึกมากขึ้นกว่าในอดีต และด้วยเหตุนี้ความกังวลในด้านความเป็นส่วนตัวภายในโลกดิจิทัลจึงได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นประเด็นสำคัญในระดับเวทีโลก (David et al., 2006) ดังนั้นเพื่อเป็นการขยายความรู้ของงานวิจัยในอดีตให้มีความหลากหลายและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นศึกษาทัศนคติในความเป็นส่วนตัวของประชาชน ต่อข้อมูลส่วนบุคคลบนกูเกิลสตรีทวิวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งจะใช้วิธีการวัดผลจากความเห็นต่อเรื่องการรักษาความเป็นส่วนตัว

2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีทฤษฎีความกังวลต่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและ ทฤษฎีความกังวลต่อนโยบายความเป็นส่วนตัวออนไลน์ เมื่อนำมาใช้ในการวิจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของประชาชนต่อกูเกิลสตรีทวิว ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความกังวลต่อการจัดเก็บข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ และความกังวลต่อนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ดังจะกล่าวต่อไป

ตัววัดทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือ Internet Users' Information Privacy Concerns (IUPC) เป็นตัววัดที่มุ่งเน้นการวัดความกังวลในความเป็นส่วนตัวต่อข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีการแบ่งหัวข้อออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล, ความกังวลด้านการควบคุม และความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ (Malhotra et al., 2004)

ความกังวลต่อนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ หมายถึง ความกังวลในด้านที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น การเข้าถึงทางกายภาพที่บุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลนั้นได้ และการปกป้องขอบเขตการแสดงผลออกของตนเองผ่านทางคำพูดหรือการทำการกิจกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นตัวตนโดยไม่ได้รับการบงกชจากบุคคลใดๆ โดยความกังวลชนิดนี้สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีความกังวลต่อความเป็นส่วนตัว (Buchanan et al., 2007) เช่น การเข้าถึงข้อมูลทางกายภาพความเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นระดับการเข้าถึงข้อมูลที่บุคคลใดๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของใครคนหนึ่งได้ (Bolchini et al., 2004) การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามนโยบายที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หรือไม่ และการควบคุมความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล (Tsai et al., 2010)

ความเชื่อในความเสี่ยง หมายถึง ความคาดหวังอย่างมั่นใจว่าจะสูญเสียข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลอื่น (Dowling and Staelin, 1994) สำหรับงานวิจัยนี้ความเชื่อในความเสี่ยงคือระดับความเชื่อว่าจะระบบ Google Street View มีความเสี่ยงจากการจัดเก็บ การควบคุมและ การรับรู้ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะกระทำการอันใดก็ทำให้จนสำเร็จตามเป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง เป็นเรื่องสมควรที่บุคคลจะโต้แย้งและตั้งใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการกลั่นกรองที่ดี หากเป็นการร้องขอหรือนำข้อมูลไปใช้จากบุคคลอื่น (Fishbein and Ajzen 1975; Ajzen 1991)

งานวิจัยนี้ยังได้ศึกษารวบรวมกรณีในอดีตที่เกี่ยวข้อง โดยมีปัจจัยดังนี้

ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล คือ ระดับความรู้สึกไม่สบายใจในข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกครอบครองหรือบันทึกด้วยบุคคลอื่น (Malhotra et al., 2004) ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ไม่ว่าจะจัดเก็บอย่างถูกหรือผิดกฎหมายล้วนเป็นจุดเริ่มต้นของความกังวลต่อความเป็นส่วนตัวของข้อมูลต่างๆ เป็นระดับความไม่สบายใจต่อระบบหรือบริการที่อาจเก็บข้อมูลที่เจาะจงตัวบุคคลไปใช้เพื่อหาผลประโยชน์ (Culnan and Bies, 2003)

