

**พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททีเอสซีทีไทย
สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร**

กัณฑ์ณ ภูมิภมร*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของพนักงานบริษัททีเอสซีทีไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททีเอสซีทีไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัททีเอสซีทีไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ช่วงอายุ และ กลุ่มสายงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จำนวนทั้งหมด 573 คน การหาขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 236 คน โดยแจกแบบสอบถาม 236 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทำการทดสอบสมมติฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r - correlations) โดยใช้สถิติอ้างอิงคือ T-test ,One - Way ANOVA

โดยผลการวิจัยในด้านประชากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.9 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.1 มีช่วงอายุ 30-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3 และกลุ่มสายงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กลุ่มสายงานพัฒนารูธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 70.3

ผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือ ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จำนวน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ Smartphone คิดเป็นร้อยละ 45.8 พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ เปิดตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดคือ 12.00 น. - 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละวันมากที่สุดคือ 5 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.3 มี

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์คือ รับ-ส่งงานกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 คุณสมบัติของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ชื่นชอบมากที่สุดคือ ทราบ ข่าวสาร/รับ - ส่งงานรวดเร็วทันใจ คิดเป็นร้อยละ 48.3 และมีแหล่ง/สื่อที่ทำให้สนใจเครือข่าย สังคมออนไลน์ (Social Media) มากที่สุดคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 47.0

ผลการวิจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านปริมาณงานและคุณภาพได้รับความ คิดเห็น “เห็นด้วย” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.15 รองลงมาคือ ด้านการประหยัด งบประมาณได้รับความเห็น “เห็นด้วย” คิดเป็นร้อยละ 4.14 และน้อยที่สุดคือ ด้านการ ประหยัดเวลา ได้รับความเห็น “เห็นด้วย” น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.09

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1.พนักงานบริษัทสีสซึ่งกลีกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา กลุ่มสายงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2.พนักงานบริษัทสีสซึ่งกลีกรไทย สำนัก พหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานที่เหลือทั้งสองด้านรวมถึงภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

1. บทนำ

เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจในสังคมยุค ปัจจุบันและเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่างๆแทบทุกวงการ ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เนื่องจากเครือข่ายทางสังคมสามารถอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลหรือสิ่ง ต่างๆที่อยู่รอบตัวเรา ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงลักษณะโครงสร้างของเครือข่าย ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่าย และการไหลเวียนของสารสนเทศและ ทรัพยากรภายในเครือข่ายนั้น เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างทุนทางสังคม อย่างไรก็ตามคำว่า เครือข่ายมีขอบข่ายที่กว้างและมักได้รับการนำไปใช้ในบริบทที่แตกต่างกัน เครือข่ายแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายสังคม เช่น เครือข่ายของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร เป็นต้น 2) เครือข่ายสารสนเทศ เช่น เครือข่ายเวปไซด์เวป เครือข่ายการอ้างอิงบทความวิจัย เป็นต้น 3) เครือข่ายทางเทคโนโลยี เช่น เครือข่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่าย คมนาคม เครือข่ายโทรศัพท์ เป็นต้น 4) เครือข่ายทางชีววิทยา เช่น เครือข่ายเส้นใยประสาท เครือข่ายสายใยอาหาร เครือข่ายการควบคุมยีน เครือข่ายวิถีเมตาบอลิซึมในเซลล์ของสิ่งมีชีวิต เป็นต้น (Newman, 2003, pp. 167-256) อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่เครือข่ายในโลกแห่งความเป็นจริงนั้นล้วนมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์และสังคม จึงจัดว่าเป็นเครือข่ายทางสังคม แทบทั้งสิ้นการศึกษาลักษณะโครงสร้างของเครือข่ายอาศัยหลักการเดียวกัน คือ การวิเคราะห์ เครือข่ายสังคม (Social Network Analysis: SNA) ซึ่งเป็นทฤษฎี กระบวนทัศน์ และวิธีการวิจัยที่

ช่วยให้เข้าใจถึงโครงสร้างของเครือข่ายทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายได้ดีขึ้น

ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทย นั้นได้รับอิทธิพลของ เครือข่ายทางสังคม (Social Media) มาเป็นอย่างมากและเป็นที่แพร่หลายในทุก ๆ กลุ่มบุคคล ทุกเพศ ทุกวัย ถือว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เข้ามาในชีวิตประจำวันเลยก็ว่าได้ โดยเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ มีอยู่ด้วยกันอย่างมาก อาทิเช่น Facebook, twitter, Line, Whatsapp, Instagram, Website, E-mail เป็นต้น โดยแต่ละโปรแกรม หรือ แต่ละเครื่องมือข้างต้นนั้นล้วนแล้วแต่เป็น Social Media ทั้งสิ้น ซึ่งจะช่วยในการอำนวยความสะดวกไม่ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การแลกเปลี่ยนข้อมูล การค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ การรับ-ส่งงานในองค์กร หรือ ระหว่างบุคคล การพูดคุยสนทนา การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ติดต่อกันผ่านทาง สื่อต่าง ๆ โดยในปัจจุบันนั้น เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีอิทธิพลภายในองค์กร หรือ หน่วยงานต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เนื่องด้วยเหตุผลต่าง ๆ ทั้งการประหยัดเวลา ประหยัดเงิน และปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับ-ส่งงาน การประชุม หรือพูดคุยสั่งงานต่าง ๆ ผ่านทาง ช่องทาง เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นสะดวกและรวดเร็วกว่า ดังนั้น เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) จึงเป็นที่ยอมรับและนิยม เป็นอย่างมากในยุคโลกาภิวัตน์ดังเช่นในปัจจุบันนี้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานยุคปัจจุบัน องค์กร หรือหน่วยงาน บริษัทเอกชนต่าง ๆ ก็หันมาใช้สื่อเครือข่ายทางสังคม (Social Media) ในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา และได้รับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่สิ่งสำคัญคือทุกคนต่างให้ความยอมรับในเทคโนโลยี ต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงนำไปสู่พฤติกรรมการใช้ Social Media ในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงบริษัทลีสซิ่งกสิกรไทยที่ทำงานเกี่ยวกับการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แก่บุคคล หรือ นิติบุคคลต่าง ๆ เป็นบริษัทหนึ่งในเครือธนาคารกสิกรไทย ซึ่งปัจจุบันบริษัทลีสซิ่งกสิกรไทยนั้นได้นำสื่อต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในองค์กรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง Facebook Fan Page ของบริษัทเอง หรือ การที่พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ในบริษัทมี การตั้งกลุ่ม Line เพื่อสนทนา พูดคุย หรือ แม้กระทั่ง รับ - ส่งงานที่สามารถ ส่งผ่านทางสื่อ Social ต่าง ๆ ได้ เช่น E-mail, Line, Facebook เป็นต้น

ดังนั้นจากสถานการณ์ในปัจจุบันนี้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือแม้กระทั่งองค์กร หรือบริษัทต่าง ๆ ก็ให้การยอมรับ และเป็นที่ยอมรับจึงนำไปสู่การศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้ Social Media ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทลีสซิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ หนึ่งเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร สอง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร และสามเพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร และสาม

2. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฝ่ายงานภายใน จำนวน 12 ฝ่าย บุคลากรทั้งสิ้น 573 คน (ที่มา ฝ่ายงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 14 มกราคม 2558)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวน เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) เพียงคำตอบเดียวตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) เพียงคำตอบเดียวตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งสามด้าน คือ ด้านเวลา ด้านงบประมาณ และด้านปริมาณ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบโดยประเมินค่า 1-5 ในระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงของตนมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว จำนวน 12 ข้อ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ไปแจกแบบสอบถามแก่ตัวอย่าง และเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้บุคลากร กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 236 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาประมวลผลตามระเบียบวิธีวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วทำการลงรหัสข้อมูล(Coding) ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ

4.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ นอกจากนี้ยังใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยใช้ตารางแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferencial Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้การวิเคราะห์ที่ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r - correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 โดยมีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 และการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และกลุ่มสายงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ กลุ่มสายงานพัฒนาธุรกิจจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของพนักงานบริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

พนักงานบริษัททีเอสซีชิ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ในรายด้านทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ1. ประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่ามีประสบการณ์การใช้ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.5 ข้อ 2. ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

