



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์เชิงลบ

รติกร สูงสมสกุล¹, ณัฐชา วัฒนประภา²

¹สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,
e-mail : s581234036@ssru.ac.th

²สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,
e-mail : natcha.wa@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์เชิงลบ และเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บทความบนทวิต จำนวน 30 บทความ โดยเลือกบทความที่มีการกล่าวถึงในเชิงลบ ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์เชิงลบ ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นส่วนตัวบนพื้นที่สาธารณะ โดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่ตามมา หลังจากที่ได้โพสต์ข้อความ เนื้อหาบนทวิตเตอร์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรม ทศนคติ ของผู้ใช้ ซึ่งการโพสต์ หรือแชร์ข้อมูล อาจส่งผลให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด หรือความรู้สึกไม่ดี เมื่อเข้ามาอ่านข้อความ รวมถึงการนำคำที่มีลักษณะสองความหมายมาใช้ในการเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเชิงลบ ก็อาจส่งผลให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดได้เช่นกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรม , สื่อสังคมออนไลน์ , ทวิตเตอร์



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

A Study on Human Behaviour Using Online Social Media on Twitter Sharing Negative Posts

Ratikorn Soongsomsakul¹, Natcha Wattanaprapa²

¹Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail : s58123425036@ssru.ac.th

²Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail : natcha.wa@ssru.ac.th

Abstract

The objectives of this study were to study human behaviour using online social media on Twitter sharing negative posts and to analyze human behaviour using online social media. The sampling group was taken from 30 posts in Twitter, focused on the ones that shared negative perceptions. The findings in this study revealed that tweeters had expressed their opinions in social platform without concerning with the impact. These tweets truly revealed personality traits and attitudes of tweeters and could lead to misunderstandings or negative feelings of those who read them. Besides, tweeters could also share double entendre words or with ambiguity in Twitter in negative way.

Keywords : Behavior, Social Media, Twitter



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะทำอะไร อยู่ที่ไหน สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวมักเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ ผู้อื่น จึงอาจเปรียบอินเทอร์เน็ตเป็นดังสายลมที่อยู่รอบๆ ถ้าหากนิ่งเฉย ไม่สนใจจะใช้ประโยชน์จากมัน ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวกไมโครบล็อก โดยผู้ใช้สามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน 280 ตัวอักษร ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ โดยเรียกการส่งข้อความนี้ว่า ทวิต (Tweet) ซึ่งแปลว่า เสียงนกร้องทวิตเตอร์ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 โดย แจ็ก ดอร์ซี, บิช สโตน และอีวาน วิลเลียมส์ เจ้าของบริษัทออบีวีไออูส และต่อมาในเดือนกรกฎาคม ก็ได้เปิดตัวเว็บไซต์สังคมออนไลน์ ซึ่งต่อมาได้รับความนิยมจากทั่วโลก โดยมีผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเข้าใช้มากกว่า 500 ล้านคนในปี พ.ศ. 2555 รวมไปถึงมีทวิตมากกว่า 340 ล้านทวิตต่อวัน และมีการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์มากกว่า 1,600 ล้านครั้งต่อวันนับตั้งแต่วันเปิดตัว ทวิตเตอร์เป็นเว็บไซต์ 1 ใน 10 อันดับที่มีผู้ใช้ใช้งานมากที่สุด โดยได้รับการขนานนามว่าเป็นเว็บไซต์สำหรับการส่งบริการข้อความสั้น บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งในภายหลังนอกจากที่จะสามารถทวิตบนเว็บไซต์แล้ว ได้มีการเปิดให้ใช้งานการส่งทวิต ด้วยการส่งบริการข้อความสั้น (SMS) และบนโปรแกรมประยุกต์ ในโทรศัพท์มือถือ และสมาร์ทโฟนตัวระบบซอฟต์แวร์ของทวิตเตอร์ เดิมพัฒนาด้วย รูปีออนเรลส์ จนเมื่อราวสิ้นปี ค.ศ. 2008 หรือ พุทธศักราช 2551 จึงได้เปลี่ยนมาใช้ภาษา Scala บนแพลตฟอร์มจาวา ค.ศ. 2009 ทวิตเตอร์ได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างมาก จนนิตยสารไทม์ ฉบับวันที่ 15 มิ.ย. 2009 ได้นำเอาทวิตเตอร์ขึ้นปก เป็นเรื่องเด่นประจำฉบับ และบทบรรณาธิการกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงการนำเสนอข่าว ที่มีที่มาจากเทคโนโลยีใหม่อย่างทวิตเตอร์ อาจจะทำให้ความสะดวกรวดสบายบางอย่างในชีวิตไปหน้าที่ของคือ ทำความเข้าใจว่าใช้อินเทอร์เน็ตอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง ซึ่งในโลกสังคมออนไลน์มีหลากหลายบุคคลและหลากหลายความคิด โดยกลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการแสดงความคิดเห็น หรือได้ตอบความคิดเห็นส่วนตัวผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยทวิตเตอร์เป็นหนึ่งในตัวเลือกที่กลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้เป็นที่เพื่อแสดงความคิดเห็นของตนเองที่รู้สึกต่อสิ่งที่รับรู้ หรือสิ่งที่ได้พบเห็นมา จึงเกิดการแสดงความคิดเห็นที่มุ่งให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีต่อเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมไปถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้ว มีทั้งความคิดเห็นในเชิงบวกและเชิงลบที่มีให้เห็นกันทั่วไปในปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทราบถึงพฤติกรรมที่ต้องการศึกษาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากเหตุการณ์นั้น ว่าอะไรที่ทำให้กลุ่มคนนั้นๆ ได้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบนั้นเพื่อเอาข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ให้ข้อมูลผ่านเกิดวิเคราะห์ได้เกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์ในเชิงลบ
2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สื่อสังคมออนไลน์