ความกังวลด้านการควบคุม คือ ระดับความรู้สึกของคนที่ไม่สบายใจในด้านการกำกับดูแลและจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคล (Malhotra et al., 2004) ประชาชนมักจะไม่นิยมนำความไว้วางใจให้ระบบหรือบริการมากำกับดูแลและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของตน เพราะมีความเสี่ยงต่อการถูกละเมิดหรือนำไปใช้เพื่อหาประโยชน์ นอกเสียจากระบบหรือบริการนั้นสามารถกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อกฎหมาย ศีลธรรม และต้องมีการเสนอทางเลือกที่อิสระว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธกระบวนการหรือการตัดสินใจ (Alge, 2001; Myria et al., 2007)

ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ คือ ระดับความรู้สึกไม่สบายใจเพราะไม่รู้ว่าข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไปนั้นจะถูกนำไปใช้ในทางใด (Malhotra et al., 2004) การรับรู้การนำข้อมูลไปใช้นั้นเป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับความกังวลของประชาชนเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระบบ (Foxman et al., 1993)

ความกังวลต่อนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ Jensen and Potts (2004) กล่าวว่า "นโยบายความเป็นส่วนตัวมีอยู่ทุกที่และมักจะมาจากแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่อส่วนที่เป็นส่วนตัวของบริษัท" เพื่อตรวจสอบว่านโยบายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นโยบายความเป็นส่วนตัวเผยแพร่มากที่สุดอยู่บนเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้งานตามสถานที่ต่างๆ ในโลกให้ความสำคัญต่อนโยบายความเป็นส่วนตัวสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งจากงานวิจัยของ Bolchini et al. (2004) พบว่านโยบายความเป็นส่วนตัวออนไลน์จำนวนมากขาดความชัดเจนและต้องใช้ทักษะการอ่านทำความเข้าใจระดับที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความรู้เฉลี่ยของประชากรบนอินเทอร์เน็ต โดยนโยบายความเป็นส่วนตัวออนไลน์มี 4 ด้านหลักๆ คือ เนื้อหา โครงสร้าง ระบบนำร่องเว็บไซต์ และการเข้าถึง

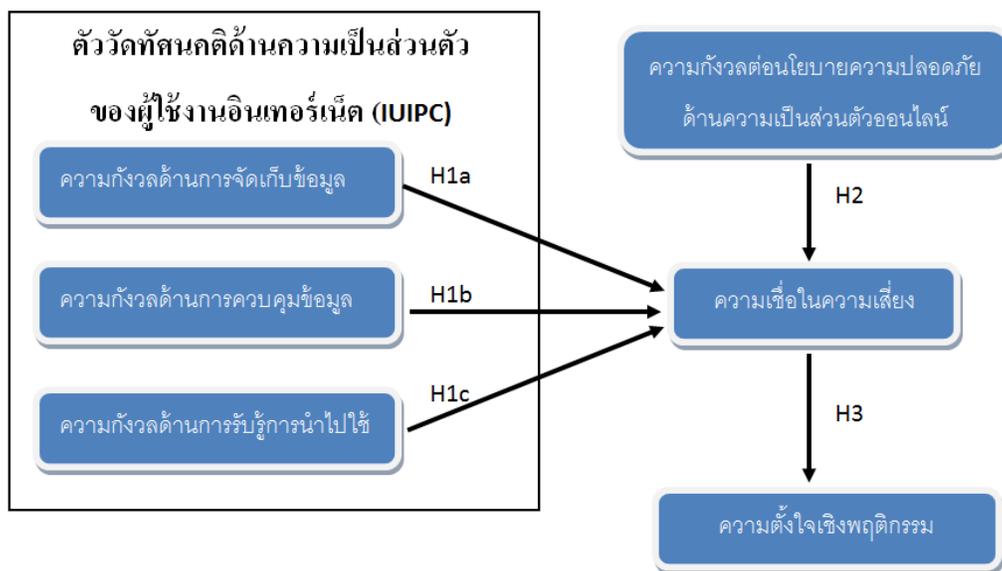
ความเชื่อในความเสี่ยง คือ ระดับที่คนเชื่อมั่นในความเป็นไปได้ในการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลให้กับบริษัทออนไลน์ (Malhotra et al., 2004) ความเชื่อในความเสี่ยงหมายถึง ความคาดหวังอย่างมั่นใจว่าจะสูญเสียข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลอื่น (Dowling and Staelin, 1994) สำหรับงานวิจัยนี้ความเชื่อในความเสี่ยงคือระดับความเชื่อในระบบ Google Street View มีความเสี่ยงจากการจัดเก็บ การควบคุมและ การรับรู้ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเป็นความมุ่งมั่นที่จะกระทำการอันใดก็ทำให้จนสำเร็จตามเป้าหมายที่เกิดขึ้นจริง เป็นเรื่องสมควรที่บุคคลจะโต้แย้งและตั้งใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการกลั่นกรองที่ดี หากเป็นการร้องขอหรือนำข้อมูลไปใช้จากบุคคลอื่น (Fishbein and Ajzen, 1975; Ajzen, 1991) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมด้านความเป็นส่วนตัวจึงเป็นผลมาจากสถานการณ์และบริบทเฉพาะที่ได้วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนแล้วว่าจะตอบสนองให้เกิดประโยชน์ต่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร (Xu et al., 2008)

3. กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎี IUIPC และความกังวลต่อนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ แสดงให้เห็นว่า ความกังวลแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล 2) ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล และ 3) ความกังวลด้านการ

รับรู้การนำข้อมูลไปใช้ โดยงานวิจัยนี้ได้เพิ่มปัจจัยที่ 4 คือความกังวลด้านนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวออนไลน์ ซึ่งเป็นปัจจัยใหม่ที่ยังไม่เคยนำมากล่าวถึงในทฤษฎีความกังวลต่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและ ทฤษฎีความกังวลต่อนโยบายความเป็นส่วนตัวที่นำมาเป็นทฤษฎีอ้างอิงในงานวิจัยนี้ ส่งผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอีกต่อหนึ่ง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อความกังวลต่อการให้บริการของกูเกิลสตรีทวิว

ในปัจจุบันความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ ทำให้ปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศทางภูมิศาสตร์และการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะกูเกิลสตรีทวิว สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้นกว่าในอดีต ซึ่งอาจทำให้ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวได้ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกจัดเก็บและนำไปใช้ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว และการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่สังคมต้องให้ความสำคัญ (Andrew, 2010; Williams et al., 2009; Xu et al., 2008) จึงอาจมีผลทำให้ประชาชนและผู้ใช้งานระบบกูเกิลสตรีทวิวเกิดความกังวลในด้านการจัดการข้อมูลของผู้ให้บริการได้ ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1a การจัดเก็บข้อมูลของกูเกิลสตรีทวิวมีผลกระทบต่อความเชื่อในความเสี่ยง

สมมติฐานที่ 1b การควบคุมข้อมูลของกูเกิลสตรีทวิวมีผลกระทบต่อความเชื่อในความเสี่ยง

สมมติฐานที่ 1c การรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ของกูเกิลสตรีทวิว มีผลกระทบต่อความเชื่อในความเสี่ยง

นโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวควรประกอบด้วย ข้อมูลที่รวบรวมและเหตุผลที่เก็บรวบรวม วิธีใช้ข้อมูลเหล่านั้น วิธีเข้าถึงและอัปเดตข้อมูล ด้วยโครงสร้างและเนื้อหาที่เข้าใจได้ง่าย (Jensen and Potts, 2004) แต่ในปัจจุบันพบว่าบริการออนไลน์จำนวนมากกลับมีโครงสร้าง เนื้อหาของนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวที่ไม่เป็นปัจจุบันและขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ประชาชนจึงเกิดความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและรู้สึกถึงความเสี่ยงของ

นโยบายความเป็นส่วนตัวว่าผู้ให้บริการได้ละเมิดนำข้อมูลส่วนบุคคลของตนไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาตหรือไม่ (McDowell Mindi, 2006; Tsai et al., 2010; Jensen Potts, 2004) ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความกังวลด้านนโยบายความเป็นส่วนตัวออนไลน์ของ Google Street View มีผลกระทบต่อความเชื่อในความเสี่ยง