พบว่าช่องทางที่ใช้มากที่สุดคือ Smartphone คิดเป็นร้อยละ 45.8 ข้อ 3. ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าความถี่ในการใช้มากที่สุดคือ เปิดตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ข้อ 4. ช่วงเวลาที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 12.00น. – 18.00น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.3 ข้อ 5. ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าระยะเวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 5 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.3 ข้อ 6. วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าวัตถุประสงค์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ รับ-ส่งงานกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 27.1 ข้อ 7. คุณสมบัติของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ชื่นชอบพบว่าคุณสมบัติที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ ทราบข่าวสาร/รับ – ส่ง งานรวดเร็วทันใจ คิดเป็นร้อยละ 48.3 ข้อ 8. แพลตฟอร์มที่ทำให้สนใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่าแพลตฟอร์มที่ทำให้สนใจมากที่สุดคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 47.0

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทลีส์ซิงกลีกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

พนักงานบริษัทลีส์ซิงกลีกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณและคุณภาพ ($\bar{X} = 4.15$) มากที่สุด และรองลงมาคือ ด้านการประหยัดงบประมาณ ($\bar{X} = 4.14$) ด้านภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.13$) และ ด้านการประหยัดเวลา ($\bar{X} = 4.09$) อยู่ในระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน ด้านปริมาณและคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมากที่สุด กับ “ช่วยลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.23 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก ด้านการปริมาณและคุณภาพน้อยที่สุดคือ “คุณภาพของงานที่รับผิดชอบดีขึ้น” มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.03 ด้านถัดไปคือด้านการประหยัดงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมากที่สุด กับ “ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.25 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก ด้านการประหยัดงบประมาณน้อยที่สุดคือ “มีความคุ้มค่าเหมาะแก่การนำไปใช้ในระยะเวลา” มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.07 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประหยัดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก กับ “ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.18 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก ในด้านการประหยัดเวลา ที่น้อยที่สุดคือ “ทำให้มีความตั้งใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น” มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากร ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

2. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีไม่แตกต่างกันหนึ่งด้านคือ ด้านการประหยังบประมาณ

3. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน

4. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ที่กลุ่มสายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน

สมมติฐาน 2. พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณและคุณภาพ ในระดับต่ำ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เหลือทั้งสองด้านรวมถึงภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

โดยพนักงานภายในบริษัทสีซึ่งกสิกรไทยส่วนใหญ่จะรู้จักการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กันทั้งหมด โดยมีพฤติกรรมการใช้ที่แตกต่างกันออกไปในด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านประสบการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในระดับ 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด อาจเนื่องจาก เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) นั้นมีกันมาอย่างยาวนานและเป็นที่ยอมรับกันในสังคม สอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายในของบริษัทสีซึ่งกสิกรไทย และช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ใช้บ่อย เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จาก Smartphone มากที่สุด อาจเนื่องจากปัจจุบันโทรศัพท์ Smartphone เป็นที่นิยมในหมู่สังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ และเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถ

พกพาไปตามสถานที่ต่างๆได้ สะดวกและเนื่องจากมีขนาดเล็กกะทัดรัด พร้อมกับฟังก์ชันในการใช้งานที่ตอบสนองความต้องการพนักงานในบริษัทสี่ซึ่งกสิกรไทย ได้อย่างตรงตามความต้องการ โดยจะมี ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากที่สุดคือ การเปิดตลอดทั้งวัน อาจเนื่องจากปัจจุบันการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น ส่วนใหญ่จะใช้ใน Smartphone และสามารถเปิดเอาไว้ตลอดทั้งวัน เพราะจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา รวมถึงรับ – ส่ง งาน หรือข่าวสาร ที่สามารถมีเข้ามาได้ตลอดเวลา ทั้งในปัจจุบันเครือข่ายโทรศัพท์ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต่าง ๆครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ทั่วทุกเครือข่ายจึงสะดวกในการใช้ พร้อมรองรับการใช้งานตลอดเวลานั่นเอง ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วง 12.00 น. – 18.00 น. มากที่สุด อาจเนื่องมาจากเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่อยู่ในช่วงเวลาทำงาน จึงมีการใช้งานในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด ทั้งในการรับ รู้ข่าวสาร หรืองานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว และเป็นเวลาที่ไม่เข้าเกินไป และไม่ตึกเกินไป เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีเวลาในการปฏิบัติงาน คือช่วงเวลา 8.30 น. ถึง 17.30 น. เวลาดังกล่าวจึงเป็นช่วงเวลาที่พนักงานส่วนใหญ่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุดนั่นเอง โดยระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในระดับ 5 ชั่วโมงขึ้นไปต่อวัน มากที่สุด เพราะสืบเนื่องมาจากความถี่ในการใช้ที่ส่วนใหญ่ คือการเปิดไว้ตลอดทั้งวัน ซึ่งจะมีระยะเวลายาวนานเกินกว่า 5 ชั่วโมง และสอดคล้องกับการใช้งานในช่วง 12.00 น. – 18.00 น. ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวก็คิดเป็นเวลานานกว่า 6 ชั่วโมง จึงสอดคล้องกับที่ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานมีวัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการ รับ-ส่งงานกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา มากที่สุด อาจเนื่องจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นส่วนใหญ่ และมีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยมในบริษัทส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นการใช้โปรแกรม LINE, Google+, Mail เป็นต้น ในการรับ – ส่ง หรือประสานงานต่างๆภายในบริษัท จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ รับ-ส่ง งานกับเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา และยังมีคุณสมบัติเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่พนักงานชื่นชอบมากที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า การทราบข่าวสาร/รับ – ส่ง งานรวดเร็วทันใจ นั้นเป็นที่นิยมมากที่สุด อาจเนื่องจากปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มักมีค่านิยมในการชอบความสะดวกสบาย รวดเร็วทันใจ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ก็สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และสามารถกระจายข่าวออกไปได้อย่างรวดเร็วบนโลกแห่งสื่อออนไลน์ในปัจจุบัน จึงทำให้ได้รับความนิยมสูงสุด และ แหล่งหรือสื่อประเภทใดที่ทำให้สนใจในเครือข่ายสังคม

ออนไลน์ (Social Media) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า เว็บไซต์ เป็นแหล่งหรือสื่อ ที่ทำให้สนใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด อาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สามารถ รับรู้ข่าวได้รวดเร็วและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดอย่างหนึ่งในโลกยุคปัจจุบัน รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในบริษัทเองก็มีเว็บไซต์ของบริษัทเป็นศูนย์กลางในการแพร่กระจายข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานหรือบุคคลอื่นๆ ได้รับทราบถึงข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างทั่วถึง จึงทำให้เว็บไซต์สามารถเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในความสนใจของพนักงานภายในบริษัทสี่สีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานครนั่นเอง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานในบริษัทสี่สีซึ่งกสิกรไทยนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ด้านปริมาณงานและคุณภาพ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย “ในระดับมาก” มากที่สุดในด้านนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจุบันบริษัทสี่สีซึ่งกสิกรไทยมีการขยายตัวของธุรกิจเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี จึงเป็นที่มาของงานที่เพิ่มมากขึ้นและคุณภาพงานก็ยังคงรักษาเอาไว้ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในตลาดนำมาซึ่งมาตรฐานของบริษัทในระดับสูงต่อไปจึงทำให้ ด้านปริมาณงานและคุณภาพนั้น พนักงานจึงมีระดับความคิดเห็น ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด จากที่กล่าวมาโดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ (สมยศ แยมเพ็ญ ,2551) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงานคุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายหรือการประสพผลสำเร็จ และด้านการประหยัดเวลา เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในระดับมาก ในระดับน้อยที่สุดอาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันการปฏิบัติงานภายในบริษัทสี่สีซึ่งกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร นั้นเป็นเพียงขอบเขตพื้นที่ที่จำกัด คือ สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงมีการปฏิบัติงานโดยวิธีการอื่นๆ ที่ทำได้รวดเร็วกว่า เช่น การโทรศัพท์ต่อสายตรง หรือการเดินทางไปติดต่อโดยตรง เพราะมีระยะทางที่ใกล้ และสามารถทำได้โดยทันที จึงทำให้ในด้านการประหยัดเวลานั้นมีระดับความคิดเห็น “เห็นด้วย” น้อยที่สุด อย่างสมเหตุสมผลกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media)

1. ประสพการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นของประสพการณ์การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ พนักงานภายในบริษัทสี่สีซึ่งกสิกรไทย ควรมีประสพการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในด้านการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะมีการฝึกอบรม หรือการให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ที่รองรับในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น

2. ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ ควรมีแนวทางในการใช้ช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายเพิ่มมากขึ้น และบริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานมีความชำนาญในการใช้เครือข่ายในทุกช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ ควรมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในปริมาณที่เหมาะสม มีการพักสายตาในการปฏิบัติงานโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม ควรใช้ช่องทางอื่นในการติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานควบคู่ไปด้วย เพราะการติดต่อสื่อสารโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ทางการพูดคุยก็ยังเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เลย

4. ช่วงเวลาที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ ควรเลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในเวลาที่เหมาะสม และเหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่สนับสนุนให้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการสนทนาพูดคุยเพื่อความบันเทิงในเวลาทำงาน ควรใช้อย่างเหมาะสม

5. ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ในแต่ละวัน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ ควรใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ไม่มากหรือน้อยเกินไป มีการแบ่งเวลาในการทำงาน และเพื่อความบันเทิง ผ่อนคลายความเครียด หรือติดต่อพูดคุยกับ เพื่อน ๆ ได้อย่าง พอเหมาะ และเกิดประโยชน์สูงสุดในเชิงบวก

6. วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ไม่ควรใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในทางที่ไม่เหมาะสม อาทิเช่น การใส่ร้ายป้ายสี การทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน จนนำไปสู่ความขัดแย้ง และส่งผลเสียต่อตัวเองและบริษัท

7. คุณสมบัติของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ ชี้แนะแนวทางในใช้คุณสมบัติต่างๆของเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

8. แหล่งหรือสื่อประเภทใดที่ทำให้สนใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ บริษัท หรือองค์กรควรมี แหล่งหรือสื่อ ในการชี้แนะแนวทาง หรือประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น พร้อมกับการให้ความสำคัญกับแหล่ง หรือสื่อประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจาก สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น อาทิ เช่น การมีนิตยสารต่าง ๆ ประจำแผนก หรือฝ่ายงานในการรับรู้ข่าวสาร การปลูกฝังค่านิยมต่างๆในบริษัทให้ทิศทางที่ดีในเรื่องของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการแนะนำซึ่งกันและกันภายในบริษัท หรือองค์กร อย่างทั่วถึงกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านการประหยัดเวลา โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านดังกล่าวคือ ฝึกฝนให้พนักงานภายในบริษัทรู้ค่าของเวลาเพิ่มมากขึ้น และทราบถึงประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สามารถทำให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น รู้คุณค่าของเวลา สามารถปฏิบัติงาน หรือ รับผิดชอบหน้าที่ต่างๆที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ และใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างๆที่น้อยลง

2. ด้านการประหยัดงบประมาณ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านดังกล่าวคือ ชี้นำแนวทางในการปฏิบัติงานต่างๆโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการทำงานบางอย่าง ที่สามารถทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น การส่งรูปภาพโดยการสแกน หรือการใช้ประโยชน์นั้นย่อมมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่นการถ่ายรูปแล้วส่งผ่านโปรแกรมต่างๆ เช่น LINE , WhatsApp , E-Mail เป็นต้น ซึ่งสามารถทำให้ประหยัดงบประมาณได้เป็นอย่างดี

3. ด้านปริมาณและคุณภาพของงาน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวคือ แนะนำวิธีการทำงานโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน ให้ได้ปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจาก การใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยลง นำมาซึ่งปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น และ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ถูกออกแบบโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันต่างๆที่รองรับการปฏิบัติงาน จึงสามารถทำให้ได้งานที่มีคุณภาพมากกว่า ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่เหมาะสม

เพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะทราบอีกมุมมองของพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐ หรือเอกชน โดยจะใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควบคู่กับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างมุมมองที่แตกต่างจากคำถามในแบบสอบถามของผู้วิจัย และการตอบคำถามโดยการสัมภาษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ร่วมกัน เพื่อจะสามารถค้นหาแนวทางของพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติงานในเชิงลบได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เอมิกา เหมมินทร์. (2556).พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.