เนื้อเรื่อง/การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์ ค้นคว้า ตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันทวิตเตอร์ (Twitter)

ทวิตเตอร์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 โดย แจ็ก ดอร์ซี, บิช สโตน และอีวาน วิลเลียมส์ เจ้าของบริษัทออบีวีไออูส และต่อมาในเดือนกรกฎาคม ก็ได้เปิดตัวเว็บไซต์สังคมออนไลน์ ซึ่งต่อมาได้รับความนิยม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นิยมจากทั่วโลก โดยมีผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเข้าใช้มากกว่า 500 ล้านคนในปี พ.ศ. 2555 รวมไปถึงมีทวีตมากกว่า 340 ล้านทวีตต่อวัน และมีการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์มากกว่า 1,600 ล้านครั้งต่อวัน นับตั้งแต่วันเปิดตัว ทวิตเตอร์เป็นเว็บไซต์ 1 ใน 10 อันดับที่มีผู้เข้าใช้งานมากที่สุด โดยได้รับการขนานนามว่าเป็นเว็บไซต์สำหรับการส่งบริการข้อความสั้น บนอินเทอร์เน็ตซึ่งในภายหลัง นอกจากที่จะสามารถทวีตบนเว็บไซต์แล้ว ได้มีการเปิดให้ใช้งานการส่งทวีต ด้วยการส่งบริการข้อความสั้น (SMS) และบนโปรแกรมประยุกต์ ในโทรศัพท์มือถือ และสมาร์ตโฟน ตัวระบบซอฟต์แวร์ของทวิตเตอร์ เดิมพัฒนาด้วย รูบี้ออนเรลส์ จนเมื่อราวสิ้นปี ค.ศ. 2008 หรือ พุทธศักราช 2551 รันั้นเอง จึงได้เปลี่ยนมาใช้ภาษา Scala บนแพลตฟอร์มจาวา ค.ศ. 2009 ทวิตเตอร์ได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างมาก จนนิตยสารไทม์ ฉบับวันที่ 15 มิ.ย. 2009 ได้นำเอาทวิตเตอร์ขึ้นปก เป็นเรื่องเด่นประจำฉบับ และบทบรรณาธิการกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงการนำเสนอข่าว ที่มีที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ อย่างทวิตเตอร์ ทวิตเตอร์มีต้นกำเนิดจากการระดมความคิด ที่ถูกจัดขึ้นโดยบริษัทไอดีโอ ซึ่งเป็นบริษัทพอดแคสติง โดยดอร์ซี เป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ได้แนะนำความคิดการส่งบริการข้อความสั้น หรือ เอสเอ็มเอส (SMS) พูดคุยและสนทนากันภายในกลุ่มเล็กๆ ช่วงแรกโค้ดเนมของบริการนี้มีชื่อว่า twttr ซึ่งวิลเลียมส์ได้แนะนำให้กับโนอาห์ กลาส โดยชื่อในรูปแบบนี้มีแรงบันดาลใจมาจากฟลิคเกอร์ (Flickr) และมีเพียง 5 ตัวอักษรคล้ายกับการส่งข้อความสั้นแบบชื่อย่อของชาวอเมริกัน ในช่วงแรกนั้น นักพัฒนาได้กำหนดหมายเลข "10958" เป็นรหัส แต่ภายหลังได้เปลี่ยนเป็น "40404" เพื่อความสะดวกในการใช้งานการทำงานของโครงการนี้เริ่มต้นขึ้นในวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2549 เมื่อดอร์ซี ได้ทำการส่งทวีตแรกเมื่อเวลา 21:50 น. ตามเวลาท้องถิ่น ด้วยคำว่า "just setting up my twttr" (วิกิพีเดีย , 2018)