ปัจจุบันนี้ประชาชนมีการรับรู้ปัญหาการละเมิดความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น (Fishbein and Ajzen, 1975; Ajzen, 1991) โดยประชาชนที่รับรู้ถึงความเสี่ยงจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยจะไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือร้องเรียนปัญหากับผู้ให้บริการ เว้นแต่ในบางกรณีที่ประชาชนเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหากได้รับผลประโยชน์หรือการส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Eastlick et al., 2006; Li, Sarathy and Xu, 2010; Sipior et al., 2012) ดังนั้นจึงสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อในความเสี่ยงของ Google Street View มีผลกระทบต่อความตั้งใจของพฤติกรรม

4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลจากประชาชน จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ หนึ่งก่อนการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้ได้้นำแบบสอบถามที่พัฒนามาจากงานวิจัยในอดีต (ประกอบด้วย Grigoroudis, 2009; Malhotra et al., 2004; Marwa, 2013; Oliver, 2010; Smith et al., 1996; Zhang et al., 2012) ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการทดสอบพบว่าข้อมูลมีการกระจาย ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อความในคำถามที่กระจายจากกลุ่มให้เหมาะสมต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไปจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

5. ผลการวิจัย

5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) และข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) นอกจากนี้ยังทดสอบว่าข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ (Normal) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าข้อมูลไม่มีปัญหาด้านข้อมูลขาดหาย ข้อมูลสุดโต่ง และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและภาวะร่วมเส้นตรงดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาชพบว่าทุกตัวแปรีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่ามีค่าเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Chow and Chen, 2009) นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนตัวแปรทั้งหมด 6 องค์ประกอบ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 Factor Analysis ของปัจจัยในงานวิจัย

ปัจจัย	Factor Loading
ปัจจัย 1: ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูล (48.921% of variance, $\alpha = 0.950$)	
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยมิได้แจ้งให้ท่านทราบ	0.902
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากเกินไป	0.887
ท่านรู้สึกกังวลที่ผู้มีปัญหาซึ่งถูกเกิลสตรีทวิวจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากเกินไป	0.850
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านผ่านระบบเครือข่ายไร้สายที่ไม่ได้เข้ารหัส	0.860
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวจัดเก็บพิกัดข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยมิได้แจ้งให้ทราบ	0.851
ปัจจัย 2: ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวด้านการควบคุมข้อมูล (5.851% of variance, $\alpha = 0.883$)	
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง	0.751
ท่านรู้สึกกังวลต่อเทคโนโลยีการเบลอภาพใบหน้าและป้ายทะเบียนของ กูเกิลสตรีทวิวที่ไม่สามารถเบลอภาพที่จัดเก็บได้ทั้งหมด	0.831
ท่านรู้สึกกังวลต่อการรายงานปัญหาจากผู้ให้บริการกูเกิลสตรีทวิวที่ได้รับการดำเนินการหรือไม่ได้รับการดำเนินการ	0.742
เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีสิทธิ์ในการตัดสินใจวิธีที่จะถูกจัดเก็บข้อมูล นำข้อมูลไปใช้ และการนำข้อมูลไปแชร์สู่สาธารณะ	0.711
ท่านรู้สึกว่า การควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการข้อมูลของกูเกิลสตรีทวิว	0.510
ปัจจัย 3: ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวด้านการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ (4.248% of variance, $\alpha = 0.847$)	
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวไม่แจ้งให้ท่านทราบว่ามีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปเผยแพร่	0.631
ท่านรู้สึกกังวลเมื่อถูกเกิลสตรีทวิวนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปเผยแพร่มากเกินไป	0.780
ท่านรู้สึกกังวลว่ากูเกิลสตรีทวิวจะนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์อื่นนอกเหนือจากภาพสตรีทวิว	0.784
กูเกิลสตรีทวิวควรชี้แจงให้ผู้ถูกจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลทราบว่า จัดเก็บข้อมูลอะไรไปบ้าง ข้อมูลจะถูกประมวลผลและถูกนำไปใช้อย่างไร	0.711
ท่านตระหนักในกระบวนการจัดเก็บข้อมูลและวิธีที่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านถูกนำไปใช้	0.767

