

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในพนักงานเจนเอเรชั่นวาย

จัดทำโดย

นางสาว ปานชนก	มณีไมตรีจิต	เลขประจำตัวนิสิต 563 74653 38
นางสาว วริษา	สุกิตติพัฒนากุล	เลขประจำตัวนิสิต 563 74997 38
นางสาว สุขวสา	นันทวิภาวงศ์	เลขประจำตัวนิสิต 563 75144 38

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ อาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

FACTORS PREDICTING CYBERLOAFING BEHAVIORS IN GENERATION Y EMPLOYEES

Miss Panchanok	Maneemaitreejit	ID 563 74653 38
Miss Warisa	Sukittipattanakul	ID 563 74997 38
Miss Sukwasa	Nuntavipavong	ID 563 75144 38

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Bachelor of Science in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2016

หัวข้อโครงการทางจิตวิทยา

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในพนักงานเจนเอเรชันวาย

โดย

นางสาว ปานชนก มณีไมตรีจิต

นางสาว วริษา สุกิตติพัฒนากุล

นางสาว สุขวสา นันทวิภาวงศ์

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม

อาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์นางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม

(อาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรวดี วัฒนกุลโกศล)

ปานชนก มณีไมตรีจิต วริษา สุกิตติพัฒน์กุล สุขวสา นันทวิภาวงศ์ : ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในพนักงานเจนเอเรชั่นวาย (FACTORS PREDICTING CYBERLOAFING BEHAVIORS IN GENERATION Y EMPLOYEES). อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์; อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก, 90 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานองค์การจำนวน 246 คน แบ่งเป็นเพศชาย 91 คน และเพศหญิง 155 คน อายุระหว่าง 22 – 36 ปี ซึ่งมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.09 ($SD = 4.065$) ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือมาตรวัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ($\alpha = .785$) มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ($\alpha = .890$) มาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม ($\alpha = .851$) มาตรวัดความสามารถในการปกปิด ($\alpha = .902$) และมาตรวัดความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ($\alpha = .810$) วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4 โดยเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีน้ำหนักในการทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ($\beta = .359, p < .01$) และพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .322, p < .01$)

สาขาวิชา.....ปริญญาบัณฑิต จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2559.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม.....

###5637465338 ###5637499738 ###5637514438: MAJOR BACHELOR OF SCIENCE IN PSYCHOLOGY

KEYWORDS: CYBERLOAFING/CYBERLOAFING ATTITUDES/SOCIAL NORMS/ABILITY TO HIDE/CYBERLOAFING INTENTION

PANCHANOK MANEEMAITREEJIT WARISA SUKITTIPATTANAKUL SUKWASA NUNTAVIPAVONG: FACTORS PREDICTING CYBERLOAFING BEHAVIORS IN GENERATION Y EMPLOYEES.

PROJECT ADVISOR: ASSOC. PROF. ARUNYA TUICOMPEE, SAKKAPHAT NGAMAKE, 90 PAGES.

The present research aims to study the predictors of cyberloafing behaviors based on the planned behavioral theory. Two hundred and forty-six organizational officer participants (91 males and 155 females), between the ages of 22 and 36 ($M = 28.09$, $SD = 4.065$) were recruited. The research instruments were: cyberloafing behaviors scale ($\alpha = .785$), cyberloafing attitudes scale ($\alpha = .890$), social norms scale ($\alpha = .851$), ability to hide scale ($\alpha = .902$), and cyberloafing intention scale ($\alpha = .810$). This research used multiple regression analysis to analyze the data. The results suggested that 20.4% of the variance in cyberloafing intention was significantly accounted for by cyberloafing attitudes, social norms, and ability to hide. It also showed that cyberloafing intention was positively correlated with cyberloafing behaviors respectively ($r = .322$, $p < .01$).

Field of study:Psychology..... Student's Signature.....

Student's Signature.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

Academic Year:2016..... Co- Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก และอาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำทุกขั้นตอนของการจัดทำโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้มาโดยตลอด ทั้งความรู้ด้านการเขียนโครงการ การประมวลผลข้อมูล และระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ทั้งสองท่าน

กลุ่มผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ชี้แนะแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนให้คำปรึกษาการจัดทำโครงการ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้มอบความรู้และแนวคิดต่างๆ รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ช่วยให้การสนับสนุน ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำโครงการฉบับนี้จนประสบผลสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้วิจัยขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ กลุ่มผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกในกลุ่ม เพื่อนทุกคนในคณะจิตวิทยา และผู้ปกครองที่เป็นแรงผลักดันสำคัญในการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ จนสามารถทำงานวิจัยนี้ออกมาได้สำเร็จ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	17
กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
สมมติฐานการวิจัย	17
ขอบเขตในงานวิจัย	18
คำจำกัดความ	18
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	19
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	20
กลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้	20
การพัฒนาเครื่องมือ	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	40
รายการอ้างอิง	45
ภาคผนวก ก	50
ภาคผนวก ข	57
ภาคผนวก ค	82
ภาคผนวก ง	86
ประวัติผู้เขียนโครงการวิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความถี่ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่ง ปัจจุบัน หน่วยงานที่องค์การสังกัด และจำนวนเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน ($N = 246$)	28
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ($N = 246$)	31
3	ค่าสภาวะร่วมเส้นตรงระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด	32
4	โมเดลทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	33
5	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	34
6	สรุปผลการสนับสนุนของสมมติฐาน	35
7	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	83
8	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	84
9	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม	84
10	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดความสามารถในการปกปิด	85
11	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	85
12	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$) ($p < .05$, Critical r ($df = 59$, $p < .05$) = .215)	87
13	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$) ($p < .05$, Critical r ($df = 59$, $p < .05$) = .215)	88
14	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$) ($p < .05$, Critical r ($df = 59$, $p < .05$) = .215)	88

- 15 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดความสามารถ ในการปกปิด รายชื่อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$) ($p < .05$, Critical r ($df = 59$, $p < .05$) = .215) 89
- 16 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดความตั้งใจใน การปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รายชื่อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค ของมาตร ($N = 60$) ($p < .05$, Critical r ($df = 59$, $p < .05$) = .215) 89

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	4
2	โมเดลอธิบายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	5
3	โมเดลแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	17
4	โมเดลแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าสหสัมพันธ์	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อทุกกิจกรรมในการจัดการองค์การ ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม การตัดสินใจทางการบริหาร การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ดังที่ จ่านง ภูมิพันธ์ (2533) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศช่วยให้การประมวลผลของข้อมูลแม่นยำและรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้การบริหารข้อมูลขององค์การสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว และนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม การก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัลในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตในองค์การ มีพฤติกรรมการใช้งานในจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวันมากขึ้นถึงเกือบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ดังการสำรวจของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงไอซีที ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559 (Thailand Internet User Profile 2016) โดยครอบคลุมการใช้งานผ่านอุปกรณ์ทุกรูปแบบ ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์พกพา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16,661 คน พบว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์เฉลี่ย 6.4 ชั่วโมงต่อวัน โดยวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ใช้เพื่อมีปฏิสัมพันธ์ผ่านสังคมออนไลน์ ดูวิดีโอผ่าน YouTube อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาข้อมูล และทำธุรกรรมทางการเงิน เมื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาของการทำงานปกติ คือ เวลา 08.01-16.00 น. พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเป็นอุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในขณะที่ช่วงเวลาหลังเลิกงาน คือ เวลา 16.01 น. เป็นต้นไป อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ สมาร์ทโฟน และจากผลสำรวจในงานวิจัยของ Amble (2004, อ้างถึงใน Lim และ Chen, 2012) พบว่าพนักงานในสหราชอาณาจักรใช้เวลาร้อยละ 40 ของเวลาการทำงานไปกับการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยหากประเมินเป็นค่าความเสียหายจะมีค่าเท่ากับจำนวนเงินมากถึง 154 ล้านปอนด์ต่อปี (Hallett, 2002, อ้างถึงใน Lim และ Chen, 2012) อินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่ใหญ่ที่สุดของพนักงาน (Anandarajan, 2002)

นอกจากนี้ ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตข้างต้นระหว่างพนักงาน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจเนอเรชันซี (Generation Z: Gen-Z) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y: Gen-Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดอยู่ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2524-2543 กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X: Gen-X) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดอยู่ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2508-2523 และกลุ่ม Baby Boomer หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดอยู่ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 พบว่าเจเนอเรชันวาย

เป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ 53.2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 7.6 ชั่วโมงต่อวัน และช่วงเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือ 12.01-16.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการทำงาน แต่เป็นการใช้งานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทางสังคมออนไลน์ การเข้า YouTube การรับส่งอีเมล และการค้นหาข้อมูล

ผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงไอซีทีดังกล่าว ที่ระบุถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน กลุ่ม Gen-Y เป็นประเด็นที่นักจิตวิทยาองค์การให้ความสนใจ เนื่องจากพนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของที่ทำงานเพื่อเหตุผลส่วนตัวในระหว่างชั่วโมงทำงานนั้น อาจกลายเป็นปัญหาระยะยาวขององค์กรได้ เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่มากเกินไป และใช้ในลักษณะที่ไม่เกี่ยวกับงานอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรหลายด้าน อย่างเช่น ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งยังต้องคอยควบคุมจัดการผลผลิตในการทำงานของพนักงานอย่างรัดกุมมากขึ้นอีกด้วย (Sharma และ Gupta, 2003, อ้างถึงใน Kluemper, Mitra, และ Wang, 2016) Lim (2002) จึงได้กล่าวไว้ว่าอินเทอร์เน็ตถือเป็นดาบสองคมที่องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานใช้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เมื่อกล่าวถึง ความหมายของพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing) นักจิตวิทยาองค์การระบุว่า คือ พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน (counterproductive behaviors) ประเภทหนึ่ง โดยพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน (Lim, 2002)

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้พยายามอธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเชิงทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ดังเช่น การศึกษาของ Askew และคณะ (2014) ที่ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ของ Ajzen (1985) เป็นพื้นฐานของการศึกษา โดยการศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัย 3 อย่างที่นำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing) ปัจจัยแรก คือ การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคม (subjective social norms) ซึ่งแบ่งเป็นการรับรู้ว่าคุณสมบัติของพนักงาน ได้แก่ หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน มีแนวโน้มทำพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (descriptive norms) และการรับรู้ว่าคุณสมบัติสามารถกระทำได้ (ability to hide) และการศึกษาตัวแปรส่งผ่าน คือ ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (behavioral intentions) หมายถึงความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing intention) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม

การปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความสามารถในการปกปิด การรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมจากพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิง เจตคติต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ 2 ข้อ คือ (1) เจตคติต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิดสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และ (2) ความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จะเห็นว่าการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ยังไม่มีความชัดเจนมากนัก ดังนั้นกลุ่มนิสิตผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในบริบทของไทย ซึ่งได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing attitudes) บรรทัดฐานทางสังคม (social norms) ความสามารถในการปกปิด (ability to hide) และความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing intention) เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปสนับสนุนการใช้งานให้ได้ประโยชน์สอดคล้องกับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการขององค์กรอย่างแท้จริง

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

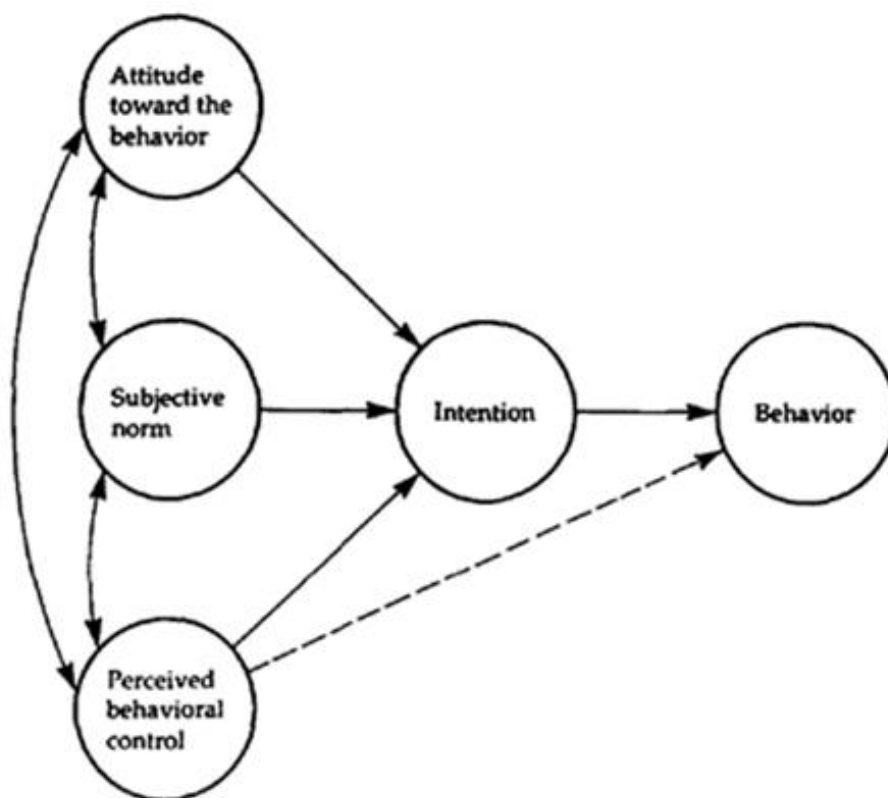
กลุ่มของผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) (Ajzen และ Fishbein, 1980; Fishbein และ Ajzen, 1975, อ้างถึงใน Ajzen, 1991) มาเป็นหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) เพื่อใช้อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ ทั้งนี้ การกระทำพฤติกรรมต่างๆ มีหลายปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน เช่น เงิน ทักษะ เวลา ความร่วมมือจากบุคคลอื่น บุคคลจึงไม่สามารถตัดสินใจเลือกได้ว่าจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม กล่าวคือบุคคลไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้อย่างเต็มที่ โดยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมีการอธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ ได้แก่ เจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม (attitudes toward behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (subjective norms) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการเกิดความตั้งใจในการทำพฤติกรรม (intention) และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม (behavior) (Ajzen, 1991)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีตัวแปรต้น ได้แก่ เจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม (attitudes toward behavior) หมายถึง การที่บุคคลประเมินหรือตีความว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรม การคล้อยตาม

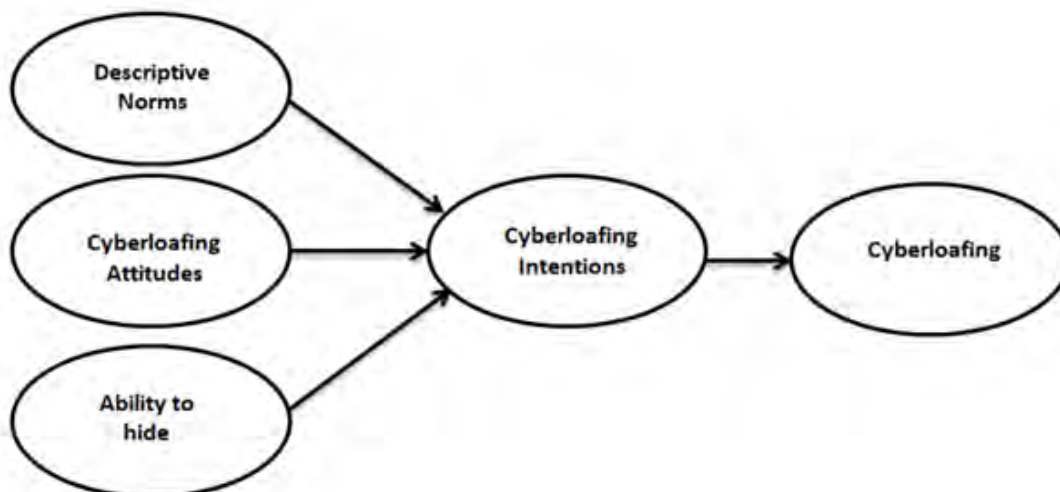
กลุ่มอ้างอิง (subjective social norms) เป็นปัจจัยทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ความกดดันทางสังคมในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมหนึ่งๆ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) หมายถึงการรับรู้ความยากง่ายในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม อันเป็นเหตุให้เกิดผลทางอ้อมต่อพฤติกรรม (Ajzen, 1985)

ตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ ความตั้งใจในการทำพฤติกรรม เป็นตัวแปรที่รวมปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งสะท้อนออกมาผ่านระดับความพยายามของบุคคลในการวางแผนและการแสดงพฤติกรรมออกมา (Ajzen, 1991)

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา



ภาพที่ 1. โมเดลจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน



ภาพที่ 2. โมเดลอธิบายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

โดยงานวิจัยของ Askew และคณะ (2014) ซึ่งได้ทดสอบความตรงของโมเดลตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และพบว่าทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัย 3 อย่าง ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และตัวแปรส่งผ่าน คือ ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (behavioral intentions) ที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งพบว่าโมเดลที่สามารถอธิบายได้ดีที่สุด ประกอบด้วยปัจจัยแรก คือ การรับรู้ว่าคุณุ่มอ้างอิงมีแนวโน้มทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (descriptive norms) ปัจจัยที่สอง คือ การที่บุคคลมีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing attitudes) และปัจจัยที่สาม คือ ความสามารถในการปกปิด (ability to hide) ซึ่งเป็นตัวแปรในการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing intention) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม ความสามารถในการปกปิด ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมตามโมเดลข้างต้น (ภาพที่ 2) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing behaviors)

พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ถือเป็นหนึ่งในตัวแปรที่มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมากและได้ทำการวิจัยไว้อย่างแพร่หลายในต่างประเทศ โดยงานวิจัยของ Lim (2002) ซึ่งถือเป็นงานวิจัยแรกๆ ที่ศึกษาตัวแปรดังกล่าว ได้นิยามพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน และการเข้าใช้อีเมลเพื่อการตรวจสอบหรือติดต่อสื่อสารเรื่องส่วนตัว โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นการใช้เวลาว่างไปโดยไม่เกิดประโยชน์ และส่งผลให้พนักงานไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานของตนให้เสร็จ อีกทั้งยังถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานขององค์กร พฤติกรรมดังกล่าวจึงจัดเป็นรูปแบบใหม่ของพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงานหรือพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (production deviance) ตามแนวคิดเรื่องพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานของ Robinson และ Bennett (1995) ที่มาพร้อมกับความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทั้งในและนอกบ้าน รวมไปถึงสถานที่ทำงานด้วย Askew (2010) จึงได้กล่าวถึงพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานใช้เวลาไปกับการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลาทำงาน เช่น การสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน การอัปเดตข้อมูลต่างๆ ในเฟซบุ๊ก และการรับชมวิดีโอต่างๆ จากเว็บไซต์ Youtube เป็นต้น โดยที่พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบางอย่างนั้นไม่ส่งผลเสียต่อการทำงานหากใช้ในปริมาณที่พอเหมาะ เช่น การอัปเดตผลกีฬา การเข้าใช้อีเมล เป็นต้น แต่พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบางอย่างก็ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา หากทำพฤติกรรมดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน เช่น การวางแผนกิจกรรมพักร้อนในอินเทอร์เน็ต หรือเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เช่น การดาวน์โหลดสื่อที่มีเนื้อหาผิดลิขสิทธิ์ หรือส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ และ Askew (2012) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบหรืออุปกรณ์การสื่อสารโทรคมนาคม ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงโน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต ในเวลาว่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำกิจกรรมที่หัวหน้ามองว่าไม่เกี่ยวข้องกับงาน แม้ว่ากิจกรรมดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อบริษัทก็ตาม

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงตัวแปรอื่นที่ชี้แทนคำว่า พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต อย่างเช่น งานวิจัยของ Mills และคณะ (2001, อ้างถึงใน Johnson และ Indvik, 2003) ที่กล่าวว่า การหย่อนประสิทธิภาพในงานลงจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberslacking) พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต (cyberloafing) และการที่บุคคลไม่ทำงานเนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberbludging) ถือเป็น คำศัพท์ที่ใช้อธิบายถึงการที่บุคคลทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลางานที่บุคคลควร จะทำงาน และงานวิจัยของ Vitak, Crouse, และ LaRose (2011) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงตัวแปรอื่นๆ ที่ใช้เรียก แทนพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งได้แก่ การหย่อนประสิทธิภาพในงานลงจากการใช้ อินเทอร์เน็ต การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (non-work-related computing) พฤติกรรมเบี่ยงเบนจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyber deviance) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวใน สถานที่ทำงาน (personal use at work) การใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ไม่ถูกต้อง (internet abuse) การท่อง โลกอินเทอร์เน็ตเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในเวลางาน (workplace Internet leisure browsing) การใช้เวลา งานไปโดยเปล่าประโยชน์ด้วยการเล่นอินเทอร์เน็ต (junk computing) ซึ่งคำเหล่านี้ได้รับการนิยามว่า เป็น การใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในช่วงเวลาทำงาน (Bock และ Ho, 2009; Johnson และ Indvik, 2004; Lim, 2002; Mastrangelo, Everton, และ Jolton, 2006, อ้างถึงใน Vitak, Crouse, และ LaRose, 2011)

อย่างไรก็ตาม Kim และ Byrne (2011) ได้จัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าเป็นเพียง หนึ่งในประเภทของพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว (personal web usage: PWU) โดยพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นจัดอยู่ในประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตแบบไร้จุดหมาย (aimless branch) ซึ่งอ้างอิงตามนิยามของ Anandarajan และ Simmers (2004, อ้างถึงใน Kim และ Byrne, 2011) ที่ระบุว่าพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต คือ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ วัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานขาดการควบคุมตนเอง (self-control) ซึ่งคนส่วนใหญ่มักมองว่าเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำไปโดยไม่มีเป้าหมาย แต่ส่งผลให้พนักงาน ทำงานได้ช้าลง พฤติกรรมดังกล่าวจึงถือเป็นพฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานขององค์กร (dysfunctional work behavior) แต่ไม่ถือว่าเป็นคำเดียวกันกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และกลุ่มพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ก่อให้เกิดปัญหา (problematic internet use) ซึ่งจัดอยู่ใน ประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตแบบที่ก่อให้เกิดผลทางบวกและแบบที่ก่อให้เกิดปัญหา ตามลำดับ

โดยกลุ่มผู้วิจัยได้เลือกใช้นิยามของ Lim (2002) ซึ่งนิยามพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน

ประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในเรื่องของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต Lim (2002) แบ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 ประเภท ตามชนิดของเทคโนโลยีที่พนักงานใช้ คือ (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งด้านกีฬา การลงทุน การบันเทิง เว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม และการค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป รวมถึงการดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงาน และการซื้อสินค้าออนไลน์ และ (2) พฤติกรรมการใช้อีเมล ได้แก่ การตรวจสอบ การส่ง และการรับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

และจากพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต 2 ประเภทดังที่ Lim (2002) นำเสนอข้างต้น Blau, Yang, และ Ward-Cook (2006) ได้ศึกษาประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจากของ Lim (2002) โดยศึกษาควบคู่กับระยะเวลาในการทำพฤติกรรมดังกล่าว (time abuse) และการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมหรือจัดการกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้ (powerlessness) โดย Blau, Yang, และ Ward-Cook (2006) แบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 3 ประเภท สองประเภทแรก ยังคงใช้ตาม Lim (2002) ส่วนประเภทที่สามคือ พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่รวมพฤติกรรม 2 ประเภทแรกเข้าไว้ด้วยกัน (interactive cyberloafing) กล่าวคือเป็นพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีทั้งพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานและพฤติกรรมใช้อีเมล ซึ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตประเภทที่ 3 นั้นสัมพันธ์กับระยะเวลาในการทำพฤติกรรมที่มากกว่า และสัมพันธ์กับการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมหรือจัดการกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในระดับที่สูงกว่า เมื่อเทียบกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต 2 ประเภทแรก

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) Blau, Yang, และ Ward-Cook (2006) ยังพบอีกว่า (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์กีฬา การซื้อสินค้าออนไลน์ การเข้าใช้เว็บไซต์การลงทุน การเข้าใช้เว็บไซต์บันเทิง การค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป และการเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (2) พฤติกรรมใช้อีเมล ได้แก่ การตรวจสอบ การส่ง และการรับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และ (3) พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีทั้งพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานและพฤติกรรม

เข้าใช้อีเมลรวมกัน ได้แก่ การเล่นเกมออนไลน์ การดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงาน การดาวน์โหลดเกมออนไลน์ การสนทนาผ่านทางห้องสนทนาออนไลน์ การสนทนาผ่านช่องทาง instant messenger การโพสต์ข้อความผ่านช่องทางที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นช่องทางสำหรับหารายได้เสริมในเวลาว่าง

นอกจากนี้ หากจัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามแนวคิดของ Robinson และ Bennett (1995) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน โดยกล่าวถึงพฤติกรรมที่พนักงานทำโดยเจตนา ซึ่งนอกจากพฤติกรรมดังกล่าวจะไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานขององค์กรแล้ว ยังส่งผลทางลบทั้งต่อระดับบุคคลและระดับองค์กรอีกด้วย จากแนวคิดดังกล่าว Blanchard และ Henle (2008) จึงได้จัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในประเภทของพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (production deviance) ซึ่งส่งผลทางลบในระดับองค์กร และแบ่งพฤติกรรมดังกล่าวออกเป็น 2 ประเภท ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการทำพฤติกรรม คือ (1) พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเกิดผลกระทบเล็กน้อย (minor cyberloafing) ได้แก่ การตรวจสอบ รับ และส่งอีเมลในเรื่องส่วนตัว การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารการเงิน การประมูล หุ้น และกีฬาจากเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงการดูและซื้อสินค้าออนไลน์ และ (2) พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเกิดผลกระทบรุนแรง (serious cyberloafing) ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม การสนทนาออนไลน์ การสนทนาผ่านทางชุมชนเสมือนหรือชุมชนที่จำลองขึ้นบนโลกอินเทอร์เน็ต การเล่นเกมพนันออนไลน์ การอัปเดตหน้าเว็บส่วนตัว การอ่านบันทึกบทความหรือบล็อกออนไลน์ต่างๆ และการดาวน์โหลดเพลงจากอินเทอร์เน็ต

โดยกลุ่มผู้วิจัยได้จัดประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตาม Lim (2002) ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 ประเภท ตามชนิดของเทคโนโลยีที่พนักงานใช้ คือ (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน และ (2) พฤติกรรม การเข้าใช้อีเมล

การประเมินพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ มาตรฐานวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งปรับปรุงจากมาตรฐานของ Lim (2002) ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน จำนวน 8 ข้อ และพฤติกรรมกรเข้าใช้อีเมล จำนวน 2 ข้อ โดยมีระดับการประเมินความถี่ของการทำพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งหมด 5 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เคยทำ” ไปจนถึง 5 คือ “ทำเป็นประจำ”

2. เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing attitudes)

เจตคติ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกหรือความเชื่อเชิงการประเมินที่มีต่อพฤติกรรมหนึ่งๆ โดยเจตคติเป็นการทำงานของความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรม การประเมินทางบวกหรือทางลบต่อการกระทำพฤติกรรมหนึ่งซึ่งเกิดจากความรู้สึกพึงพอใจหรือรู้สึกชื่นชอบต่อผลลัพธ์ และการประเมินค่าผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Henle, Reeve, และ Pitts, 2010) ความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมจึงเกิดจากการรับรู้ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมเป้าหมายและความน่าพึงพอใจของผลลัพธ์ โดยหากรับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจก็จะเลือกพิจารณาเฉพาะด้านดีมากกว่าพิจารณาผลกระทบที่อาจไม่เป็นที่พึงพอใจ ดังนั้นหากบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อพฤติกรรมก็จะมีความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม แต่หากบุคคลมีเจตคติทางลบต่อพฤติกรรมจะนำไปสู่ความตั้งใจในการหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ตัวอย่างเช่น หากมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีกำลังขโมยเวลาไป อาจส่งผลต่อการเพิ่มความตั้งใจในการยึดมั่นต่อการมีพฤติกรรมใช้งานอินเทอร์เน็ตตามความจำเป็นเท่านั้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการเวลา เพื่อทำธุระส่วนตัวอย่างอื่นได้ เป็นต้น ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เจตคติต่อพฤติกรรมถือเป็นปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors)

งานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าเจตคติเป็นปัจจัยทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรม โดยพบว่าเจตคติมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่ไม่พึงประสงค์หลากหลายรูปแบบ (Vardi และ Weitz, 2002, อ้างถึงใน Henle, Reeve, และ Pitts, 2010) อย่างเช่น ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมล่าช้า (Becker และคณะ, 1995) การขาดงาน (Martocchio, 1992) เป็นต้น โดยงานวิจัยของ Kamp และ Brooks (1991) พบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนการปฏิบัติงาน (deviant work behaviors) และการเกิดการโจรกรรมทรัพย์สิน การดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างทำงาน และการใช้ยาเสพติดร้ายแรง

นอกจากนี้ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่องาน พบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าพนักงานจะแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์หรือพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (counterproductive workplace) เมื่อพนักงานมีเจตคติทางลบต่องานที่ได้ทำ (Judge, Scott, และ Ilies, 2006; Lau, Au, และ Ho, 2003; Mount, Ilies, และ Johnson, 2006, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) โดยพนักงานอาจแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนความสามารถในการควบคุมที่สูญเสียไปจากการปฏิบัติงาน (Bennett และ Robinson, 2003) และยังมีงานวิจัยพบว่าพนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อรับรู้ว่าการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในที่ทำงาน (Blau, Yang, และ Ward-Cook, 2006; de Lara, 2007; Lim, 2002, อ้างถึงใน Liberman, Seidman,

Mckenna, และ Buffardi, 2011) ดังนั้น เจตคติทางลบที่มีต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเนื่องจากเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายขณะทำงาน (D'Abate, 2005; Eastin, Glynn, และ Griffiths, 2007, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) จึงนำไปสู่การเลือกทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลางาน เมื่อไม่เกิดความรู้สึกยึดมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือมองว่างานไม่ค่อยน่าสนใจ (Ketchen, Craighead, และ Buckley, 2008) และงานวิจัยของ Martin, Brock, Buckley, และ Ketchen (2010) พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันยึดมั่นต่อการปฏิบัติงานจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานที่รับรู้ว่ามีความหมายกับตนเอง มากกว่าการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานที่มีเจตคติทางบวกจะรู้สึกภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบต่อการของตน รวมถึงยินดีปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแม้ไม่ได้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ (Martin และคณะ, 2010, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011)

เจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ดังนั้นหากพนักงานประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ ก็จะมีแนวโน้มทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่ประเมินว่าเป็นเรื่องที่ไม่อาจยอมรับได้ ซึ่งงานวิจัยได้พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติและพฤติกรรม โดยพบว่าเจตคติเป็นปัจจัยบ่งชี้การเกิดพฤติกรรมหากตั้งคำถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมที่มีความเฉพาะเจาะจง ดังนั้นหากตั้งคำถามเจาะจงเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตก็น่าจะสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นจริงในอนาคตได้ (Ajzen และ Fishbein, 1977; Kraus, 1995, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) งานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าเจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างเช่น งานวิจัยของ Morris (2007, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) พบว่าพนักงานที่รายงานว่ามีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์สูงมีแนวโน้มที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Mahatanankoon (2006) พบว่าเจตคติที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสามารถทำนายรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ของพนักงานได้

การประเมินเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดบรรทัดฐานทางสังคม คือ มาตรฐานเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของ Askew (2010) ซึ่งเป็นมาตรฐานเจตคติแบบจำแนกความหมาย

(Semantic Differential Scale หรือ SDS) โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบด้านประเมินค่า (evaluation factor) เป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ดี-ไม่ดี ก่อให้เกิดผลดี-ก่อก่อให้เกิดผลเสีย เพลิดเพลิน-ไม่เพลิดเพลิน มีประโยชน์-ไม่มีประโยชน์ โดยแต่ละองค์ประกอบย่อยมีข้อกระทงจำนวน 1 ข้อ รวมทั้งสิ้น 4 ข้อ

3. บรรทัดฐานทางสังคม (Social norms)

บรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางสังคมว่าสิ่งใดคือแบบแผนพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ (Blanchard และ Henle, 2008) ซึ่งบรรทัดฐานทางสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบแผนของพฤติกรรมที่กลุ่มอ้างอิงปฏิบัติ (descriptive norms) และพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มอ้างอิง (prescriptive norms) (Cialdini, Reno, และ Kallgren, 1990; Park และ Smith, 2007, อ้างถึงใน Blanchard และ Henle, 2008) โดยงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ (organizational socialization) เสนอว่าบรรทัดฐานทางสังคมในบริบทของบริษัทหรือแบบแผนของพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมที่พนักงานใช้ในการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัตินั้นมาจากกลุ่มอ้างอิง คือ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (Ashford, 1986; Morrison, 1993) ซึ่ง Askew (2010, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) ได้ให้นิยามความหมายของบรรทัดฐานทางสังคมในบริบทของพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่า ขอบเขตของพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิง คือ การที่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมทั้งสองประเภทมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew และคณะ, 2010; Blanchard และ Henle, 2008; Restubog และคณะ, 2011, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) แต่ผลการวิจัยพบว่า การที่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานแสดงพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานได้มากกว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าการกรู้งานดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้ (Askew และคณะ, 2010, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014)

พนักงานในกลุ่มขนาดเล็กที่มีพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอาจเป็นการตอบสนองต่อการรับรู้ที่ว่าพนักงานคนอื่นในบริษัทก็มีพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการรับส่งอีเมลและเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวเช่นกัน โดยงานวิจัยของ Lim และ Teo (2005) ศึกษาการรับรู้ความร้ายแรงและความแพร่หลายของการทำพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มวัยทำงานจำนวน 226 คน พบว่าพนักงานแสดงพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตโดยให้เหตุผลว่าเพราะคนอื่นก็ทำพฤติกรรม

ดังกล่าว ซึ่งพนักงานที่รับรู้ว่าคุณภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่แพร่หลายและยอมรับได้จะนำไปสู่การเกิดบรรทัดฐานทางสังคมของกลุ่มหรือมองว่าเป็นพฤติกรรมปกติจึงทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่าย และงานวิจัยของ Lee, Lee, และ Kim (2004, อ้างถึงใน Blanchard และ Henle, 2008) พบว่าอิทธิพลทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเกี่ยวข้องกับความถี่และเวลาที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Anandarajan และ Simmers (2004) ยังชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมและบทบาทของหัวหน้างานภายในสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน โดยมีทั้งหัวหน้างานที่มองว่าพนักงานไม่ควรใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว (cyber-bureaucrats) และหัวหน้างานที่มองว่าใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวสามารถช่วยให้พนักงานสามารถรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ (cyber-humanists) ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงมีความเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน กลุ่มผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรบรรทัดฐานทางสังคมของกลุ่มอ้างอิงของพนักงานต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน

การประเมินบรรทัดฐานทางสังคมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดบรรทัดฐานทางสังคม คือ มาตรฐานบรรทัดฐานทางสังคมของ Blanchard และ Henley (2008) ซึ่งเป็นมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต 5 ระดับ โดย 1 หมายถึงไม่ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง จนถึง 5 หมายถึง ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง โดยมีข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลอ้างอิงของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต แบ่งเป็นบรรทัดฐานของเพื่อนร่วมงานจำนวน 2 ข้อ และบรรทัดฐานของหัวหน้างาน 2 ข้อ

4. ความสามารถในการปกปิด (Ability to hide)

ความสามารถในการปกปิด เป็นการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณสามารถทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยรับรู้ว่าคุณสามารถซ่อนการกระทำดังกล่าวจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้ ในการศึกษาของ Askew (2010) นั้น ตัวแปรต้นที่อยู่ในโมเดลทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มิใช่การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) ซึ่งอยู่ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) แต่เป็น ความสามารถในการปกปิด โดยต่างจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ตัวแปรรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมซึ่งวัดระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่าเขาสามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นๆ ได้ ส่วนแนวคิดของ Askew (2010) ตัวแปรความสามารถในการปกปิด จะวัดว่า บุคคลมีความเชื่อว่าตนสามารถทำพฤติกรรม

นั้นโดยที่หัวหน้างานไม่สามารถรู้ได้มากเพียงใด พนักงานจะยิ่งทำพฤติกรรมและมีการปกปิดพฤติกรรมมากยิ่งขึ้นหากว่าพวกเขาไม่ได้รับการลงโทษใดๆ

อีกแนวคิดเรื่องการศึกษาที่บุคคลรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ก็คือ การรับรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ของพนักงาน ในการกระทำพฤติกรรมอู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตโดยไม่มีใครจับได้ Askew, Coover, Vandello, Taing, และ Bauer (2011, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) ได้อธิบายความสามารถในการปกปิด (ability to hide) ไว้ว่า เป็นการรับรู้ที่มีของพนักงานว่าตนสามารถปกปิดหรือซ่อนกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ พนักงานที่มีความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมอู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูง อาจมาจากสาเหตุดังนี้ (ก) หน้าจอคอมพิวเตอร์อยู่ในที่ๆ เป็นจุดอับสายตาจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (ข) พวกเขาอาจเห็นหรือได้ยินผู้คนที่อยู่รอบๆ ที่ทำงาน (ค) พวกเขา นั่งทำงานอยู่ในมุมของตัวเองคนเดียว (ง) พวกเขาไม่ได้ถูกจับตามองในกิจกรรมที่ทำบนคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบกับการรับรู้ความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์ต่างๆ แล้ว ความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมอู้งานผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับการจัดให้เป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมอู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew, Coover, Taing, Ilie, และ Bauer, 2012) ดังนั้น Askew และคณะ (2014) จึงพิจารณาให้ความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมอู้งานผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลตัวหนึ่ง สำหรับการที่บุคคลรับรู้ถึงระดับความยาก-ง่ายในการกระทำพฤติกรรม

Johnson และ Rawlins (2008) ได้อธิบายเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตและการปกปิดหลักฐานในขณะที่กำลังใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน โดยมีผู้คนที่ได้สร้างกลยุทธ์ต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปกปิดในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีคุณลักษณะหลากหลายรวมกัน ทั้งเรื่องตลกขบขัน เคล็ดลับการอู้งาน และห้องสนทนาออนไลน์ ที่ให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและเปรียบเทียบกิจกรรมการอู้งานของตนเองกับพนักงานคนอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น <http://www.ishouldbeworking.com/> ที่มียอดผู้ชมเฉลี่ย 50,000 ครั้งต่อวัน โดยจะมีเคล็ดลับวิธีการอู้งาน และยังมีปุ่มเฉพาะให้กดเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องรีบลบข้อมูลบนหน้าจคอมพิวเตอร์ทันทีอีกด้วย ส่วน <http://www.donsbosspage.com/> จะเปิดให้พนักงานดาวน์โหลดเสียงพิมพ์แป้นพิมพ์และมีปุ่มกดคลิกเงินให้งานเอกสารต่างๆ ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจคอมพิวเตอร์เมื่อหัวหน้าเดินมา เป็นต้น ดังนั้น เมื่อมีเว็บไซต์ต่างๆ เหล่านี้ จึงเสมือนเป็นการช่วยส่งเสริมพฤติกรรมอู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Sheikh, Atashgah, และ Adibzadegan (2015) ได้ระบุไว้ถึงผลในการควบคุมการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยมีรายงานจากการศึกษา พบว่าระบบการลงโทษจะทำให้พนักงานมีระดับความสามารถในการปกปิดที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังพบว่าพนักงานมักจะมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ

อีกด้วย ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน การป้องกันพฤติกรรมใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงเป็นไปได้ยาก

การประเมินความสามารถในการปกปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ มาตรการวัดความสามารถในการปกปิด ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2014) ที่พัฒนามาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2011) โดยให้ผู้ร่วมการทดลองให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ว่าคุณสามารถปกปิดกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์จากคนอื่น แสร้งว่าตนกำลังทำงานโดยที่คนอื่นดูไม่ออก และซ่อนสิ่งที่กำลังทำในคอมพิวเตอร์ได้ทันทีเมื่อต้องการ

5. ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing intention)

Ajzen (1991) อธิบายว่าความตั้งใจ (intentions) ของบุคคลในการทำพฤติกรรม ถือเป็นตัวแปรกลางในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และได้กล่าวถึงตัวแปรดังกล่าวว่าเป็นตัวแปรที่รวมปัจจัยจูงใจ (motivational factors) ซึ่งส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมเข้าไว้ด้วยกัน ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมจึงเป็นตัวแปรที่ชี้วัดถึงระดับความพยายามของบุคคลในการวางแผนและการแสดงพฤติกรรมออกมา กล่าวคือยิ่งบุคคลมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมมากเท่าไร ยิ่งส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงนั้นพฤติกรรมมีความซับซ้อน ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมเพียงตัวแปรเดียวอาจไม่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา จึงอาจจะต้องมีตัวแปรอื่นมาประกอบการทำงานพฤติกรรมของบุคคลด้วย ได้แก่ เจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นตัวแปรที่เชื่อมระหว่างเจตคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ระดับความยากง่ายในการทำพฤติกรรม ไปยังพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา

ในงานวิจัยของ Aarts, Verplanken, และ Knippenberg (1998) ได้กล่าวถึงหลายงานวิจัยที่พบว่ามีตัวแปรอื่นที่เป็นสาเหตุให้เกิดความตั้งใจในการทำพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความเชื่อทางศีลธรรม (personal moral beliefs) การประเมินพฤติกรรมด้วยอารมณ์ความรู้สึก (affective evaluations of behavior) การรับรู้อัตลักษณ์ของตน (self-identity) (Manstead และ Parker, 1995; Biddle, Bank และ Slavings, 1987, อ้างถึงใน Aarts, Verplanken, และ Knippenberg, 1998) แต่หากอ้างอิงตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนแล้วจะถือว่าเจตคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ระดับความยากง่ายในการทำพฤติกรรมนั้นเป็นปัจจัยเพียงสามอย่างเท่านั้นที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำพฤติกรรม ซึ่งความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นสาเหตุที่มีความใกล้ชิด (proximal cause) กับพฤติกรรมมากที่สุด กล่าวคือความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นตัว

แปรที่เป็นสาเหตุโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยที่ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมนั้นเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อระดับความพยายามในการที่บุคคลจะทำพฤติกรรมตามแผนที่ได้วางไว้ในตอนแรก (Eagly และ Chaiken, 1993, น. 168, อ้างถึงใน Aarts, Verplanken, และ Knippenberg, 1998)

การศึกษาของ Askew (2010) ที่ศึกษาตัวแปรความตั้งใจในการทำพฤติกรรมในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ยังพบว่าความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบที่เกิดผลกระทบทางลบกับองค์การเพียงเล็กน้อย โดย Askew และคณะ (2014) ได้นิยามความตั้งใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ว่าหมายถึง เจตนาของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งเมื่อนำตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันกับตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ เจตคติที่บุคคลมีต่อการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม ความสามารถในการปกปิด และพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทั้ง 4 ตัวแปร นอกจากนี้ เมื่อนำความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตและ 4 ตัวแปรดังกล่าวมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าเจตคติที่บุคคลมีต่อการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด เป็นตัวแปรทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือเจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปรส่งผ่าน จึงกล่าวได้ว่าผลจากงานวิจัยดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) สามารถนำมาใช้อธิบายสาเหตุของพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม

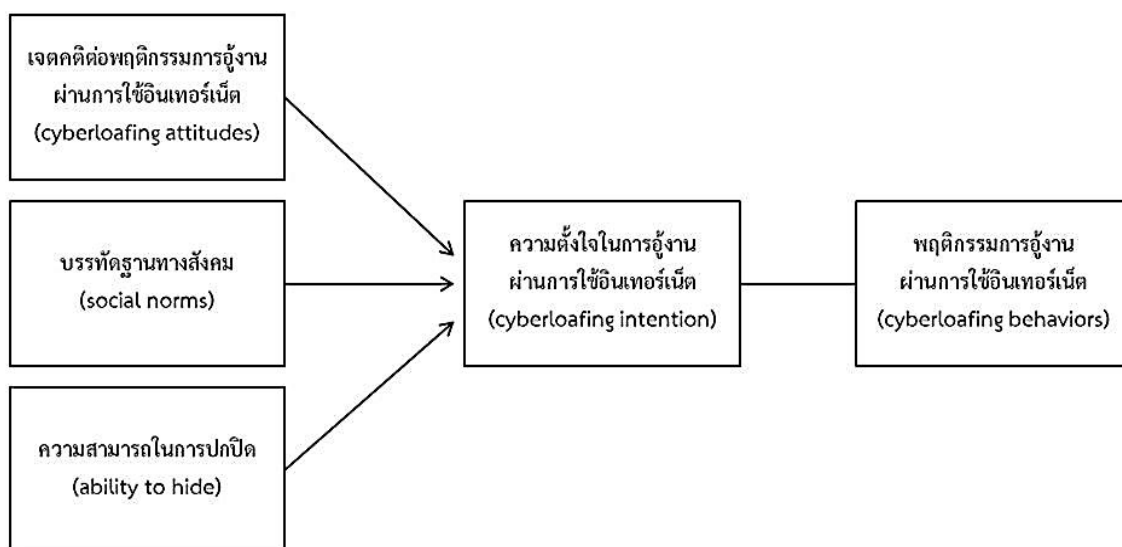
การประเมินความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ มาตรวัดความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งปรับปรุงจากมาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัยของ Askew (2010) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ในเดือนหน้าที่กำลังจะมาถึง รวมทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ โดยมีระดับการประเมินทั้งหมด 7 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปจนถึง 7 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิดสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3. โมเดลแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต
2. ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ขอบเขตในงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรต้น เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด

ตัวแปรตาม ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

สมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรที่ 1 ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรที่ 2 พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

คำจำกัดความ

1. พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing behaviors) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน โดยแบ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 ประเภท ตามชนิดของเทคโนโลยีที่พนักงานใช้ คือ (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งด้านกีฬา การลงทุน การบันเทิง เว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม และการค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป รวมถึงการดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงาน และการซื้อสินค้าออนไลน์ และ (2) พฤติกรรมกรเข้าใช้อีเมล ได้แก่ การตรวจสอบ การส่ง และการรับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (Lim, 2002)

ในการวิจัยนี้ พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ค่าคะแนนรวมที่ได้จากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งแปลและปรับปรุงจากมาตรวัดของ Lim (2002)

2. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing attitudes) หมายถึง ความรู้สึกเชิงประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการวิจัยนี้ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ค่าคะแนนรวมที่ได้จากมาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งแปลและปรับปรุงจากมาตรวัดของ Askew (2010)

3. บรรทัดฐานทางสังคม (Social norms) หมายถึง การที่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew, 2010, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014)

ในการวิจัยนี้ บรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ค่าคะแนนรวมที่ได้จากมาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งแปลและปรับปรุงจากมาตรวัดของ Blanchard และ Henley (2008)

4. ความสามารถในการปกปิด (Ability to hide) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณสามารถทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยรับรู้ว่าคุณสามารถซ่อนการกระทำดังกล่าวจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้ (Askew, 2010)

ในการวิจัยนี้ ความสามารถในการปกปิด หมายถึง ค่าคะแนนรวมที่ได้จากมาตรวัดความสามารถในการปกปิด ซึ่งแปลและปรับปรุงจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2014)

5. ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing intention) หมายถึง เจตนาของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew และคณะ, 2014)

ในการวิจัยนี้ ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ค่าคะแนนรวมที่ได้จากมาตรวัดความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งแปลและปรับปรุงจากมาตรวัดของ Askew (2010)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิดสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

3. เพื่อให้องค์กรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปสนับสนุนการใช้งานให้ได้ประโยชน์สอดคล้องกับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการขององค์กรอย่างแท้จริง

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์การเจเนอเรชันวายที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 22 - 36 ปี ซึ่งสาเหตุที่เลือกศึกษาพนักงานองค์การเจเนอเรชันวาย เนื่องจากผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559 ของกระทรวงไอซีที พบว่าเจเนอเรชันวายเป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยสูงสุด เมื่อเทียบกับเจเนอเรชันอื่นๆ โดยพฤติกรรมการใช้เน็ตของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายเป็นประเด็นที่นักจิตวิทยาองค์การให้ความสนใจ เนื่องจากการที่พนักงานมีพฤติกรรมการใช้เน็ตของที่ทำงานเพื่อเหตุผลส่วนตัวในระหว่างชั่วโมงทำงานนั้น อาจกลายเป็นปัญหาระยะยาวขององค์การได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาจากจำนวนของตัวแปรอิสระ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คนต่อตัวแปรอิสระหนึ่งตัว (Hair, Black, Babin, และ Anderson, 2010 อ้างถึงใน พรเพ็ญ นุ่มเนียม, 2554) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว ดังนั้นจึงควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 80 คน การวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน แบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือ จำนวน 60 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 246 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเก็บข้อมูลแบบตามความสะดวก (convenience sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบไปด้วย แบบสอบถามคุณลักษณะเชิงประชากรจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดทางจิตวิทยาจำนวน 6 ชุด ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลประชากร เพื่อที่จะนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ผลทางสถิติประกอบกับการวิจัย ผู้วิจัยจึงต้องการข้อมูลเบื้องต้นของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่องค์กรสังกัด และจำนวนเวลาการใช้เน็ตในเวลางาน

2. มาตรการวัดพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้นำมาตรการวัดพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจากงานวิจัยของ Lim (2002) มาแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งมาตรดังกล่าวได้พัฒนามาจากการรวบรวมผลการสัมภาษณ์ของพนักงานที่มีพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในงานวิจัยของ Teo, Lim, และ Lai (1997), Lim, Teo, และ Loo (2002) และ เว็บไซต์ Vault.com (1999, อ้างถึงใน Lim, 2002) มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ จากนั้น Lim (2002) ได้ทำการทดสอบและปรับเปลี่ยนมาตรดังกล่าว โดยตัดข้อคำถามออกไป 4 ข้อ แล้วนำข้อคำถาม 11 ข้อที่เหลือมาวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงสำรวจ จึงได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นมาตรวัดที่ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบแรกคือ พฤติกรรมกรู้งานหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 8 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.85 และองค์ประกอบที่สองคือ พฤติกรรมกรู้งานใช้อีเมลประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 3 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค เท่ากับ 0.90 ซึ่ง Lim (2002) ได้กำหนดให้มาตรดังกล่าวมีระดับการประเมินความถี่ของการทำพฤติกรรมในเวลางาน ทั้งหมด 5 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เคยทำ” ไปจนถึง 5 คือ “ทำเป็นประจำ” โดยคะแนนสูงของกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ความถี่ของการทำพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง และคะแนนต่ำของกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ความถี่ของการทำพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำหรือไม่เคยทำพฤติกรรมดังกล่าวเลย

3. มาตรการวัดเจตคติต่อพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และ มาตรการวัดความตั้งใจในการกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้นำมาตรการวัดเจตคติต่อพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และ มาตรการวัดความตั้งใจในการกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของ Askew (2010) มาแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งมาตรดังกล่าวได้พัฒนามาจากโครงสร้างของ Ajzen (2002) ที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยยึดหลักความสอดคล้อง (principle of compatibility) ของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรหนึ่งๆ และเน้นการถามถึงบริบททั่วไป มากกว่าการถามถึงบริบทที่เฉพาะเจาะจง (specificity and generality) เมื่อนำมาตรวัดทั้งสองมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค พบว่า มาตรการวัดเจตคติต่อพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และ มาตรการวัดความตั้งใจในการกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคเท่ากับ 0.87 และ 0.79 ตามลำดับ โดยที่มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมกรู้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น Askew (2010) ได้กำหนดให้ใช้การประเมินแบบจำแนกความหมาย (Semantic Differential Scale) ซึ่งมาตรดังกล่าวประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 4 ข้อ โดยข้อกระทง 1 ข้อ จะมีคำคุณศัพท์คู่ตรงข้าม 1 คู่ และมีช่องว่าง 7 ช่องอยู่ตรงกลางระหว่างคำคุณศัพท์ทั้งสองคำสำหรับให้ประเมินแนวโน้มที่มีต่อคำคุณศัพท์คู่ตรงข้ามแต่ละคู่ และได้กำหนดให้มาตรวัดความตั้งใจในการกรู้งาน

งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการประเมินตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ต โดยเริ่มตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปจนถึง 7 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” รวมทั้งหมด 7 ระดับ ซึ่งมาตรดังกล่าวประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในเดือนหน้าที่กำลังจะมาถึง รวมทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ

4. มาตรการวัดบรรทัดฐานทางสังคม ผู้วิจัยใช้มาตรการวัดบรรทัดฐานทางสังคมจากงานวิจัยของ Blanchard และ Henley (2008) โดยนำมาแปลเป็นภาษาไทย ซึ่งเป็นมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากลำดับที่ 1 หมายถึง ไม่ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง จนถึง 5 หมายถึง ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง โดยมีข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องประเมินว่าข้อกระทงแต่ละข้อตรงกับตนเองมากน้อยเพียงใด สำหรับด้านเนื้อหาของมาตร เป็นการประเมินความเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ตามแนวคิดของ Lim (2002) ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งอีเมลส่วนตัว และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และจำแนกกลุ่มอ้างอิงออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (Ashford, 1986; Morrison, 1993) จากการศึกษาข้างต้นได้มีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของข้อกระทงเกี่ยวกับบรรทัดฐานของหัวหน้างานเท่ากับ 0.88 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อกระทงเกี่ยวกับบรรทัดฐานของเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 0.82

5. มาตรการวัดความสามารถในการปกปิด เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ มาตรการวัดความสามารถในการปกปิด ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2014) ที่พัฒนามาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2011) โดยให้ผู้ร่วมการทดลองให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปจนถึง 7 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 3 ข้อ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ว่าคุณสามารถปกปิดกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์จากคนอื่น แสร้งว่าคุณกำลังทำงานโดยที่คนอื่นดูไม่ออก และซ่อนสิ่งที่กำลังทำในคอมพิวเตอร์ได้ทันทีเมื่อต้องการ Askew (2012) ได้วิเคราะห์ผลทางสถิติได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคเท่ากับ 0.91 และงานวิจัยของ Askew และคณะ (2012) พบว่ามาตรวัดนี้มีความเที่ยงสูงและมีความตรงตามเกณฑ์สัมพันธ (criterion validity) ที่สูงเช่นกัน

การพัฒนาเครื่องมือ

ในขั้นตอนแรกของการพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดฉบับภาษาอังกฤษมาแปลเป็นภาษาไทย แล้วจัดทำแบบประเมินสำหรับตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดฉบับภาษาไทย นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการประเมินและให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้ +1 คือ แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตามวัตถุประสงค์, 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตามวัตถุประสงค์ และ -1 คือ แน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งถือเป็นวิธีการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย โดยข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 จึงจะผ่านเกณฑ์และได้รับการคัดเลือกไปใช้ในการเก็บข้อมูลรอบการศึกษานำร่อง (pilot study) เมื่อได้ข้อมูลจากการศึกษานำร่องแล้ว จึงนำข้อมูลของแต่ละข้อคำถามมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวม (corrected item total correlation : CITC) และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคในแต่ละมาตรวัด แล้วจึงนำข้อคำถามที่ได้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

1. มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

หลังจากนำมาตรวัดฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมิน แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 7) พบว่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกระทงที่ 11 รับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน มีค่าเท่ากับ 0.33 จึงถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ส่วนข้อกระทงอีก 10 ข้อที่เหลือนั้น มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจึงตัดข้อกระทงที่ 11 ออก แล้วนำข้อกระทง 10 ข้อที่เหลือไปใช้เก็บข้อมูลในรอบการศึกษานำร่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมีค่าเท่ากับ 0.145 ถึง 0.635 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคขององค์ประกอบที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.742 และองค์ประกอบที่ 2 มีค่าเท่ากับ 0.654 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาครวมเท่ากับ 0.785 (ดังแสดงในภาคผนวก ง ตารางที่ 12) ซึ่งแม้ว่าในบางข้อกระทงจะมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมน้อยกว่าค่าวิกฤติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบแล้ว พบว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจึงไม่ตัดข้อกระทงใดๆ ออกไปเพิ่ม

ดังนั้นมาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูลจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยตัดข้อกระทงในองค์ประกอบที่ 2 ออกไป 1 ข้อ แล้วนำมาตรวัดดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับตัวแปรพฤติกรรมกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

2. มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

หลังจากนำมาตรวัดฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมิน แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 8) พบว่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกระทงทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผู้วิจัยจึงนำข้อกระทงทั้งหมดไปใช้เก็บข้อมูลในรอบการศึกษานำร่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมีค่าเท่ากับ 0.636 ถึง 0.835 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตรมีค่าเท่ากับ 0.890 (ดังแสดงในภาคผนวก ง ตารางที่ 13) จะเห็นได้ว่าทุกข้อกระทงมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมากกว่าค่าวิกฤติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ดังนั้นมาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูลสำหรับตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

3. มาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม

หลังจากนำมาตรวัดฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมิน แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 9) พบว่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกระทงทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผู้วิจัยจึงนำข้อกระทงทั้งหมดไปใช้เก็บข้อมูลในรอบการศึกษานำร่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมีค่าเท่ากับ 0.681 ถึง 0.700 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตรมีค่าเท่ากับ 0.851 (ดังแสดงในภาคผนวก ง ตารางที่ 14) จะเห็นได้ว่าทุกข้อกระทงมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมากกว่าค่าวิกฤติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ดังนั้นมาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูลสำหรับตัวแปรบรรทัดฐานทางสังคมจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

4. มาตรการวัดความสามารถในการปกปิด

หลังจากนำมาตรวัดฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมิน แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 10) พบว่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกระทงทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.67 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผู้วิจัยจึงนำข้อกระทงทั้งหมดไปใช้เก็บข้อมูลในรอบการศึกษานำร่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมีค่าเท่ากับ 0.790 ถึง 0.821 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตรมีค่าเท่ากับ 0.902 (ดังแสดงในภาคผนวก ง ตารางที่ 15) จะเห็นได้ว่าทุกข้อกระทงมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมากกว่าค่าวิกฤติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ดังนั้นมาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูลสำหรับตัวแปรความสามารถในการปกปิดจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

5. มาตรการวัดความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

หลังจากนำมาตรวัดฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประเมิน แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ค ตารางที่ 11) พบว่าดัชนีความสอดคล้องของข้อกระทงทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.67 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ผู้วิจัยจึงนำข้อกระทงทั้งหมดไปใช้เก็บข้อมูลในรอบการศึกษานำร่อง

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องแล้ว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมีค่าเท่ากับ 0.363 ถึง 0.734 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตรมีค่าเท่ากับ 0.810 (ดังแสดงในภาคผนวก ง ตารางที่ 16) จะเห็นได้ว่าทุกข้อกระทงมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมมากกว่าค่าวิกฤติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ดังนั้นมาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูลสำหรับตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงมีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแบบเขียนตอบ (paper-based survey) และแบบสอบถามออนไลน์ (online survey) ขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ <http://docs.google.com> เพื่อเก็บข้อมูลกับพนักงานในองค์การ ซึ่ง

แบบสอบถามออนไลน์จะประกอบด้วย ส่วนที่หนึ่ง เป็นใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (consent form) โดยกล่าวถึงผู้ทำการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย เวลาที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม ซึ่งการยินยอมเข้าร่วมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เข้าร่วมการวิจัยและบอกว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลเสียตามหลัง ขอให้แสดงความคิดเห็นที่แท้จริง พร้อมทั้งบอกรายละเอียดการติดต่อหากผู้ร่วมการวิจัยมีข้อสงสัยและกล่าวขอบคุณ โดยหากผู้ร่วมการวิจัยยินยอมเข้าร่วมงานวิจัยจะเข้าสู่ส่วนที่สอง ซึ่งระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่หัวข้อ แบ่งเป็น แบบสอบถามเชิงคุณลักษณะเชิงประชากรจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดทางจิตวิทยาจำนวน 5 ชุด แต่หากไม่ยินยอมร่วมการวิจัยก็จะข้ามไปหน้าสุดท้ายของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นหน้าที่มีการกล่าวขอบคุณ ทั้งนี้ จะมีการกำหนดหมายเลขให้แบบสอบถามแต่ละชุดที่ผู้ร่วมการวิจัยตอบกลับมา เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) เพื่อทำนายตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ดังแสดงในภาพที่ 3

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม ความสามารถในการปกปิด และความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 22 - 36 ปี ตอบแบบสอบถาม โดยในการเก็บแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง คือ การใช้แบบสอบถามแบบเขียนตอบ จำนวน 198 คน และการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 113 คน รวมทั้งหมด 311 คน โดยคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ อายุและอายุงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 246 คน

จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลและนำเสนอด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) สรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และสรุปข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา หลังจากนั้นใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม ความสามารถในการปกปิด สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ และผู้วิจัยได้หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

โดยนำเสนอข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา เพื่อแสดงรายละเอียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตอนที่ 4 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 246 คน เพื่อศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่องค์กรสังกัด และจำนวนเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน โดยจัดแสดงอยู่ในรูปแบบตารางความถี่ และร้อยละความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 1

ความถี่ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่องค์กรสังกัด และจำนวนเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน (N = 246)

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	36.99
หญิง	155	63.01
2. อายุ (ปี)		
22	3	1.22
23	18	7.32
24	35	14.23
25	27	10.98
26	29	11.79
27	23	9.35
28	18	7.32
29	14	5.69
30	13	5.28
31	6	2.44
32	6	2.44
33	13	5.28
34	15	6.10
35	13	5.28
36	13	5.28
$M = 28.09$ ปี ($SD = 4.065$)		

	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับตำแหน่ง		
ผู้จัดการ	32	13.01
พนักงาน	214	86.99
4. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน (เดือน)		
6 - 12	77	31.30
13 - 18	18	7.32
19 - 24	31	12.60
25 - 30	5	2.03
31 - 36	21	8.54
> 36	93	37.80
$M = 42.74$ เดือน ($SD = 46.70$)		
5. หน่วยงานที่องค์กรสังกัด		
ภาครัฐ	62	25.20
ภาครัฐวิสาหกิจ	6	2.44
ภาคเอกชน	178	72.36
6. จำนวนเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน (นาทีต่อวัน)		
0 - 30	50	20.33
31 - 60	51	20.73
61 - 90	22	8.94
91 - 120	42	17.07
121 - 150	14	5.69
150 - 180	32	13.01
> 180	35	14.23
$M = 114.33$ นาทีต่อวัน ($SD = 120.05$)		
7. รวม	246	100

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 22 - 36 ปี ที่ทำงานในองค์การ จำนวน 246 คน ซึ่งจากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.99 และ เพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 63.01 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.09 ปี ($M = 28.09$, $SD = 4.065$) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 24 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 22 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 ตามลำดับ

อีกทั้ง ยังสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งได้ 2 ระดับ คือ ผู้จัดการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01 และพนักงาน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 86.99 และยังแบ่งตามองค์การที่สังกัดได้ 3 ประเภท ได้แก่ องค์การภาครัฐ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 องค์การภาครัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 และองค์การภาคเอกชน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 72.36

และจากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอายุงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 42.74 เดือน ($M = 42.74$, $SD = 46.70$) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดและน้อยที่สุด เมื่อแบ่งตามอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 36 เดือน มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 25-30 เดือน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03

นอกจากนี้ จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานโดยเฉลี่ย 114.33 นาทีต่อวัน ($M = 114.33$, $SD = 120.05$) หรือประมาณ 2 ชั่วโมงต่อวันโดยเฉลี่ย ซึ่งถือเป็นเวลาเกือบร้อยละ 25 ของเวลาการทำงานใน 1 วัน เมื่อคิดจากเวลาการทำงานปกติ 8 ชั่วโมงต่อวัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (N = 246)

	ช่วงคะแนน ของมาตร	M	SD
ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	6 - 42	22.74	8.68
เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	4 - 28	18.20	5.56
บรรทัดฐานทางสังคม	4 - 20	12.90	4.20
ความสามารถในการปกปิด	3 - 21	10.05	4.63
พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	10 - 50	25.30	6.36

จากตารางที่ 2 พบว่าคะแนนความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนต่ำสุด 6 คะแนน ถึงสูงสุด 42 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 22.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.68

คะแนนเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ถึงสูงสุด 28 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 18.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.56

คะแนนบรรทัดฐานทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน ถึงสูงสุด 20 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 12.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.20

คะแนนความสามารถในการปกปิดของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนต่ำสุด 3 คะแนน ถึงสูงสุด 21 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 10.05 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.63

คะแนนพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนต่ำสุด 10 คะแนน ถึงสูงสุด 40 คะแนน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 25.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.36

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

การศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยก่อนทำการวิเคราะห์ กลุ่มผู้วิจัยได้ทำการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรง (Collinearity) และอัตราส่วนความแปรปรวนเพื่อ (Variance Inflation Factor หรือ VIF) ซึ่งได้ผลตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3

ค่าสภาวะร่วมเส้นตรงระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด

	ภาวะร่วมเส้นตรง	
	Tolerance	VIF
1. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	.821	1.218
2. บรรทัดฐานทางสังคม	.781	1.280
3. ความสามารถในการปกปิด	.913	1.095

จากข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้นที่กำหนดไว้ว่าตัวแปรต้นแต่ละตัวไม่ควรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อกันมากเกินไป ซึ่งค่าที่ยอมรับได้นั้น คือ ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า .10 และค่า VIF ต้องมีค่าไม่เข้าใกล้หรือเกิน 10 ซึ่งพบว่าตัวแปรทั้งหมด มีค่า Tolerance และ VIF อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด หมายความว่า ไม่พบสภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) แสดงว่าสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไปได้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กลุ่มผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการ เพื่อสร้างสมการทำนายโดยใช้เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด ทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต แสดงผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4

โมเดลทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (N = 246)

	b	SE	β	$F_{(3, 246)}$	p value	R^2	Adjusted R^2
โมเดลที่ 1				20.60**	.000	.204	.194
ค่าคงที่	4.251	1.373					
เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	.377	.067	.359**				
บรรทัดฐานทางสังคม	.137	.091	.098				
ความสามารถในการปกปิด	.148	.076	.118				

หมายเหตุ. ** $p < .01$; ตัวแปรทำนายทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4.

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรทำนาย ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4

โดยหากพิจารณาแยกตามตัวแปร พบว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .359, p < .01$) ในขณะที่บรรทัดฐานทางสังคม ($\beta = .098, ns$) และความสามารถในการปกปิด ($\beta = .118, ns$) ไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้

สมการทำนาย

ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต = $4.251 + .377(\text{เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต}) + .148(\text{ความสามารถในการปกปิด}) + .137(\text{บรรทัดฐานทางสังคม})$

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรทำนาย ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4

ตอนที่ 4 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ดังตารางต่อไปนี้

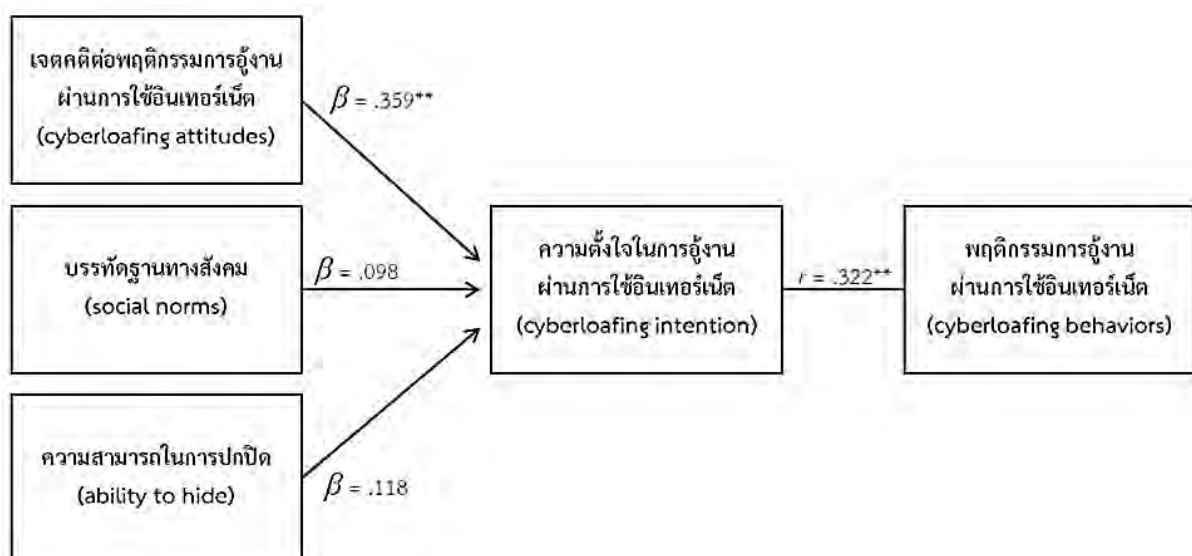
ตารางที่ 5

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตและพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	1	2
1. ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	-	
2. พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	.322**	-

หมายเหตุ. ** $p < .01$.