Twitter หรือ Micro Blogging เป็นการส่ง message ระหว่างสมาชิกที่มี connection กัน ด้วยระบบ RSS feed ส่งข้อความผ่านสื่อสองทาง เช่น SMS, instant message, email, Twitter's web site หรือโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสำหรับการนี้โดยเฉพาะ ด้วยเหตุที่เขียนข้อความได้จำกัดจึงเกิดคำเรียกอีกคำว่า "micro blogging" และข้อความที่ส่งถึงกันมีศัพท์เรียกว่า "Tweets" ซึ่งเปรียบเหมือนเสียงนกกรออยู่ตลอดเวลา ข้อความที่จะส่งนั้นต้องเป็น plain text เท่านั้นจะแทรกคำสั่งโปรแกรมอะไรไม่ได้ ยกเว้นแต่ hyperlink มายังเว็บเพจ ที่สามารถใส่ไปได้ โดยระบบจะจัดการต่อให้เอง คนที่ใช้ Twitter โดยมากเป็น blogger ทั่วไปที่ต้องการสื่อสารให้พรรคพวกได้ update แบบรวดเร็วทันใจ ไม่ว่าจะอยู่ที่มุมไหนของโลก โดยเริ่มมาจากคำถามที่ว่า What are you doing? แต่ข้อเสียในการใช้งานแบบส่วนตัวเกินไปก็มีมาก เช่น การส่ง message ว่า หิวข้าว อยากกินส้มตำ อยากไปดูหนัง ไปเที่ยวกับแฟนมา ไม่ได้อาบน้ำมาสามวันแล้ว ฯลฯ ซึ่งสร้างความรู้สึกที่น่ารำคาญกับผู้รับ Tweets ที่ไม่ได้สนทนสนมด้วยเดิม Twitter มีจุดประสงค์สำหรับใช้สื่อสารแบบส่วนตัว และไม่เป็นทางการ จึงเต็มไปด้วยสิ่งทีคนอีกกลุ่มหนึ่งตั้งข้อรังเกียจ แต่ตอนหลังๆ คนเริ่มพยายามนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในทางการตลาด ซึ่งนับว่าเป็นไอเดียที่ไม่เลว เพราะ Twitter บริการส่ง SMS แบบ Broadcasting โดยไม่คิดค่าบริการ ตัวอย่างการนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ (ชนะชัย , 2551)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์เนื้อหา หรือ Content Analysis มีความหมายและแนวคิดการวิเคราะห์ที่แตกต่างกันออกไป และทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษา สรุปประเด็นออกมาได้แนวคิดต่างๆ ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหาเอาไว้ว่า การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นเทคนิควิธีการวิจัยที่ใช้ในสาขาต่างๆ มานาน โดยเฉพาะในสาขาวิชาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น สื่อสารมวลชน ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา และการศึกษา จากหลักฐานพบว่าวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีพัฒนาการมาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อนักสังคมศาสตร์ชาวอเมริกันใช้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นเทคนิควิจัยเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของสื่อโฆษณาที่ใช้ในการสื่อสารมวลชน (อภิรดี, 2551) โดยเฉพาะโฆษณาชวนเชื่อซึ่งชาวอเมริกันให้ความสนใจ และได้รับการวิเคราะห์อย่างมีแบบแผน ภายใต้หัวข้อ ใคร พูดว่าอะไรกับใคร และผลเป็นอย่างไร งานวิเคราะห์เนื้อหาด้านสื่อมวลชนจึงถือเป็นจุดกำเนิดของการวิเคราะห์เนื้อหา โดยเนื้อหาที่นำมาวิเคราะห์เป็นเรื่องราวต่างๆ ที่ปรากฏตามเอกสาร สิ่งพิมพ์ ประเภท หนังสือพิมพ์ วารสาร หรือ เนื้อหาที่มีการถ่ายทอดทางอากาศ (Lawrence W, 2000)