ตารางที่ 1 Factor Analysis ของปัจจัยในงานวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	Factor Loading
ปัจจัย 4: ความกังวลต่อนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ (11.026% of variance, $\alpha = 0.962$)	
ท่านรู้สึกกังวลที่กูเกิลสตรีทวิวไม่มีการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัว	0.649
กูเกิลสตรีทวิวควรมีนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	0.755
นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวของกูเกิลสตรีทวิวควรครอบคลุมถึงผู้ที่ไม่ใช่ผู้ใช้งาน	0.859
นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวของกูเกิลสตรีทวิวนี้ควรมีการเปิดเผยให้ชัดเจน	0.840
นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวที่ตึ้นนี้ควรแสดงบนหน้าเว็บในจุดที่มองเห็นได้ง่าย	0.859
ปัจจัย 5: ความเชื่อในความเสี่ยง (80.984% of variance, $\alpha = 0.941$)	
ท่านรู้สึกกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่เผยแพร่อยู่บนกูเกิลสตรีทวิวจะทำให้ท่านถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว	0.931
ท่านรู้สึกกังวลต่อการให้บริการแบบเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของกูเกิลสตรีทวิวบนพื้นที่สาธารณะจะนำมาซึ่งปัญหาที่ไม่คาดคิดมากมาย	0.905
ท่านรู้สึกกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่เผยแพร่อยู่บนกูเกิลสตรีทวิวจะทำให้ผู้อื่นประเมินท่านในทางไม่ดี	0.854
ท่านรู้สึกกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่เผยแพร่อยู่บนกูเกิลสตรีทวิวจะละเมิดความเป็นส่วนตัวของคนรอบตัวท่าน	0.909
ท่านรู้สึกกังวลว่าจะมีผู้นำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวไปเผยแพร่ต่อบนเว็บไซต์อื่น	0.899
ปัจจัย 6: ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม (8.247% of variance, $\alpha = 0.944$)	
ท่านจะรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	0.694
ท่านจะร้องเรียนข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวต่อหน่วยงานรัฐ	0.732
ท่านจะไม่ใช้บริการกูเกิลสตรีทวิวอีกเมื่อพบการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	0.729
ท่านจะบอกผู้อื่นให้ทราบเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	0.770
ท่านยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสตรีทวิวรายอื่นหากมีผู้ให้บริการที่สามารถดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ดีกว่ากูเกิลสตรีทวิว	0.713

อนึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างคุณลักษณะของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (52.00%) มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี (63.50%) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (43.00%) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (57.50%) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 30,000 บาท (57.50%)

5.2 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดียว (Simple linear regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Unstandardized Coefficient) ที่สนับสนุนอิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของประชาชนต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และวิธีวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของข้อความถามปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดียวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระคือความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ และความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ กำหนดตัวแปรตามคือความเชื่อในความเสี่ยงที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F_{4,195} = 104.109$) ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 68.10 ($R^2 = 0.681$) เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระจะพบว่าความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้และความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ เป็นตัวกำหนดความเชื่อในความเสี่ยงระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ (ตารางที่ 2 และ 3) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andrew (2010) ที่กล่าวว่า ปริมาณข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกจัดเก็บ ประมวลผล และนำไปเผยแพร่จาก Applications ผ่าน Social Media ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวส่งผลที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ความเชื่อในความเสี่ยงเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และงานวิจัยของ Williams et al. (2009) กล่าวว่า ปริมาณข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกจัดเก็บ ประมวลผล และนำไปเผยแพร่จาก Applications ผ่าน Social Media ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวส่งผลที่ต่ำลงส่งผลให้ความเชื่อในความเสี่ยงลดต่ำลง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล (1a) การควบคุมข้อมูล (1b) และการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ (1c) ส่งผลทางบวกต่อความเชื่อในความเสี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ McDowell and Mindi (2006) ที่กล่าวว่านโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ที่หละหลวม ทำให้ Applications หรือผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ ส่งผลให้ความเชื่อในความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 และงานวิจัยของ Jensen and Potts (2004) กล่าวว่า การให้ความสำคัญและปรับปรุงนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ให้ครอบคลุม และอับเฉาอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้ความเชื่อในความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างลดลง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ ส่งผลทางบวกต่อความเชื่อในความเสี่ยง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของ ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ และความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	135.535	4	33.884	104.109	0.000*
Residual	63.465	195	0.325		
Total	199.000	199			