จากตารางที่ 5 พบว่าความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .322 ($r = .322, p < .01$)



ภาพที่ 4. โมเดลแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าสหสัมพันธ์

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ทั้ง 2 ข้อ ได้ผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 4 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยโปรแกรม SPSS แสดงให้เห็นว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4 เมื่อพิจารณาจากค่า R^2

สมมติฐานที่ 2 ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 5 พบว่าความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .322 ($r = .322, p < .01$)

และจากสมมติฐานทั้งหมด สามารถกล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้
ตารางที่ 6

สรุปผลการสนับสนุนของสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่	ผลสนับสนุนสมมติฐาน
1. เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	✓
2. ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต	✓

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม ความสามารถในการปกปิด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรที่มีอายุระหว่าง 22-36 ปี

กลุ่มผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามลำดับความสามารถในการทำนาย ดังนี้

1. เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .359, p < .01$) จึงสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูง จะมีความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูงตามมาด้วย เนื่องจากเจตคติคือความเชื่อและการประเมินทางบวกหรือทางลบต่อพฤติกรรมหนึ่งๆ (Henle, Reeve, และ Pitts, 2010) ซึ่งความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมเกิดจากการรับรู้ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมเป้าหมายและความน่าพึงพอใจของผลลัพธ์ โดยหากรับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจก็จะเลือกพิจารณาเฉพาะด้านดีมากกว่าพิจารณาผลกระทบที่อาจไม่เป็นที่พึงพอใจ เจตคติจึงเป็นปัจจัยบ่งชี้การเกิดพฤติกรรม ดังนั้นการตั้งคำถามเจาะจงเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงสามารถทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ (Ajzen และ Fishbein, 1977; Kraus, 1995, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) จึงอธิบายได้ว่าหากบุคคลมีความเชื่อเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตทางบวก และประเมินผลการทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตทางบวก จะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะตั้งใจแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้

2. ความสามารถในการปกปิด

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการปกปิดนั้นไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ ($\beta = .118, ns$) จึงไม่สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความสามารถในการปกปิดสูง จะมีความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูงตามมาด้วย

จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ที่เป็นทฤษฎีดั้งเดิมของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน อธิบายว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามแผนนั้น คือ ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งถือเป็นเพียงเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น จะส่งผลต่อพฤติกรรมได้ดีก็ต่อเมื่อพฤติกรรมนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง นั่นคือตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมนั่นเอง ซึ่งตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรที่เพิ่มเข้ามาในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991)

แม้ผลการวิจัยจะสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 คือเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ แต่เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรต้นแต่ละตัวแปรพบว่า ความสามารถในการปกปิดไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ตามงานวิจัยของ Ajzen (2002) ที่กล่าวไว้ว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม เมื่อมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมสูง ก็จะช่วยส่งเสริมให้ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความพยายามและความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ อีกด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่าความสามารถในการปกปิดไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต อาจเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ ทางผู้วิจัยได้ทำการแปลข้อความดั้งเดิมจากมาตรฐานวัดภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย คำศัพท์ต่างๆ อาจมีความหมายที่ตรงไปตรงมา จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความกังวลที่จะตอบตามความจริง แล้วเลือกที่จะตอบแบบสอบถามดังกล่าวไปในทิศทางที่สังคมคาดหวัง หรือที่เรียกว่า การตอบตามความปรารถนาของสังคม (social desirability bias) ซึ่งในที่นี้ก็คือ พนักงานที่ดีไม่ควรแอบเล่นอินเทอร์เน็ตเพื่อพักผ่อนในเวลาทำงาน ควรจะตั้งใจทำงานเพียงอย่างเดียว และจากเทคโนโลยีปัจจุบัน การปิดบังพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นสามารถทำได้ง่ายมากขึ้น หากเล่นอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ ตามงานวิจัยของ Sheikh, Atashgah, และ Adibzadegan (2015) ที่ระบุว่า การป้องกันพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นไปได้ยากเนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

โทรศัพท์มือถือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นสิ่งที่บริษัทไม่สามารถป้องกันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พนักงานจึงไม่ต้องพยายามที่จะปกปิดหรือใช้ความตั้งใจในการใช้งานมากนัก เพราะรู้ว่าการแอบเล่นอินเทอร์เน็ตในเวลาทำงานไม่ส่งผลเสียใดๆ กับพนักงานคนอื่นและตนเอง ไม่ว่าจะปกปิดหรือเปิดเผยพฤติกรรมดังกล่าวก็ตาม

นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วน ที่ได้ระบุท้ายแบบสอบถามไว้ว่า ปริมาณงานเยอะ จึงทำให้ไม่มีเวลาเล่นอินเทอร์เน็ตในเวลาว่าง ซึ่งเวลานั้นถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวหนึ่งที่อาจช่วยหรือยับยั้งการเกิดพฤติกรรมได้ (Ajzen, 2002) เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจึงเลือกที่จะระบุคะแนนต่ำ เนื่องจากไม่ได้เล่นหรือแอบทำพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จึงไม่ทราบว่าตนมีความสามารถในการปกปิดมากเพียงใด

3. บรรทัดฐานทางสังคม

จากการศึกษาพบว่า บรรทัดฐานทางสังคมไม่สามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ ($\beta = .098, ns$) โดยอาจเป็นไปตามแนวคิดของ Robinson และ Bennett (1995) ที่จัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมโดยเจตนาของพนักงานและไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานขององค์กรและกลุ่มอ้างอิง (Warren, 2003, อ้างถึงใน Blanchard และ Henle, 2008) แม้มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่าบรรทัดฐานทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมและพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นต่อๆ มา (subsequent behaviors) แต่รูปแบบการวัดโดยการให้ประเมินพฤติกรรมที่ไม่น่าพึงประสงค์ของตนเอง (Self-Report measures) อาจส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมของตนน้อยกว่าความเป็นจริง (Fishbein และ Ajzen, 1975)

นอกจากนี้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้กำหนดให้การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นเพียงบรรทัดฐานทางสังคมประเภทหนึ่งเท่านั้นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำพฤติกรรมของแต่ละบุคคล จึงอาจเป็นไปได้ว่ามีปัจจัยบรรทัดฐานทางสังคมประเภทอื่นส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2 ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .322, p < .01$) จึงสามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูง มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูง

ผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) ที่กล่าวว่ายิ่งบุคคลมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมมากเท่าไร แนวโน้มที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันของทั้งสองตัวแปร และผลที่ได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Askew และคณะ (2014) ที่พบว่าความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับที่ไม่ค่อยสูงมากนัก เมื่อเทียบกับหลายงานวิจัยก่อนหน้า ซึ่งอาจเป็นเพราะปัจจัยอื่นๆ เช่น ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป้าหมายโดยมีการวางแผนอย่างเป็นรูปธรรม (implementation intentions) ซึ่งถือเป็นความตั้งใจอีกประเภทหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการที่ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมส่งผลไปยังการแสดงพฤติกรรมจริง โดยที่อิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวยังขึ้นกับระดับความยึดมั่นที่บุคคลมีต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป้าหมายโดยมีการวางแผนอย่างเป็นรูปธรรม และความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป้าหมาย (Gollwitzer, 1999) อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา ซึ่งระบุในงานวิจัยของ Sheeran, Orbell และ Trafimow (1999) ว่าส่งผลต่อความสอดคล้องของความตั้งใจในการทำพฤติกรรมไปยังตัวพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก เช่น ระดับความเสถียรของความตั้งใจ (intention stability) ระดับความเข้มข้นในการเกิดความตั้งใจ (degree of intention formation) ระดับความเชื่อมั่น (confidence) หรือความแน่นอน (certainty) ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) โดยที่ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นคุณสมบัติของตัวแปรความตั้งใจ และถือเป็นตัวแปรกำกับ (moderator) ของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรม (Bagozzi และ Yi, 1989; Pieters และ Verplanken, 1995; Bassili, 1993, 1995, อ้างถึงใน Sheeran, Orbell, และ Trafimow, 1999) และในงานวิจัยของ Doll และ Ajzen (1992) ยังพบอีกว่าประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม และแรงจูงใจในการทำพฤติกรรม ส่งผลต่อความคงที่และความสามารถในการเข้าถึงของตัวแปรความตั้งใจอีกด้วย นอกจากนี้ Randall และ Wolff (1994, อ้างถึงใน Sheeran, Orbell, และ Trafimow, 1999) ยังกล่าวถึงอิทธิพลของช่วงเวลา (interval) ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก และประเภทของพฤติกรรม ว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ของความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิดสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานองค์การเจนเนอเรชั่นวายที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 22 - 36 ปี จำนวน 246 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing attitudes)
2. บรรทัดฐานทางสังคม (Social norms)
3. ความสามารถในการปกปิด (Ability to hide)
4. พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing behaviors)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Cyberloafing intention)

สมมติฐานการวิจัย

1. เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

2. ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่องค์กรสังกัด และเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน

ส่วนที่ 2 มาตรวัด ประกอบด้วย (1) มาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 4 ข้อ (2) มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 10 ข้อ (3) มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ข้อ และ มาตรวัดความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 6 ข้อ และ (4) มาตรวัดความสามารถในการปกปิด จำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (online survey)

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย โดยกล่าวถึงผู้ทำการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และเวลาที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม ส่วนที่สอง ระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่หัวข้อ แบ่งเป็นแบบสอบถามเชิงคุณลักษณะเชิงประชากรจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดทางจิตวิทยาจำนวน 5 ชุด
2. เผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ไปในสื่ออินเทอร์เน็ต

วิธีที่ 2 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเขียนตอบ (paper-based survey)

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเขียนตอบ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง เป็นใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย โดยกล่าวถึงผู้ทำการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย เวลาที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม ส่วนที่สอง ระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่หัวข้อ แบ่งเป็น แบบสอบถามเชิงคุณลักษณะเชิงประชากรจำนวน 5 ข้อ และมาตรวัดทางจิตวิทยาจำนวน 5 ชุด
2. เก็บข้อมูลโดยการกล่าวทักทายและขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถาม ตามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วจึงแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามและกล่าวขอบคุณ
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจง รายละเอียด ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการทำนายของเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต
3. ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต
4. แปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในพนักงานองค์กรที่มีช่วงอายุระหว่าง 22 - 36 ปี พบว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 20.4 และความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ($r = .322, p < .01$)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แม้วางานวิจัยฉบับนี้จะนำเสนอเฉพาะผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางาน คือพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต แต่การใช้อินเทอร์เน็ตในเวลางานยังก่อให้เกิดผลทางบวกได้ด้วย หากใช้ในปริมาณที่พอเหมาะและไม่ส่งผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังในงานวิจัยของ Coker (2011) ที่พบว่าการทำงานโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในเวลางาน (workplace internet leisure browsing : WILB) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น แต่การทำพฤติกรรมดังกล่าวต้องไม่ใช้เวลามากเกินไปจนส่งผลให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด และงานวิจัยยังพบอีกว่าจำนวนครั้งและระยะเวลาในการทำงานโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในเวลางานยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานต่างกันอีกด้วย โดยหากทำพฤติกรรมดังกล่าวหลายๆ ครั้งต่อวัน แต่ทำเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ในแต่ละ

ครั้ง จะเกิดผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่า เมื่อเทียบกับการทำพฤติกรรมดังกล่าวเพียงไม่กี่ครั้งต่อวัน แต่ใช้เวลานานในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ งานวิจัยของ Lim และ Chen (2012) ยังพบว่าพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบางประเภทก็ยังส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านตัวงานและด้านอารมณ์ของพนักงาน ในขณะที่ทำงานอีกด้วย จึงเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเล่นอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบได้ในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ก็ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละบุคคลด้วย

2. จากงานวิจัยนี้ พบว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งเจตคติเกิดจากความเชื่อและการประเมินผลของการกระทำ หากพนักงานเชื่อว่าการทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจะนำไปสู่ผลกรรมทางบวก (Positive outcome) พนักงานก็จะมีเจตคติทางบวกต่อพฤติกรรมดังกล่าว โดยมองว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ดี ก่อให้เกิดผลดี สร้างความเพลิดเพลิน และมีประโยชน์ แต่หากพนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแล้วได้รับผลกรรมทางลบ (Negative outcome) พนักงานก็จะมีเจตคติทางลบต่อพฤติกรรมดังกล่าว โดยมองว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ไม่ดี ก่อให้เกิดผลเสีย ไม่เพลิดเพลิน และไม่มีประโยชน์ ดังนั้นการจะเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ต้องเปลี่ยนแปลงที่ความเชื่อและการประเมินเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการทำพฤติกรรมดังกล่าว

นอกจากนี้ เจตคติสามารถเกิดได้จากปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ บรรทัดฐานทางสังคมและวัฒนธรรมขององค์กร ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ เจตคติของสมาชิกในครอบครัวและกลุ่มเพื่อน พื้นที่ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของชุมชนที่เป็นสมาชิก เป็นต้น ซึ่งพนักงานที่มีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน สามารถทำความเข้าใจปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ในขณะที่องค์กรสามารถสร้างแนวทางการลดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรได้ ดังนี้

ส่งเสริมระเบียบข้อบังคับของสถานที่ทำงานโดยให้พนักงานใช้คอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือสื่อสารในเวลาทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หลีกเลี่ยงการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว อย่างเช่น การใช้โปรแกรมโซเชียลมีเดีย อีเมล เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดเจตคติทางลบต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากการกระทำดังกล่าวเข้าข่ายความผิดพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Andreassen, Torsheim, และ Pallesen (2014) ที่พบว่า กฎข้อบังคับที่ควบคุมการใช้เครือข่ายทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในที่ทำงาน

ส่งเสริมสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อให้เกิดเจตคติทางบวกต่อตัวงานผ่านการออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน หรือการจัดฝึกอบรม อย่างเช่น การทำให้พนักงานรู้สึกว่างานของตนเองมีคุณค่าและสามารถ

สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร เป็นต้น เนื่องมาจากงานวิจัยของ Robinson และ Bennett (1995) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตถือเป็นหนึ่งในพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานที่สะท้อนถึง ประสิทธิภาพทางลบที่บุคคลได้รับจากการทำงาน รวมถึงเมื่อบุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในงาน (D'Abate, 2005; Eastin และคณะ, 2007) และขาดความยึดมั่นต่อองค์กร (Garrett และ Danziger, 2008)

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรที่น่าสนใจและน่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต เช่น ความเครียดในงาน (job stress) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) การรับรู้ความ เสมอภาคในองค์กร (equity) เป็นต้น เพื่อเพิ่มตัวแปรอื่นที่อาจเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อทดสอบว่าโมเดลของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนสามารถอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ตได้หรือไม่ ด้วยการศึกษาคออิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุ ได้แก่ เจตคติต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต บรรทัดฐานทางสังคม และความสามารถในการปกปิด ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวแปร ส่งผ่าน

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อลดอิทธิพลของการ ตอบตามความปรารถนาทางสังคม โดยอ้างอิงมาจากงานวิจัยของ Joinson (1999) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ ในเงื่อนไขการตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ มีระดับความวิตกกังวลทางสังคม (social anxiety) และระดับการตอบตามความปรารถนาทางสังคมที่ต่ำกว่า เมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเงื่อนไขการตอบ แบบสอบถามแบบเขียนตอบ

รายการอ้างอิง

- กองบรรณาธิการ Brand Inside. (2559). *วิเคราะห์การใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย 2559 เรื่องที่แบรนด์ต่างๆ ต้องรู้*. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2016, from <https://brandinside.asia/survey-internet-thailand-user-2559/>
- จำนง ภูมิพันธ์. (2533). *ศึกษาสภาพและการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, มหาสารคาม.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). *ETDA เผยพฤติกรรมผู้ใช้เน็ตปี 59 ชี้อินเทอร์เน็ตใหม่มาแรง ชงรัฐ-เอกชน จับตา 3G/4G ยังต้องปรับปรุง*. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2559, จากกระทรวงไอซีที เว็บไซต์: <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2016-conference.html>
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In *Action control* (pp.11-39). Springer Berlin Heidelberg.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2002). *Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and Methodological considerations*. Retrieved October 28, 2016: http://chuang.epage.au.edu.tw/ezfiles/168/1168/attach/20/pta_41176_7688352_57138.pdf
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, Self-Efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of applied social psychology*, 32(4), 665-683.
- Anandarajan, M. (2002). Internet abuse in the workplace. *Communications of the ACM*, 45(1), 53-54.
- Anandarajan, M., Devine, P., & Simmers, C. A. (2004). A multidimensional scaling approach to personal web usage in the workplace. *Personal web usage in the workplace: a guide to effective human resources management*, 61.
- Andreassen, C. S., Torsheim, T., & Pallesen, S. (2014). Predictors of Use of Social Network Sites at Work-A Specific Type of Cyberloafing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 906-921.