ต่อมาเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาได้ขยายขอบข่ายไปยังสื่องานเขียนในรูปแบบบทความ เรียงความ จดหมายเหตุ รวมทั้งเป็นเทคนิควิจัยที่มีการนำไปใช้ในสาขาวิชาอื่นๆ รวมทั้งการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ ลอว์เรนซ์ ดับเบิลยู นิวแมน ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่า คือ วิธีการตรวจสอบข้อมูลหรือเนื้อหาในรูปแบบการเขียน หรือ สัญลักษณ์ในวัสดุ เช่น รูปภาพ ภาพยนตร์ เนื้อเพลง ฯลฯ ทางด้าน คลอส คลิฟเพินดอร์ฟ ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่า เป็นเทคนิควิธีการวิจัยที่สร้างเนื้อหาหรือข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือและมีข้อสรุปที่มีความเที่ยงตรงจากเนื้อหาไปสู่บริบทของเนื้อหาที่นำมาวิเคราะห์ ซึ่งในพจนานุกรมบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ให้ความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาว่าเป็นวิธีการวิเคราะห์สารที่มีความชัดเจนและแน่นอนทั้งกระบวนการดำเนินงานและตัวเนื้อหาสาระในการสื่อสาร ตลอดจนการจัดประเภทกลุ่ม และการประเมินคุณค่าความสำคัญของแนวคิด สัญลักษณ์และแก่นของเรื่องด้วยการตรวจสอบจากวัตถุประสงค์และรายละเอียดจากหลักฐานที่มีอยู่ (โยธิน, 2559)

การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นการวิจัยเอกสารแบบหนึ่งที่มี ลักษณะเป็นการสำรวจเชิงวิเคราะห์ เป็นเทคนิคในการศึกษาวิเคราะห์ บันทึก เอกสาร ข่าวสารอย่างมีระบบ และมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงปริมาณ การเน้นหรือความถี่ในการสื่อความหมาย เช่น การโน้มน้ำหนัก สื่อกาการเขียน การเปลี่ยนแปลงเนื้อหา ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา โดยผู้วิจัยจะแยกเนื้อหาออกเป็นกลุ่มและประเมินเนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นและได้สรุปความหมายของการวิเคราะห์เนื้อหาทางสารสนเทศศาสตร์ว่า เป็นเทคนิคการวิจัยสำรวจ วิเคราะห์ค่า วลี หรือแนวคิด บรรยายสาระ จัดหมวดหมู่สื่อสัญลักษณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดและหาข้อสรุปจากเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บันทึกอย่างละเอียด เป็นระบบ และเที่ยงตรง โดยใช้การพิจารณาตัดสินของผู้วิจัยแต่เพียงอย่างเดียว (กรมวุฒิ, 2559)

หลักสำคัญในการตีความ (Content Analysis)