* p < 0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของ ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ และความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	-4.096		0.000	1.000	ค่าคงที่
Collect	0.212	0.212	5.235	0.000	Collect
Control	0.522	0.522	12.915	0.000	Control
Awareness	0.428	0.428	10.579	0.000	Awareness
Policy	0.425	0.425	10.504	0.000	Policy

* p < 0.05 R = 0.825, R₂ = 0.681, SE = 0.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สนับสนุนอิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของประชาชนต่อข้อมูลส่วนบุคคลบนกูเกิลสตรีทวิวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมแสดงให้เห็นว่าความกังวลต่อการควบคุมข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงอยู่ที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง (Unstandardized Coefficient) = 0.522 เป็นลำดับที่หนึ่ง ความกังวลต่อการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงอยู่ที่ค่า Unstandardized Coefficient = 0.428 เป็นลำดับที่สอง ความกังวลด้านนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงอยู่ที่ค่า Unstandardized Coefficient = 0.425 เป็นลำดับที่สาม ความเชื่อในความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมอยู่ที่ค่า Unstandardized Coefficient = 0.216 เป็นลำดับที่สี่ และความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงอยู่ที่ค่า Unstandardized Coefficient = 0.212 เป็นลำดับที่ห้า (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficient) ของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ

ความสัมพันธ์	คำอธิบายความสัมพันธ์	Unstandardized Coefficient
ความสัมพันธ์ที่ 1	ความกังวลต่อการควบคุมข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง	0.522
ความสัมพันธ์ที่ 2	ความกังวลต่อการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง	0.428
ความสัมพันธ์ที่ 3	ความกังวลด้านนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง	0.425
ความสัมพันธ์ที่ 4	ความเชื่อในความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม	0.216
ความสัมพันธ์ที่ 5	ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง	0.212

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระคือความเชื่อในความเสี่ยง กำหนดตัวแปรตามคือความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ ($F_{1,198} = 9.728$) ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 4.20 ($R^2 = 0.047$) เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระจะพบว่าความเชื่อในความเสี่ยง เป็นตัวกำหนดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมระดับนัยสำคัญ $p = 0.000$ (ตารางที่ 5 และ 6) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eastlick et al. (2006) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเรียกร้องเนื่องจากเชื่อว่าถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวและตั้งใจหยุดซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 และงานวิจัยของ Li et al. (2010) และ Ward and Connolly (2012) กล่าวว่า การให้ผลประโยชน์ที่น่าสนใจเป็นการแลกเปลี่ยนและการส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อในความเสี่ยงต่ำลง และเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ความเชื่อในความเสี่ยงส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจของพฤติกรรม

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของความเชื่อในความเสี่ยงและความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.319	1	9.319	9.728	0.002*
Residual	189.681	198	0.958		
Total	199.000	199			

* $p < 0.05$

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของความเชื่อในความเสี่ยงและความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.081		0.000	1.000	ค่าคงที่
Riskbelief	0.216	0.216	3.119	0.002	Riskbelief