- Ashford, S. J. (1986). Feedback-seeking in individual adaptation: A resource perspective. *Academy of Management Journal*, 29(3), 465-487.
- Askew, K. (2010). *Testing the plausibility of a series of causal minor cyberloafing models* (Unpublished master's thesis). University of South Florida, Tampa, FL.
- Askew, K. (2012). *The relationship between cyberloafing and task performance and an examination of the theory of planned behavior as a model of cyberloafing* (Doctoral dissertation). University of South Florida, Tampa, FL.
- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Coovert, M. D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510-519.
- Askew, K., Coovert, M. D., Taing, M. U., Ilie, A., & Bauer, J. (2012). Work environment factors and cyberloafing: A follow-up to Askew. *Poster presented at SIOP, San Diego, CA.*
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Blau, G., Yang, Y., & Ward-Cook, K. (2006). Testing a measure of cyberloafing. *Journal of Allied Health*, 35(1), 9-17.
- Coker, B. L. (2011). Freedom to surf: the positive effects of workplace Internet leisure browsing. *New Technology, Work and Employment*, 26(3), 238-247.
- D'Abate, C. P. (2005). Working hard or hardly working: A study of individuals engaging in personal business on the job. *Human Relations*, 58(8), 1009-1032.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Doll, J., & Ajzen, I. (1992). Accessibility and stability of predictors in the theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(5), 754.
- Eastin, M. S., Glynn, C. J., Griffiths, R. P. (2007). Psychology of communication technology in the workplace. *CyberPsychology & Behavior*, 10, 436-443.
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. (2012). Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature. *Journal of Management*, 38, 1038-1083.

- Ganster, D. C., Hennessey, H. W., & Luthans, F. (1983). Social desirability response effects: Three alternative models. *Academy of Management Journal*, 26(2), 321-331.
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: Strong effects of simple plans. *American psychologist*, 54(7), 493.
- Henle, C. A., Reeve, C. L., & Pitts, V. E. (2010). Stealing time at work: Attitudes, social pressure, and perceived control as predictors of time theft. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 53-67.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2003, July). The organizational benefits of reducing cyberslacking in the workplace. In *Allied Academies International Conference. Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict. Proceedings* (Vol. 8, No. 2, p. 53). Jordan Whitney Enterprises, Inc.
- Johnson, P. R., & Rawlins, C. (2008). Employee Internet Management: Getting People Back to Work. *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, 12(1), 43.
- Joinson, A. (1999). Social desirability, anonymity, and Internet-based questionnaires. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 31(3), 433-438.
- Kamp, J., & Brooks, P. (1991). Perceived organizational climate and employee counterproductivity. *Journal of Business and Psychology*, 5(4), 447-458.
- Kim, S. J., & Byrne, S. (2011). Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2271-2283.
- Kitts, J. A., & Chiang, Y. (2008). *Norms*. Retrieved November 11, 2016, from http://www.jameskitts.com/pubs/EncyclopediaSocialProblems_2008a.pdf
- Kluemper, D. H., Mitra, A., & Wang, S. (2016). Social Media use in HRM. In *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 153-207). Emerald Group Publishing Limited.
- Liberman, B., Seidman, G., Mckenna, K. Y., & Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human behavior*, 27(6), 2192-2199.
- Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694.

- Lim, V. K., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?. *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343-353.
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
- Lim, V. K., Teo, T. S., & Loo, G. L. (2002). How do I loaf here? Let me count the ways. *Communications of the ACM*, 45(1), 66-70.
- Lucas, R. E., Clark, A. E., Georgellis, Y., & Diener, E. (2004). Unemployment alters the set point for life satisfaction. *Psychological Science*, 15, 8-13.
- Mahatanankoon, P. (2006). Internet abuse in the workplace. *The Internet and workplace transformation*, 7, 15.
- Martin, L. E., Brock, M. E., Buckley, M. R., & Ketchen, D. J. (2010). Time banditry: Examining the purloining of time in organizations. *Human Resource Management Review*, 20(1), 26-34.
- Morris, S. A. (2007). Factors influencing counterproductive use of computers. Unpublished manuscript.
- Morrison, E. W. (1993). Newcomer information seeking: Exploring types, modes, sources, and outcomes. *Academy of management Journal*, 36(3), 557-589.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Sheeran, P., Orbell, S., & Trafimow, D. (1999). Does the temporal stability of behavioral intentions moderate intention-behavior and past behavior-future behavior relations?. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(6), 724-734.
- Sheikh, A., Atashgah, M. S., & Adibzadegan, M. (2015). The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. *Computers in Human Behavior*, 51, 172-179.
- Teo, T. S., Lim, V. K., & Lai, R. Y. (1997). Users and uses of the Internet: the case of Singapore. *International Journal of Information Management*, 17(5), 325-336.
- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751-1759.

Ye, S., Yu, L., & Li, K.-K. (2012). A cross-lagged model of self-esteem and life satisfaction: Gender differences among Chinese university students. *Personality and Individual Differences, 52*, 546–551.

ภาคผนวก ก

เอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในรายวิชา 3800420 โครงการทางจิตวิทยา (Senior Project) ของนิสิตคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 4 ซึ่งมี รศ. ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ และ อาจารย์สักรกพัฒน์ งามเอก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการในหัวข้อเกี่ยวกับการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลาทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หากท่านเข้าร่วมในการวิจัยนี้ ท่านจะตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาทั้งหมดประมาณ 5-10 นาที โดยในการวิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจทำให้ระบุได้ว่าข้อมูลแต่ละชุดเป็นของใคร และการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ไม่เสนอข้อมูลรายบุคคล ข้อมูลรายบุคคลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่นำไปใช้ในทางที่อาจทำให้เกิดผลเสียใดๆ ขึ้นต่อตัวท่าน

หากมีข้อสงสัย หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ท่านสามารถติดต่อผู้ทำการวิจัย คือ สุขวสา นันทวิภาวงศ์ ได้ทางอีเมล sukwasanun@gmail.com

ข้อมูลที่ท่านให้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการเรียนการสอนของนิสิตคณะจิตวิทยา คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

.....

ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยแล้ว ข้าพเจ้าเข้าใจวัตถุประสงค์การวิจัยและได้รับการชี้แจงแล้วว่าข้อมูลของข้าพเจ้าจะถูกเก็บเป็นความลับ ข้าพเจ้าจึงตัดสินใจว่า

- ข้าพเจ้ายินดีเข้าร่วมการวิจัย
- ข้าพเจ้าไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ลงชื่อ

ผู้เข้าร่วมวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. ปี พ.ศ. ที่เกิด

3. สังกัดหน่วยงาน

ภาคเอกชน

ภาครัฐวิสาหกิจ

ภาครัฐ

4. ตำแหน่ง.....

5. ทำงานมาแล้วเป็นระยะเวลา (ระบุหน่วย เดือน หรือปี)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านทำพฤติกรรมต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------|
| 1 | หมายถึง ไม่เคยทำ | 2 | หมายถึง ทำนานๆ ครั้ง |
| 3 | หมายถึง ทำบ้างเป็นบางครั้ง | 4 | หมายถึง ทำบ่อยครั้ง |
| 5 | หมายถึง ทำเป็นประจำ | | |

การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งการค้นหา ดาวน์โหลด และอื่นๆ ในเวลาทำงาน						
1	เข้าใช้เว็บไซต์กีฬา	1	2	3	4	5
2	เข้าใช้เว็บไซต์หุ้นหรือการลงทุน	1	2	3	4	5
3	เข้าใช้เว็บไซต์เกม เพลง หรือภาพยนตร์	1	2	3	4	5
4	ค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป	1	2	3	4	5
5	ดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงานประจำของตน	1	2	3	4	5
6	เลือกซื้อ ขายสินค้าออนไลน์	1	2	3	4	5
7	ค้นหาเว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เช่น สื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมทางเพศ สื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรง	1	2	3	4	5
8	ค้นหาเว็บไซต์ข่าวบันเทิง ดารา นักร้อง	1	2	3	4	5
9	กรุณาระบุเวลาโดยเฉลี่ยใน 1 วัน ที่ท่านเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งการค้นหา ดาวน์โหลด และอื่นๆ ในเวลาทำงาน					
การเข้าใช้อีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน ในเวลาทำงาน						
10	เช็คอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	1	2	3	4	5
11	ส่งอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	1	2	3	4	5
12	กรุณาระบุเวลาโดยเฉลี่ยใน 1 วัน ที่ท่านเข้าใช้อีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน ในเวลาทำงาน					

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | | |
|---|----------------------|---|-------------------------------|
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 2 | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย | 4 | เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน |
| 5 | ค่อนข้างเห็นด้วย | 6 | เห็นด้วย |
| 7 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |

เมื่อฉันใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน ในเวลาทำงาน								
1	ฉันสามารถปิดสิ่งที่กำลังทำจากพนักงานคนอื่นๆ ได้	1	2	3	4	5	6	7
2	ฉันสามารถทำที่เหมือนกับที่กำลังทำงาน โดยที่คนอื่นจับไม่ได้	1	2	3	4	5	6	7
3	ฉันสามารถซ่อนกิจกรรมที่ทำจากคนอื่นเมื่อฉันต้องการได้	1	2	3	4	5	6	7

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-----------------------------|
| 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 2 | หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน | 4 | หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |

1	เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	2	3	4	5
2	เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	2	3	4	5
3	หัวหน้าของฉันอนุญาตหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	2	3	4	5
4	หัวหน้าของฉันอนุญาตหากฉันเข้าใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	2	3	4	5

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความทางด้านซ้ายหรือทางด้านขวา พิจารณาระดับความรู้สึก แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

สำหรับฉัน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในการทำงานเป็นสิ่งที่...

- | | | | | | | | | | |
|----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
| 1. | ไม่มีประโยชน์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | มีประโยชน์ |
| 2. | ไม่เพลิดเพลิน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | เพลิดเพลิน |
| 3. | ก่อให้เกิดผลเสีย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | ก่อให้เกิดผลดี |
| 4. | ไม่ดี | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | ดี |

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้ในระดับมากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ใน 1 เดือนข้างหน้าที่กำลังจะถึง.....

1. ฉันตั้งใจจะซื้อสินค้าออนไลน์ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ฉันจะใช้โทรศัพท์ของฉันเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ฉันจะส่งข้อความขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. ฉันตั้งใจจะส่งอีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. ฉันวางแผนจะเข้าใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. ฉันวางแผนจะใช้เว็บไซต์สังคมออนไลน์ อย่างเช่น เฟซบุ๊ก ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. อาจารย์สีกกพัฒน์ งามเอก
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล
อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มาตรวัด
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ)

นางสาวปานชนก มณีไมตรีจิต

5637465338 คณะจิตวิทยา

โทร.0848315292 อีเมล: rainwatery@gmail.com

นางสาววิริษา สุกิตติพัฒนากุล

5637499738

โทร.0875288899 อีเมล: mmwarisa@gmail.com

นางสาวสุชวสา นันทวิภาวงค์

5637514438 คณะจิตวิทยา

โทร.0999795154 อีเมล: sukwasanun@gmail.com

มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ถือเป็นหนึ่งในตัวแปรที่มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมากและได้ทำการวิจัยไว้อย่างแพร่หลายในต่างประเทศ โดยงานวิจัยของ Lim (2002) ซึ่งถือเป็นงานวิจัยแรกๆ ที่ศึกษาตัวแปรดังกล่าว ได้นิยามพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน และการเข้าใช้อีเมลเพื่อการตรวจสอบหรือติดต่อสื่อสารเรื่องส่วนตัว โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นการใช้เวลางานไปโดยไม่เกิดประโยชน์ และส่งผลให้พนักงานไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานของตนให้เสร็จ อีกทั้งยังถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานขององค์การ พฤติกรรมดังกล่าวจึงจัดเป็นรูปแบบใหม่ของพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงานหรือพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (production deviance) ตามแนวคิดเรื่องพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานของ Robinson และ Bennett (1995) ที่มาพร้อมกับความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทั้งในและนอกบ้าน รวมไปถึงสถานที่ทำงานด้วย Askew (2010) จึงได้กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานใช้เวลาไปกับการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลาทำงาน เช่น การสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน การอัปเดตข้อมูลต่างๆ ในเฟซบุ๊ก และการรับชมวิดีโอต่างๆ จากเว็บไซต์

Youtube เป็นต้น โดยที่พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบางอย่างนั้นไม่ส่งผลเสียต่อการทำงาน หากใช้ในปริมาณที่พอเหมาะ เช่น การอัปเดตผลกีฬา การเข้าใช้อีเมล เป็นต้น แต่พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตบางอย่างก็ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาหากทำพฤติกรรมดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน เช่น มีการวางแผนกิจกรรมพักร้อนในอินเทอร์เน็ต หรือเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เช่น การดาวน์โหลดสื่อที่มีเนื้อหาผิดลิขสิทธิ์ หรือส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยขององค์กร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ และ Askew (2012) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบหรืออุปกรณ์การสื่อสารโทรคมนาคม ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงโน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต ในเวลาว่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำกิจกรรมที่หัวหน้ามองว่าไม่เกี่ยวข้องกับงาน แม้ว่ากิจกรรมดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อบริษัทก็ตาม

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงตัวแปรอื่นที่ใช้แทนคำว่า พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างเช่น Mills และคณะ (2001, อ้างถึงใน Johnson และ Indvik, 2003) ที่กล่าวว่า การหย่อนประสิทธิภาพในงานลงจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberslacking) พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberloafing) และการที่บุคคลไม่ทำงานเนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyberbludging) ถือเป็นคำศัพท์ที่ใช้อธิบายถึงการทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาว่างที่บุคคลควรจะทำงาน และงานวิจัยของ Vitak, Crouse, และ LaRose (2011) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงตัวแปรอื่นๆ ที่ใช้เรียกแทนพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งได้แก่ การหย่อนประสิทธิภาพในงานลงจากการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (non-work-related computing) พฤติกรรมเบี่ยงเบนจากการใช้อินเทอร์เน็ต (cyber deviance) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในสถานที่ทำงาน (personal use at work) การใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ไม่ถูกต้อง (internet abuse) การท่องโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในเวลาว่าง (workplace Internet leisure browsing) การใช้เวลาว่างไปโดยเปล่าประโยชน์ด้วยการเล่นอินเทอร์เน็ต (junk computing) ซึ่งคำเหล่านี้ได้รับการนิยามว่า เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในช่วงเวลาทำงาน (Bock และ Ho, 2009; Johnson และ Indvik, 2004; Lim, 2002; Mastrangelo, Everton, และ Jolton, 2006, อ้างถึงใน Vitak, Crouse, และ LaRose, 2011)

อย่างไรก็ตาม Kim และ Byrne (2011) ได้จัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่าเป็นหนึ่งในประเภทของพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว (personal web usage: PWU) โดยพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นจัดอยู่ในประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตแบบไร้จุดหมาย (aimless branch) ซึ่งอ้างอิงตามนิยามของ Anandarajan และ Simmers (2004, อ้างถึงใน Kim และ Byrne, 2011) ที่ระบุว่าพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต คือ พฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ

วัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานขาดการควบคุมตนเอง (self-control) ซึ่งคนส่วนใหญ่มักมองว่าเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำไปโดยไม่มีเป้าหมาย แต่ส่งผลให้พนักงานทำงานได้ช้าลง พฤติกรรมดังกล่าวจึงถือเป็นพฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานขององค์กร (dysfunctional work behavior) และไม่ถือว่าเป็นคำเดียวกันกับ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และกลุ่มพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ก่อให้เกิดปัญหา (problematic internet use) ซึ่งจัดอยู่ในประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ตแบบที่ก่อให้เกิดผลทางบวกและแบบที่ก่อให้เกิดปัญหา ตามลำดับ

โดยกลุ่มผู้วิจัยได้เลือกใช้นิยามของ Lim (2002) ซึ่งนิยามพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงเจตนาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน

ประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน Lim (2002) แบ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 ประเภท ตามชนิดของเทคโนโลยีที่พนักงานใช้ คือ (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งด้านกีฬา การลงทุน การบันเทิง เว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม และการค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป รวมถึงการดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงาน และการซื้อสินค้าออนไลน์ และ (2) พฤติกรรมการใช้อีเมล ได้แก่ การตรวจสอบ การส่ง และการรับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

นอกจากนี้ พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต 2 ประเภทดังที่ Lim (2002) นำเสนอข้างต้น Blau, Yang, และ Ward-Cook (2006) ได้ศึกษาประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมจากของ Lim (2002) โดยศึกษาควบคู่กับระยะเวลาในการทำพฤติกรรมดังกล่าว (time abuse) และการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมหรือจัดการกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้ (powerlessness) โดย Blau, Yang, และ Ward-Cook (2006) แบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 3 ประเภท สองประเภทแรก ยังคงใช้ตาม Lim (2002) ส่วนประเภทที่สามคือ พฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่รวมพฤติกรรม 2 ประเภทแรกเข้าไว้ด้วยกัน (interactive cyberloafing) กล่าวคือเป็นพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีทั้งพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานและพฤติกรรมการเข้าใช้อีเมล ซึ่งพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตประเภทที่ 3 นั้น สัมพันธ์กับระยะเวลาในการทำพฤติกรรมที่มากกว่า แต่สัมพันธ์กับการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่สามารถควบคุมหรือจัดการกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในระดับที่สูงกว่า เมื่อเทียบกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต 2 ประเภทแรก

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) Lim (2002) ยังพบอีกว่า (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์กีฬา

การซื้อสินค้าออนไลน์ การเข้าใช้เว็บไซต์การลงทุน การเข้าใช้เว็บไซต์บันเทิง การค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป และการเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (2) พฤติกรรมการเข้าใช้อีเมล ได้แก่ การตรวจสอบ การส่ง และการรับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และ (3) พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีทั้งพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานและพฤติกรรมการเข้าใช้อีเมลรวมกัน ได้แก่ การเล่นเกมออนไลน์ การดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงาน การดาวน์โหลดเกมออนไลน์ การสนทนาผ่านทางห้องสนทนาออนไลน์ การสนทนาผ่านช่องทาง instant messenger การโพสต์ข้อความผ่านช่องทางที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นช่องทางสำหรับหารายได้เสริมในเวลาว่าง