นฤมิตนิยม (รังสรรค์วิทยา) (Constructionism) ให้ความสำคัญกับความคิดรวบยอดที่สรุปออกมาว่ามีเนื้อหาที่สำคัญที่สุดจากประเด็นที่ปรากฏอย่างไรบ้าง ในการแยกประเด็น อาจจำแนกเป็นข้อๆ ไว้ก่อน

นัยนิยม (Interpretivism) การตีความตามความจริงที่คาดว่ามีนัยยะ หรือสื่อเค้าว่าจะเป็นอย่างไรให้เนื้อความไว้ เช่น ตามทฤษฎีคนอ้วนมีโอกาสเป็นโรคหัวใจหลอดเลือดสูง ดังนั้นในการตีความจะพิจารณาถึงนัยยะที่สื่อเค้าคือความอ้วน “ในชุมชนล้วนมีแต่คนอ้วน หลายคนชอบกินของมันๆ เช่นเครื่องในสัตว์ มันเป็นความชอบของคนพื้นเพนี้ จะแก้มไม่ให้กินเลยคงไม่ได้”

สัญนิยม (Phenomenology) เป็นเนื้อความที่ให้ความหมายไปในทางที่เป็นสัญญาณหรือปรากฏการณ์ว่าน่าจะตีความไปตามที่เห็นหรือที่ปรากฏนั้น ยกตัวอย่างเช่น ตามทฤษฎีว่าด้วยการป่วยเป็นโรคเอ็ดส์ อาการจะได้แก่ มีตุ่มดำที่คอ ลำตัว แขน รูปร่างผอม ตัวดำคล้ำ มีสะเก็ดเงินหลุดร่วง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งขั้นตอนการดำเนินเป็น 2 ส่วน คือ การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. การรวบรวมข้อมูล

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการบันทึกข้อมูลโดยพิจารณาข้อมูลที่ทำการศึกษาการผู้เขียนอาศัยการเขียนมีเหตุผลและผลมาน้อยเพียงใด

- ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์ ศึกษาเนื้อเรื่องในด้านการบังเหียงที่มีผู้คนออกความเห็นในเชิงลบต่อข้อความที่ผ่านหน้าใหม่ไลน์

- รวบรวมข้อมูลที่ศึกษาผ่านหน้าทวิตเตอร์ให้ได้ข้อมูลมากพอเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปอีกที

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- จัดแยกประเภทข้อมูลที่ศึกษาออกเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกและง่ายต่อการนำไปวิเคราะห์ต่อไป

- วิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลที่นำมาศึกษา

- ค้นหาข้อเท็จจริงของข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางอื่นเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่แท้จริง

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์บนทวิตเตอร์ในเชิงลบ เป็นไปได้ตามสาเหตุหลักๆ ดังนี้

1. จำนวนยอดผู้ติดตามของแอตเคาท์ที่ได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่กำลังเป็นประเด็น

2. ความน่าเชื่อถือของแอตเคาท์ที่ทำการเผยแพร่ข้อมูลที่กำลังเป็นกระแสในช่วงนั้น

3. การแสดงความคิดเห็นของบุคคลที่พบเห็นและทำการแชร์ข้อมูลไปยังหน้าแอตเคาท์ของตน

4. การไม่เห็นด้วยของบางความคิดเห็นที่แสดงอยู่บนหน้าใหม่ไลน์ของตน

การวิเคราะห์คำ

การวิเคราะห์คำโดยการวิธีการรวบรวมคำที่พบเห็นได้บ่อย และนำไปค้นหาความหมายปกติของคำ โดยค้นหาผ่านทาง พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ และความหมายเชิงลบจากการค้นหาที่อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 1 แสดงคำที่มีความหมายเชิงลบ