* $p < 0.05$ $R = 0.216$, $R_2 = 0.047$, $SE = 0.69$

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของข้อคำถามปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่า ข้อคำถามที่ 1 ท่านจะรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวอยู่ที่ค่าเฉลี่ย = 4.950 เป็นลำดับที่หนึ่ง ข้อคำถามที่ 2 ท่านจะร้องเรียนข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวต่อหน่วยงานรัฐอยู่ที่ค่าเฉลี่ย = 4.510 เป็นลำดับที่สอง ข้อคำถามที่ 3 ท่านจะไม่ใช้บริการกูเกิลสตรีทวิวอีกเมื่อพบการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวอยู่ที่ค่าเฉลี่ย = 4.470 เป็นลำดับที่สาม ข้อคำถามที่ 5 ท่านยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสตรีทวิวรายอื่นหากมีผู้ให้บริการที่สามารถดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ดีกว่ากูเกิลสตรีทวิว มีค่าเฉลี่ย = 4.445 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88934 เป็นลำดับที่สี่ และข้อคำถามที่ 4 ท่านจะบอกผู้อื่นให้ทราบเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว มีค่าเฉลี่ย = 4.445 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.87223 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อคำถามปัจจัยด้านความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

ข้อคำถาม	คำอธิบายข้อคำถาม	Mean	Std. Deviation
คำถามที่ 1	ท่านจะรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	4.950	0.94042
คำถามที่ 2	ท่านจะร้องเรียนข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิวต่อหน่วยงานรัฐ	4.510	0.97707
คำถามที่ 3	ท่านจะไม่ใช้บริการกูเกิลสตรีทวิวอีกเมื่อพบการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	4.470	0.90731
คำถามที่ 4	ท่านจะบอกผู้อื่นให้ทราบเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านบนกูเกิลสตรีทวิว	4.445	0.87223
คำถามที่ 5	ท่านยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสตรีทวิวรายอื่นหากมีผู้ให้บริการที่สามารถดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ดีกว่ากูเกิลสตรีทวิว	4.445	0.88934

6. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงปัญหาเรื่องการละเมิดความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนหนึ่งได้รับผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์ โดยเฉพาะระบบกูเกิลสตรีทวิว ที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลรูปถ่ายสตรีทวิวเข้าสู่อินเทอร์เน็ตโดยไม่ได้ขออนุญาตเจ้าของข้อมูล ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล เช่น โครซั๊กคนบนโลกนี้ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกำลังดูภาพบริเวณหน้าบ้านของท่านอยู่โดยที่ท่านไม่รู้ตัว อาชญากรใช้กูเกิลสตรีทวิวในการค้นหาเคหะสถานหรือพื้นที่ซึ่งเอื้อต่อการก่อเหตุอาชญากรรม ผู้ไม่หวังดีแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านหรือคนใกล้ชิดของท่านหรือทรัพย์สินของท่านลงบนเว็บไซต์ใดๆ พร้อมระบุตำแหน่งบนแผนที่ออนไลน์ โดยอาจจะทำเพื่อการแอบอ้าง ประทุษร้าย หรือต้องการให้อับอาย เป็นต้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าประชาชนรู้สึกกังวลต่อการให้บริการของกูเกิลสตรีทวิว โดยดู จากความผันแปรของตัวแปรตามคือความเชื่อในความเสี่ยงถึงร้อยละ 68.10 จากตัวแปรต้นความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้และความกังวลด้านนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์ และยังพบด้วยว่าประชาชนยังไม่ตื่นตัวจากการให้บริการลักษณะนี้หรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยดูจากความผันแปรของตัวแปรตามคือความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเพียงร้อยละ 4.20 จากตัวแปรต้นความเชื่อในความเสี่ยง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของประชาชนต่อข้อมูลส่วนบุคคลบนกูเกิลสตรีทวิวที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษามาจากทฤษฎีความเป็นส่วนตัว สิทธิส่วนบุคคลในข้อมูลสารสนเทศและความรู้สึกกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัว ตามเกณฑ์วัดทัศนคติด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนไปสู่การตั้งใจเชิงพฤติกรรมต่อการละเมิดความเป็นส่วนตัว โดยจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์จำนวนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยความกังวลต่อการควบคุมข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงมากที่สุด รองลงมาคือความกังวลต่อการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง ตามด้วยความกังวลด้านนโยบายความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัวออนไลน์มีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยง ต่อไปคือความเชื่อในความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูลมีผลต่อความเชื่อในความเสี่ยงเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรม พบว่าประชาชนมีความตั้งใจที่จะรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวต่อระบบกูเกิลสตรีทวิวเองมากที่สุด รองลงมาคือรายงานปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวต่อหน่วยงานภาครัฐ ไม่ใช้บริการกูเกิลสตรีทวิวอีกเมื่อพบการละเมิดความเป็นส่วนตัวบนกูเกิลสตรีทวิวเป็นลำดับที่สาม ยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสตรีทวิวรายอื่นหากมีผู้ให้บริการที่สามารถดูแลข้อมูลส่วนบุคคลได้ดีกว่ากูเกิลสตรีทวิว และ บอกต่อผู้อื่นให้ทราบเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของกูเกิลสตรีทวิว

บรรณานุกรม

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Bolchini, D., He, Q., Antón, A. I., and Stufflebeam, W. (2004). "I Need It Now": Improving Website Usability by Contextualizing Privacy Policies. In *Web Engineering* (pp. 31-44). Springer Berlin Heidelberg.
- Buchanan, T., Paine, C.B., Joinson, A. N., and Reips, U-R. (2006). *Development of measures of online privacy concern and protection for use on the Internet*. Retrieved from <http://www.prisd.net>
- Culnan, M. J., and Bies, R. J., (2003). Consumer privacy: Balancing economic and justice consideration. *Journal of Social Issues*, 59(2), 323-342.
- Dowling, G. R., and Staelin, R. A. (1994). Model of perceived risk and intended riskhandling activity. *Journal of Consumer Research*, 21, (1),119-134.
- Eastlick, M. A., Lotz, S. L., and Warrington, P. (2006). Understanding Online B-to-C Relationships: An Integrated Model of Privacy Concerns, Trust, and Commitment. *Journal of Business Research*, 59(8), 877-886."
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Grigoroudis, E. (2009). *Customer satisfaction evaluation*. New York: Springer.
- Jensen, C., and Potts. P. (2004). Privacy policies as decision-making tools: An evaluation of online privacy notices, *In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 6(1), 471- 478
- Li, H., Sarathy, R., and Xu, H. (2010). Understanding Situational Online Information Disclosure as a Privacy Calculus, *Journal of Computer Information Systems*, accepted.

- Malhotra, N. K., Kim, S. S., and Agarwal, J. (2004). Internet users' information privacy concerns (UIPC): The construct, the scale, and a causal model, *Information Systems Research*. 15(4), 336-355.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. (2nd ed.). Armonk, NY: Sharpe.
- Smith, H. J., Milberg, J. S., and Burke, J.S. (1996). Information Privacy: Measuring Individuals' Concerns About Organizational Practices. *MIS Quarterly*, 20(2), 167-196.
- Tsai, J. Y., Kelley, P. G., Cranor, L. F., and Sadeh, N. (2010). *Location-Sharing Technologies: Privacy Risks and Controls*. Carnegie Mellon University.
- Williams, K., Boyd, A., Densten, S., Chin, R., Diamond, D., and Morgenthaler. C. (2009). *Social Networking Privacy Behaviors and Risks*. White Plains, NY : Seidenberg School of CSIS, Pace University
- Xu, H., Dinev, T., Smith, J., and Hart, P. (2011). Information Privacy Concerns: Linking Individual Perceptions with Institutional Privacy Assurances. *Journal of the Association for Information Systems*, 12(12), 798-824.
- Zhang, H., Lin, Y. H., Zhang, Z., Zhang, X., Shaw, S. L., Knipping, E. M., and Surratt, J. D. (2012). Secondary organic aerosol formation from methacrolein photooxidation: roles of NO_x level, relative humidity and aerosol acidity. *Environmental Chemistry*, 9(3), 247-262.