นอกจากนี้ หากจัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตามแนวคิดของ Robinson และ Bennett (1995) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน โดยกล่าวถึงพฤติกรรมที่พนักงานทำโดยเจตนา ซึ่งนอกจากพฤติกรรมดังกล่าวจะไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานขององค์กรแล้ว ยังส่งผลทางลบทั้งต่อระดับบุคคลและระดับองค์กรอีกด้วย จากแนวคิดดังกล่าว Blanchard และ Henle (2008) จึงได้จัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในประเภทของพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (production deviance) ซึ่งส่งผลทางลบในระดับองค์กร และแบ่งพฤติกรรมดังกล่าวออกเป็น 2 ประเภท ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการทำพฤติกรรม คือ (1) พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเกิดผลกระทบเล็กน้อย (minor cyberloafing) ได้แก่ การตรวจสอบ รับ และส่งอีเมลในเรื่องส่วนตัว การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารการเงิน การประมูล หุ้น และกีฬาจากเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงการดูและซื้อสินค้าออนไลน์ และ (2) พฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเกิดผลกระทบรุนแรง (serious cyberloafing) ได้แก่ การเข้าใช้เว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม การสนทนาออนไลน์ การสนทนาผ่านทางชุมชนเสมือนหรือชุมชนที่จำลองขึ้นบนโลกอินเทอร์เน็ต การเล่นเกมพนันออนไลน์ การอัปเดตหน้าเว็บส่วนตัว การอ่านบันทึกบทความหรือบล็อกออนไลน์ต่างๆ และการดาวน์โหลดเพลงจากอินเทอร์เน็ต

โดยกลุ่มผู้วิจัยได้จัดประเภทของพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตตาม Lim (2002) ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 ประเภท ตามชนิดของเทคโนโลยีที่พนักงานใช้ คือ (1) พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลหรือการท่องโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน และ (2) พฤติกรรมการเข้าใช้อีเมล

การประเมินพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ มาตรการวัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งปรับปรุงจากมาตรการของ Lim (2002) ประกอบด้วยพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งไม่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน จำนวน 8 ข้อ และพฤติกรรมการเข้าใช้อีเมล จำนวน 3 ข้อ โดยมีระดับการประเมินความถี่

ของการทำพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งหมด 5 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เคยทำ” ไปจนถึง 5 คือ “ทำเป็นประจำ”

รูปแบบการตอบมาตรวัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านทำพฤติกรรมต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------|
| 1 | หมายถึง ไม่เคยทำ | 2 | หมายถึง ทำนานๆ ครั้ง |
| 3 | หมายถึง ทำบ้างเป็นบางครั้ง | 4 | หมายถึง ทำบ่อยครั้ง |
| 5 | หมายถึง ทำเป็นประจำ | | |

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เคยทำ	ทำนานๆ ครั้ง	ทำบ้างเป็น บางครั้ง	ทำ บ่อยครั้ง	ทำเป็นประจำ
1	xxxxx	1	2	3	4	5

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อกระทงรายชื่อในแต่ละด้านและกากบาท (x) ลงในช่องความคิดเห็น โดยในช่องคะแนน -1 หมายถึง ไม่ผ่าน, คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ และคะแนน 1 หมายถึง ผ่าน

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัดต้นฉบับ และสร้างเพิ่ม	ทิศทาง ของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ (Browsing activities)								
1	Sports related Web sites	เว็บไซต์กีฬา	/					
2	Investment related Web sites	เว็บไซต์การลงทุน	/					
3	Entertainment related Web sites	เว็บไซต์บันเทิง	/					
4	General news sites	ค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป	/					
5	Non-job related Web sites	เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงาน	/					
6	Download non- work related information	ดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่ เกี่ยวกับงาน	/					
7	Shop online for personal goods	เลือกซื้อสินค้า ออนไลน์	/					
8	Adult-oriented (sexually explicit) Web sites	เว็บไซต์หรือสื่อที่มี เนื้อหาไม่เหมาะสม เช่น สื่อที่มีเนื้อหาไม่ เหมาะสมทางเพศ สื่อ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการ ใช้ความรุนแรง	/					

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัดต้นฉบับ และสร้างเพิ่ม	ทิศทาง ของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
การเข้าใช้อีเมล (E-mailing activities)								
1	Check non-work related e-mail	เช็คอีเมลที่มีเนื้อหาไม่ เกี่ยวข้องกับงาน	/					
2	Send non-work related e-mail	ส่งอีเมลที่มีเนื้อหาไม่ เกี่ยวข้องกับงาน	/					
3	Receive non-work related e-mail	รับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่ เกี่ยวข้องกับงาน	/					

มาตรวัดความสามารถในการปกปิด

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปกปิด (Ability to hide)

ความสามารถในการปกปิด เป็นการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณสามารถทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยรับรู้ว่าคุณสามารถซ่อนการกระทำดังกล่าวจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้ ในการศึกษาของ Askew (2010) นั้น ตัวแปรต้นที่อยู่ในโมเดลทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) มิใช่การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) ซึ่งอยู่ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1991) แต่เป็น ความสามารถในการปกปิด (ability to hide) โดยต่างจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ที่ตัวแปรรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมซึ่งวัดระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่าเขาสามารถควบคุมพฤติกรรมนั้นๆ ได้ ส่วนแนวคิดของ Askew (2010) ตัวแปรความสามารถในการปกปิด จะวัดว่าคุณมีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำพฤติกรรมนั้นโดยที่หัวหน้างานไม่สามารถรู้ได้มากเพียงใด พนักงานจะยังทำพฤติกรรมและมีการปกปิดพฤติกรรมมากยิ่งขึ้นหากว่าพวกเขาไม่ได้รับการลงโทษใดๆ

อีกแนวคิดเรื่องการที่บุคคลรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ก็คือ การรับรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ของพนักงาน ในการกระทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต โดยไม่มีใครจับได้ Askew, Covert, Vandello, Taing, และ Bauer (2011, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) ได้อธิบาย ความสามารถในการปกปิด (ability to hide) ไว้ว่า เป็นการรับรู้ที่มีของพนักงานว่าคุณสามารถปกปิดหรือซ่อนกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ พนักงานที่มีความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตสูง อาจมาจากสาเหตุดังนี้ (ก) หน้าจอคอมพิวเตอร์อยู่ในที่ๆ เป็นจุดอับสายตาจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (ข) พวกเขาอาจเห็นหรือได้ยินผู้คนที่อยู่รอบๆ ที่ทำงาน (ค) พวกเขาทำงานอยู่ในมุมของตัวเองคนเดียว (ง) พวกเขาไม่ได้ถูกจับตามองในกิจกรรมที่ทำบนคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบกับการรับรู้ความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์ต่างๆ แล้ว ความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้รับการจัดให้เป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew, Covert, Taing, Ilie, และ Bauer, 2012) ดังนั้น Askew และคณะ (2014) จึงพิจารณาให้ความสามารถในการปกปิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลตัวหนึ่ง สำหรับการที่บุคคลรับรู้ถึงระดับความยาก-ง่ายในการกระทำพฤติกรรม

Johnson และ Rawlins (2008) ได้อธิบายเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตและการปกปิดหลักฐานในขณะที่กำลังใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน โดยมีผู้คนที่ได้สร้างกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในเพื่อส่งเสริมการปกปิดในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีคุณลักษณะหลากหลายรวมกัน ทั้งเรื่องตลกขบขัน เคล็ดลับการปฏิบัติงาน และห้องสนทนาออนไลน์ ที่ให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและเปรียบเทียบกิจกรรมการปฏิบัติงานของตนเองกับ

พนักงานคนอื่นๆ ตัวอย่างเช่น <http://www.ishouldbeworking.com/> ที่มียอดผู้ชมเฉลี่ย 50,000 ครั้งต่อวัน โดยจะมีเคล็ดลับวิธีการทำงาน และยังมีปุ่มเฉพาะให้กดเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องรีบลบข้อมูลบนหน้าจอบริษัทคอมพิวเตอร์ทันทีอีกด้วย ส่วน <http://www.donsbosspage.com/> จะเปิดให้พนักงานดาวน์โหลดเสียงพิมพ์แป้นพิมพ์และมีปุ่มกดฉุกเฉินให้งานเอกสารต่างๆ ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจอบริษัทคอมพิวเตอร์เมื่อหัวหน้าเดินมา เป็นต้น ดังนั้น เมื่อมีเว็บไซต์ต่างๆ เหล่านี้ จึงเสมือนเป็นการช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Sheikh, Atashgah, และ Adibzadegan (2015) ได้ระบุไว้ถึงผลในการควบคุมกำกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยมีรายงานจากการศึกษา พบว่า ระบบการลงโทษ จะทำให้พนักงานมีระดับความสามารถในการปกปิดที่เพิ่มขึ้น อีกทั้ง ยังพบว่า พนักงานมักจะมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถืออีกด้วย ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน การป้องกันพฤติกรรมใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตจึงเป็นไปได้ยาก

การประเมินความสามารถในการปกปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่กลุ่มผู้วิจัยใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ มาตรวัดความสามารถในการปกปิด ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2014) ซึ่งได้พัฒนามาจากมาตรวัดของ Askew และคณะ (2011) โดยให้ผู้ร่วมการทดลองให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ตามลักษณะการวัดแบบประมาณค่าของลิเคิร์ตตั้งแต่ 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ไปจนถึง 7 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 3 ข้อ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ว่าคุณสามารถปกปิดกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์จากคนอื่น แสร้งว่าตนกำลังทำงาน โดยที่คนอื่นดูไม่ออกและซ่อนสิ่งที่กำลังทำในคอมพิวเตอร์ได้ทันทีเมื่อต้องการ Askew (2012) ได้วิเคราะห์ผลทางสถิติได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ .91 และงานวิจัยของ Askew และคณะ (2012) พบว่ามาตรวัดนี้มีความเที่ยงสูงและมีความตรงตามเกณฑ์สัมพันธ (criterion validity) ที่สูงเช่นกัน

รูปแบบการตอบมาตรวัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | |
|------------------------|---------------------------------|
| 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 2 ไม่เห็นด้วย |
| 3 ค่อนข้างไม่เห็นด้วย | 4 เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน |
| 5 ค่อนข้างเห็นด้วย | 6 เห็นด้วย |
| 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง | |

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	xxxxx	1	2	3	4	5	6	7

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อกระทงรายชื่อในแต่ละด้านและกากบาท (x) ลงในช่องความคิดเห็นโดยในช่องคะแนน -1 หมายถึง ไม่ผ่าน คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ และคะแนน 1 หมายถึง ผ่าน

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัด ต้นฉบับและสร้าง เพิ่ม	ทิศทางของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
1	I COULD hide what I do on my work computer from other Employees.	ฉันสามารถปกปิดสิ่งที่กำลังทำในคอมพิวเตอร์จากพนักงานคนอื่นๆ ได้	/					
2	I COULD pretend to be working on my computer and people	ฉันสามารถแสดงท่าทีว่ากำลังทำงานโดยที่คนอื่นดูไม่ออก	/					
3	I COULD hide my computer activity if I wanted to	ฉันสามารถซ่อนกิจกรรมที่ทำในคอมพิวเตอร์ จากคนอื่นได้เมื่อฉันต้องการ	/					

มาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคม

บรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางสังคมว่าสิ่งใดคือแบบแผนพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ (Blanchard และ Henle, 2008) ซึ่งบรรทัดฐานทางสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบแผนของพฤติกรรมที่กลุ่มอ้างอิงปฏิบัติ (descriptive norms) และพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มอ้างอิง (prescriptive norms) (Cialdini, Reno, และ Kallgren, 1990; Park และ Smith, 2007, อ้างถึงใน Blanchard และ Henle, 2008) โดยงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ (organizational socialization) เสนอว่า บรรทัดฐานทางสังคมในบริบทของบริษัทหรือแบบแผนของพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมที่พนักงานใช้ในการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัตินั้นมาจากกลุ่มอ้างอิง คือ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (Ashford, 1986 และ Morrison, 1993) ซึ่ง Askew (2010, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) ได้ให้นิยามความหมายของบรรทัดฐานทางสังคมในบริบทของพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตว่า ขอบเขตของพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิง คือการที่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมทั้งสองประเภทมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต (Askew และคณะ, 2010; Blanchard และ Henle, 2008; Restubog และคณะ, 2011, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014) แต่ผลการวิจัยพบว่า การที่หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานได้มากกว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าการใช้ดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้ (Askew และคณะ, 2010, อ้างถึงใน Askew และคณะ, 2014)

พนักงานในกลุ่มขนาดเล็กที่มีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตอาจเป็นการตอบสนองต่อการรับรู้ที่ว่าพนักงานคนอื่นในบริษัทก็มีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการรับส่งอีเมลและเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวเช่นกัน โดยงานวิจัยของ Lim และ Teo (2005) ศึกษาการรับรู้ความร้ายแรงและความแพร่หลายของการทำพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มวัยทำงานจำนวน 226 คน พบว่า พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตโดยให้เหตุผลว่าเพราะคนอื่นก็มีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพนักงานที่รับรู้ถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตที่แพร่หลายและยอมรับได้จะนำไปสู่การเกิดบรรทัดฐานทางสังคมของกลุ่มหรือมองว่าเป็นพฤติกรรมปกติจึงทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่าย และงานวิจัยของ Lee, Lee, และ Kim (2004, อ้าง

ถึงใน Blanchard และ Henle, 2008) พบว่า อิทธิพลทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเกี่ยวข้องกับ ความถี่และเวลาที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Anandarajan และ Simmers (2004) ยังชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมและบทบาท ของหัวหน้างานภายในสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน โดยมีทั้งหัว หน้าที่มองว่าพนักงานไม่ควรใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว (cyber-bureaucrats) และ หัวหน้าที่มองว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวสามารถช่วยให้พนักงานสามารถรักษา ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ (cyber-humanists) ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ตจึงมีความเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน เนื่องจากอิทธิพลของระดับพฤติกรรม ของกลุ่มอ้างอิงของพนักงาน สามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตได้มากกว่า การรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับได้ กลุ่มผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรบรรทัดฐานทางสังคม ประเภทพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มอ้างอิงของพนักงาน ต่อพฤติกรรมการทำงานผ่าน การใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน

การประเมินบรรทัดฐานทางสังคมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดบรรทัดฐานทางสังคม คือ มาตรฐานบรรทัดฐาน ทางสังคม ของ Blanchard และ Henley (2008) ซึ่งเป็นมาตรฐานค่าลิเคิร์ต 5 ระดับ โดย 1 หมายถึง ไม่ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง จนถึง 5 หมายถึง ได้รับการยอมรับอย่างยิ่ง โดยมีข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลอ้างอิงของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต แบ่งเป็นบรรทัดฐานของเพื่อนร่วมงานจำนวน 2 ข้อ และบรรทัดฐานของหัวหน้างาน 2 ข้อ

รูปแบบการตอบมาตรวัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยที่

- | | | | |
|---|-------------------------------------|---|-----------------------------|
| 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 2 | หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน | 4 | หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วยพอกัน	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	xxxxx	1	2	3	4	5

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อกระทงรายชื่อในแต่ละด้านและกากบาท (x) ลงในช่องความคิดเห็น โดยในช่องคะแนน -1 หมายถึง ไม่ผ่าน, คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ และคะแนน 1 หมายถึง ผ่าน

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทง ภาษาไทยจาก มาตรวัดต้นฉบับ และสร้างเพิ่ม	ทิศทางของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
1	My coworkers would approve of me using the Internet for non-work related purposes.	เพื่อนร่วมงานของฉันยินยอมให้ฉันใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	/					
2	My coworkers would approve of me receiving /sending non-work related email.	เพื่อนร่วมงานของฉันยินยอมให้ฉันเข้าใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	/					
3	My supervisors would approve of me using the Internet for non-work related purposes.	หัวหน้าของฉันยินยอมให้ฉันใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	/					
4	My supervisors would approve of me receiving or sending non-work related email.	หัวหน้าของฉันยินยอมให้ฉันเข้าใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	/					

มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

เจตคติ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกหรือความเชื่อเชิงการประเมินที่มีต่อพฤติกรรมหนึ่งๆ โดยเจตคติเป็นการทำงานของความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรม การประเมินทางบวกหรือทางลบต่อการกระทำพฤติกรรมหนึ่งซึ่งเกิดจากความรู้สึกพึงพอใจหรือรู้สึกชื่นชอบต่อผลลัพธ์และการประเมินค่าผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Henle, Reeve, และ Pitts, 2010) ความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมจึงเกิดจากการรับรู้ความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมเป้าหมายและความน่าพึงพอใจของผลลัพธ์ โดยหากรับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจก็จะเลือกพิจารณาเฉพาะด้านดีมากกว่าพิจารณาผลกระทบที่อาจไม่เป็นที่พึงพอใจ ดังนั้นหากบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อพฤติกรรมก็จะมีความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม แต่หากบุคคลมีเจตคติทางลบต่อพฤติกรรมจะนำไปสู่ความตั้งใจในการหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ตัวอย่างเช่น หากมีความเชื่อว่าการเทคโนโลยีกำลังขโมยเวลาไป อาจส่งผลต่อการเพิ่มความตั้งใจในการยึดมั่นต่อการมีพฤติกรรมใช้งานอินเทอร์เน็ตตามความจำเป็นเท่านั้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการเวลา เพื่อทำธุระส่วนตัวอย่างอื่นได้ เป็นต้น

ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เจตคติต่อพฤติกรรมเป็นปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) งานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าเจตคติเป็นปัจจัยทำนายความตั้งใจในการทำพฤติกรรม โดยพบว่าเจตคติมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่ไม่พึงประสงค์หลากหลายรูปแบบ (Vardi และ Weitz, 2002, อ้างถึงใน Henle, Reeve, และ Pitts, 2010) อย่างเช่น ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมล่าช้า (Becker และคณะ, 1995) การขาดงาน (Martocchio, 1992) เป็นต้น โดยงานวิจัยของ Kamp และ Brooks (1991) พบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนการปฏิบัติงาน (deviant work behaviors) และการเกิดการโจรกรรมทรัพย์สิน การดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างทำงาน และการใช้ยาเสพติดร้ายแรง

นอกจากนี้ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่องาน พบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าพนักงานจะแสดงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์หรือพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (counterproductive workplace) เมื่อพนักงานมีเจตคติทางลบต่องานที่ได้ทำ (Judge, Scott, และ Ilies, 2006; Lau, Au, และ Ho, 2003; Mount, Ilies, และ Johnson, 2006, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) โดยพนักงานอาจแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนการปฏิบัติงานเพื่อทดแทนความสามารถในการควบคุมที่สูญเสียไปจากการปฏิบัติงาน (Bennett และ Robinson, 2003) งานวิจัยพบว่าพนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในที่ทำงาน (Blau,

Yang, และ Ward-Cook, 2006; de Lara, 2007; Lim, 2002, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) ดังนั้น เจตคติทางลบที่มีต่อการทำงานมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตเนื่องจากเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายขณะทำงาน (D'Abate, 2005; Eastin, Glynn, และ Griffiths, 2007, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) จึงนำไปสู่การเลือกทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลาว่าง เมื่อไม่เกิดความรู้สึกยึดมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือมองว่าไม่ค่อยน่าสนใจ (Ketchen, Craighead, และ Buckley, 2008) งานวิจัยของ Martin, Brock, Buckley, และ Ketchen (2010) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันยึดมั่นต่อการปฏิบัติงานจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานที่รับรู้ว่ามีความหมายกับตนเอง มากกว่าการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานที่มีเจตคติทางบวกจะรู้สึกภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบต่อองค์กรของตน รวมถึงยินดีปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแม้ไม่ได้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ (Martin และคณะ, 2010, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011)

เจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ดังนั้น หากพนักงานประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ ก็จะมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าพนักงานที่ประเมินว่าเป็นเรื่องที่ไม่อาจยอมรับได้ งานวิจัยได้พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเจตคติและพฤติกรรม โดยพบว่าเจตคติเป็นปัจจัยบ่งชี้การเกิดพฤติกรรมหากตั้งคำถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมที่มีความเฉพาะเจาะจง ดังนั้น หากตั้งคำถามเจาะจงเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตก็อาจจะสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นจริงในอนาคตได้ (Ajzen และ Fishbein, 1977; Kraus, 1995, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าเจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต อย่างเช่น งานวิจัยของ Morris (2007, อ้างถึงใน Liberman, Seidman, Mckenna, และ Buffardi, 2011) พบว่า พนักงานที่รายงานว่ามีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์สูงมีแนวโน้มที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในที่ทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Mahatanankoon (2006) พบว่าเจตคติที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสามารถทำนายรูปแบบการใช้งานเว็บไซต์ของพนักงานได้

การประเมินเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดบรรทัดฐานทางสังคม คือ มาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ของ Askew (2010) ซึ่งเป็นมาตรวัดเจตคติแบบจำแนกความหมาย (Semantic Differential Scale หรือ SDS) โดยแบ่งเป็น 7 ระดับ ซึ่งเป็นคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามจำนวน 4 คู่ และข้อความจำนวน 1 ข้อ

รูปแบบการตอบมาตรวัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความดังต่อไปนี้ และขอให้ท่านประเมินตนเองว่า ท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความทางด้านซ้ายหรือทางด้านขวา พิจารณาระดับความรู้สึก แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

1. ข้อความ xxx

ไม่ดี	3	2	1	0	1	2	3
-------	---	---	---	---	---	---	---

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อกระทงรายชื่อในแต่ละด้านและกากบาท (x) ลงในช่องความคิดเห็น โดยในช่องคะแนน -1 หมายถึง ไม่ผ่าน, คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ และคะแนน 1 หมายถึง ผ่าน

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัดต้นฉบับ และสร้างเพิ่ม	ทิศทาง ของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
	For me, using the internet at work for personal reasons is. . .	สำหรับฉัน การใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อ วัตถุประสงค์ส่วนตัว ในที่ทำงานเป็นสิ่งที่...						
1	Worthless	ไม่มีประโยชน์		/				
	Valuable	มีประโยชน์	/					
2	Unenjoyable	ไม่เพลิดเพลิน		/				
	Enjoyable	เพลิดเพลิน	/					
3	Harmful	ก่อให้เกิดผลเสีย		/				
	beneficial	ก่อให้เกิดผลดี	/					
4	Bad	ไม่ดี		/				
	Good	ดี	/					

มาตรวัดความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

Ajzen (1991) อธิบายว่าความตั้งใจ (intentions) ของบุคคลในการทำพฤติกรรม ถือเป็นตัวแปรกลางในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน และได้กล่าวถึงตัวแปรดังกล่าวว่าเป็นตัวแปรที่รวมปัจจัยจูงใจ (motivational factors) ซึ่งส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมเข้าไว้ด้วยกัน ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมจึงเป็นตัวแปรที่ชี้วัดถึงระดับความพยายามของบุคคลในการวางแผนและการแสดงพฤติกรรมออกมา กล่าวคือยิ่งบุคคลมีความตั้งใจในการทำพฤติกรรมมากเท่าไร ยิ่งส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงนั้นพฤติกรรมมีความซับซ้อน ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมเพียงตัวแปรเดียวอาจไม่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา จึงอาจจะต้องมีตัวแปรอื่นมาประกอบการทำงานพฤติกรรมของบุคคลด้วย ได้แก่ เจตคติที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นตัวแปรที่เชื่อมระหว่างเจตคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ระดับความยากง่ายในการทำพฤติกรรม ไปยังพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา

ในงานวิจัยของ Aarts, Verplanken, และ Knippenberg (1998) ได้กล่าวถึงหลายงานวิจัยที่พบว่า มีตัวแปรอื่นที่เป็นสาเหตุให้เกิดความตั้งใจในการทำพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความเชื่อทางศีลธรรม (personal moral beliefs) การประเมินพฤติกรรมด้วยอารมณ์ความรู้สึก (affective evaluations of behavior) การรับรู้อัตลักษณ์ของตน (self-identity) (Manstead และ Parker, 1995; Biddle, Bank และ Slavings, 1987, อ้างถึงใน Aarts, Verplanken, และ Knippenberg, 1998) แต่หากอ้างอิงตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนแล้ว จะถือว่าเจตคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ระดับความยากง่ายในการทำพฤติกรรมนั้นเป็นปัจจัยเพียงสามอย่างเท่านั้นที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำพฤติกรรม ซึ่งความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นสาเหตุที่มีความใกล้ชิด (proximal cause) กับพฤติกรรมมากที่สุด กล่าวคือความตั้งใจในการทำพฤติกรรมถือเป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยที่ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมนั้นเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อระดับความพยายามในการที่บุคคลจะทำพฤติกรรมตามแผนที่ได้วางไว้ในตอนแรก (Eagly และ Chaiken, 1993, น. 168, อ้างถึงใน Aarts, Verplanken, และ Knippenberg, 1998)

การศึกษาของ Askew (2010) ที่ศึกษาตัวแปรความตั้งใจในการทำพฤติกรรมในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ยังพบว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวถือเป็นพฤติกรรมการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตแบบที่เกิดผลกระทบทางลบกับองค์การเพียงเล็กน้อย โดย Askew และคณะ (2014) ได้นิยามความตั้งใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตไว้ว่าหมายถึง เจตนาของบุคคลใน

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อกระทงรายชื่อในแต่ละด้านและกากบาท (x) ลงในช่องความคิดเห็น โดยในช่องคะแนน -1 หมายถึง ไม่ผ่าน, คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ และคะแนน 1 หมายถึง ผ่าน

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัด ต้นฉบับและสร้าง เพิ่ม	ทิศทาง ของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
1	I intend to shop online while at work at least once in the forthcoming month.	ฉันมีความคิดที่จะซื้อสินค้าออนไลน์ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้งในเร็วๆ นี้	/					
2	I will use my phone for personal reasons while at work at least once in the forthcoming month.	ฉันจะใช้โทรศัพท์ของฉันเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	/					
3	I will send at least a few text messages while at work in the forthcoming month.	ฉันจะส่งข้อความขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	/					
4	I intend to send a non-work related email at least once in the forthcoming month.	ฉันมีความคิดที่จะส่งอีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	/					

ข้อ	ข้อกระทง จากมาตรวัด	ข้อกระทงภาษาไทย จากมาตรวัด ต้นฉบับและสร้าง เพิ่ม	ทิศทาง ของ ข้อความ		ระดับความคิดเห็น			หมายเหตุ
			บวก	ลบ	ผ่าน (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ผ่าน (-1)	
5	I plan to browse non-work related websites at work at least a few times in the forthcoming month.	ฉันวางแผนว่าจะเข้าใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	/					
6	I plan to use a social networking site (ex. Facebook) while at work at least once in the forthcoming month.	ฉันมีความคิดที่จะเข้าเว็บไซต์สังคมออนไลน์ อย่างเช่น เฟซบุ๊ก ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	/					

ภาคผนวก ค

ตารางที่ 7

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			sum	IOC
	1	2	3		
การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งการค้นหา ดาวน์โหลด และอื่นๆ					
1. เข้าใช้เว็บไซต์กีฬา	1	1	0	2	0.67
2. เข้าใช้เว็บไซต์หุ้นหรือการลงทุน	1	1	0	2	0.67
3. เข้าใช้เว็บไซต์เกม เพลง หรือภาพยนตร์	1	1	0	2	0.67
4. ค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป	1	1	0	2	0.67
5. ดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงานประจำของตน	1	1	1	3	1.00
6. เลือกซื้อ ขายสินค้าออนไลน์	1	1	1	3	1.00
7. ค้นหาเว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เช่น สื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมทางเพศ สื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรง	1	1	1	3	1.00
8. ค้นหาเว็บไซต์ข่าวบันเทิง ดารา นักร้อง	1	1	1	3	1.00
การเข้าใช้อีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน					
9. เช็คอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	1	1	1	3	1.00
10. ส่งอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	1	1	1	3	1.00
11. รับอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	1	0	0	1	0.33

ตารางที่ 8

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			sum	IOC
	1	2	3		
สำหรับฉัน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในที่ทำงานเป็นสิ่งที่...					
1. ไม่มีประโยชน์	1	1	1	3	1.00
2. มีประโยชน์	1	1	1	3	1.00
3. ไม่เพลิดเพลิน	1	1	1	3	1.00
4. เพลิดเพลิน	1	1	1	3	1.00
5. ก่อให้เกิดผลเสีย	1	1	1	3	1.00
6. ก่อให้เกิดผลดี	1	1	1	3	1.00
7. ไม่ดี	1	1	1	3	1.00
8. ดี	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 9

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			sum	IOC
	1	2	3		
1. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน	1	1	1	3	1.00
2. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	1	1	3	1.00
3. หัวหน้าของฉันอนุญาตหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	1	1	3	1.00
4. หัวหน้าของฉันอนุญาตหากฉันใช้อีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 10

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดความสามารถในการปกปิด

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			sum	IOC
	1	2	3		
เมื่อฉันใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน					
1. ฉันสามารถปกปิดสิ่งที่กำลังทำจากพนักงานคนอื่นๆ ได้	1	1	0	2	0.67
2. ฉันสามารถทำที่เหมือนกับว่ากำลังทำงาน โดยที่คนอื่นจับไม่ได้	1	1	0	2	0.67
3. ฉันสามารถซ่อนกิจกรรมที่ทำจากคนอื่นเมื่อฉันต้องการได้	1	1	0	2	0.67

ตารางที่ 11

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามในมาตรวัดความตั้งใจในการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			sum	IOC
	1	2	3		
ใน 1 เดือนข้างหน้าที่กำลังจะถึง.....					
1. ฉันตั้งใจจะซื้อสินค้าออนไลน์ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	1	3	1.00
2. ฉันจะใช้โทรศัพท์ของฉันเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	1	3	1.00
3. ฉันจะส่งข้อความขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	0	2	0.67
4. ฉันตั้งใจจะส่งอีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	1	3	1.00
5. ฉันวางแผนจะเข้าใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	1	3	1.00
6. ฉันวางแผนจะใช้เว็บไซต์สังคมออนไลน์ อย่างเช่น เฟซบุ๊ก ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	1	1	1	3	1.00

ภาคผนวก ง

ตารางที่ 12

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้ อินเทอร์เน็ต รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร (N = 60)

ข้อกระทง	CITC
การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งการค้นหา ดาวน์โหลด และอื่นๆ ($\alpha = .742$)	
1. เข้าใช้เว็บไซต์กีฬา	.159
2. เข้าใช้เว็บไซต์หุ้นหรือการลงทุน	.321
3. เข้าใช้เว็บไซต์เกม เพลง หรือภาพยนตร์	.536
4. ค้นหาแหล่งข่าวทั่วไป	.443
5. ดาวน์โหลดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับงานประจำของตน	.635
6. เลือกซื้อ ขายสินค้าออนไลน์	.601
7. ค้นหาเว็บไซต์หรือสื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เช่น สื่อที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมทางเพศ สื่อที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรง	.145
8. ค้นหาเว็บไซต์ข่าวบันเทิง ดารา นักร้อง	.572
การเข้าใช้อีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน ($\alpha = .654$)	
9. เช็คอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	.500
10. ส่งอีเมลที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตน	.500
ความสอดคล้องภายใน (α)	.785

หมายเหตุ. ข้อกระทงทุกข้อมีนัยสำคัญที่ระดับ .05, $p < .05$ (หนึ่งหาง) ค่าวิกฤติ เท่ากับ .215.

ตารางที่ 13

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการใช้งานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร (N = 60)

ข้อกระทง	CITC
1. ไม่มีประโยชน์/มีประโยชน์	.757
2. ไม่เพลิดเพลิน/เพลิดเพลิน	.636
3. ก่อให้เกิดผลเสีย/ก่อให้เกิดผลดี	.817
4. ไม่ดี/ดี	.835
ความสอดคล้องภายใน (α)	.890

หมายเหตุ. ข้อกระทงทุกข้อมีนัยสำคัญที่ระดับ .05, $p < .05$ (หนึ่งทาง) ค่าวิกฤติ เท่ากับ .215.

ตารางที่ 14

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดบรรทัดฐานทางสังคม รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร (N = 60)

ข้อกระทง	CITC
1. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	.681
2. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อีเมลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	.698
3. หัวหน้างานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	.689
4. หัวหน้างานของฉันไม่ตำหนิหากฉันใช้อีเมลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	.700
ความสอดคล้องภายใน (α)	.851

หมายเหตุ. ข้อกระทงทุกข้อมีนัยสำคัญที่ระดับ .05, $p < .05$ (หนึ่งทาง) ค่าวิกฤติ เท่ากับ .215.

ตารางที่ 15

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดความสามารถในการปกปิด รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$)

ข้อกระทง	CITC
1. ฉันสามารถปกปิดสิ่งที่กำลังทำจากพนักงานคนอื่นๆ ได้	.790
2. ฉันสามารถทำที่เหมือนกับว่ากำลังทำงาน โดยที่คนอื่นจับไม่ได้	.806
3. ฉันสามารถซ่อนกิจกรรมที่ทำจากคนอื่นเมื่อฉันต้องการได้	.821
ความสอดคล้องภายใน (α)	.902

หมายเหตุ. ข้อกระทงทุกข้อมีนัยสำคัญที่ระดับ .05, $p < .05$ (หนึ่งหาง) ค่าวิกฤติ เท่ากับ .215.

ตารางที่ 16

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงและคะแนนรวมของมาตรวัดความตั้งใจในการทำงานผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต รายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาคของมาตร ($N = 60$)

ข้อกระทง	CITC
1. ฉันตั้งใจจะซื้อสินค้าออนไลน์ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.437
2. ฉันจะใช้โทรศัพท์ของฉันเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.568
3. ฉันจะส่งข้อความขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.683
4. ฉันตั้งใจจะส่งอีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.363
5. ฉันวางแผนจะเข้าใช้เว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.734
6. ฉันวางแผนจะใช้เว็บไซต์สังคมออนไลน์ อย่างเช่น เฟซบุ๊ก ขณะทำงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง	.651
ความสอดคล้องภายใน (α)	.810

หมายเหตุ. ข้อกระทงทุกข้อมีนัยสำคัญที่ระดับ .05, $p < .05$ (หนึ่งหาง) ค่าวิกฤติ เท่ากับ .215.

ประวัติผู้เขียนโครงการวิจัย

นางสาวปานชนก มณีไมตรีจิต เกิดเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2538 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2559
สามารถติดต่อได้ที่ : rainwatery@gmail.com

นางสาววิริษา สุกิตติพัฒนากุล เกิดเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2538 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนศึกษานารี ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2559
สามารถติดต่อได้ที่ : mmwarisa@gmail.com

นางสาวสุชวสา นันทวิภาวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2537 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาที่โรงเรียนมารีย์วิทยา จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2559
สามารถติดต่อได้ที่ : sukwasa.nun@gmail.com