คำศัพท์	ความหมายปกติ	ความหมายเชิงลบ
ลำไย	ชื่อไม้ต้นชนิดDimocarpus longan Lour. ในวงศ์ Sapindaceae ผลกลม รสหวาน, พันธุ์ที่เป็นไม้เถาเรียกลำไยเครือ	ียตยาด ช้า น่ารำคาญ
เผือก	ชื่อไม้ล้มลุกมีหัวชนิด Colocasia esculenta (L.) Schott ในวงศ์ Araceae ต้นและใบคล้ายบอน หัวทำให้อุจจาระเสีย	ยุ่งเรื่องชาวบ้าน
ห่าน	ชื่อนกจำพวกเป็ดขนาดใหญ่หลายชนิด วงศ์ย่อย Anatinae ในวงศ์ Anatidae คอยาวกว่าคอเป็ดแต่สั้นกว่าคอหงส์ ทำรังบนพื้นดิน กินพืชและสัตว์น้ำขนาดเล็ก	คำหยาบ (animal)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำศัพท์	ความหมายปกติ	ความหมายเชิงลบ
ปลวก	ชื่อแมลงหลายชนิดหลายวงศ์ ในอันดับ Isoptera รูปร่างคล้ายมด แต่ส่วนท้องกับอกมีขนาดไล่เลี่ยกัน	พวกอยู่ไม่นิ่ง ชอบเรียกร้องความสนใจให้ตัวเอง
สตรอเบอร์รี่	เป็นสกุลไม้ดอกในวงศ์กุหลาบ ผลสามารถรับประทานได้	ต่อหน้าอย่าง ลับหลังอย่าง ดีสองหน้า

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

การรับรู้ การเรียนรู้ และยอมรับ ต่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านโดย เรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ และด้านการเรียนรู้ และด้านการยอมรับ ตามลำดับด้านการรับรู้ต่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ รับรู้รู้จักเครือข่าย สังคมออนไลน์ เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ รองลงมาคือ ทราบถึงคุณประโยชน์/โทษในการใช้งาน เครือข่าย สังคมออนไลน์ รองลงมาคือ รับรู้วิธีการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมาคือ ค้นเคยกับเทคโนโลยี ทำให้เข้าใจถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์และรู้จักเครือข่ายสังคมออนไลน์จากคนรอบข้าง เพื่อนคนรู้จัก ตามลำดับ ด้านการเรียนรู้ต่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ เรียนรู้การสมัคร เข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมาคือ เรียนรู้และลองใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันใหม่ๆ และสามารถเข้าใจและมาประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เข้ากับชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ เรียนรู้ วิธีใช้งานในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ และค้นเคยกับเทคโนโลยี ทำให้เรียนรู้วิธีการใช้งานได้ รวดเร็วขึ้นตามลำดับ ด้านการยอมรับต่อการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ ค้นหาเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันใหม่ๆ รองลงมาคือ ยอมรับประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมาคือ เข้า งานเครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยๆ รองลงมาคือ สนใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ และทดลอง ลองเล่น ลองเข้าใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุดคือ มีพฤติกรรมเช็คเครื่องมือสำหรับใช้งานในเครือข่ายสังคมบ่อยครั้ง รองลงมาคือ ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นท่านเลือกใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นอันดับแรกเสมอ รองลงมาคือ ซื้อสินค้า หรือบริการผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เสมอ รองลงมาคือ ชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก เรื่องต่างๆ เช่นการแสดงความความคิดเห็น (Comment) ในโพสต์ของเพื่อน หรือกลุ่มกิจกรรมต่างๆ รองลงมาคือ ต้องการติดต่อสื่อสารอย่างเร่งด่วนหรือสะดวกรวดเร็ว ท่านเลือกใช้งานทางสื่อสังคม และประชาสัมพันธ์โฆษณาหรือ ขายสินค้าหรือบริการ ในเครือข่ายสังคมออนไลน์เสมอ รองลงมาคือ ต้องการความบันเทิงหรือผ่อนคลาย ท่านจะเข้าใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ทุกครั้ง รองลงมาคือ มีผลงานภาพถ่าย วิดีโอ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ท่านมักอัปโหลดเรื่องราวเล่าบัน ในสื่อสังคมออนไลน์ รองลงมาคือ ส่ง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข้อมูล หรือคูปองงาน หรือประชาสัมพันธ์ โดยสื่อสังคม เป็นประจำและต้องการค้นหาข้อมูลหรือข่าวสาร ท่าน
เลือกที่จะเข้าใช้งานผ่าน เครือข่ายสังคม ออนไลน์

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงลบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์มักเกิดจากความ
ความคิดเห็นส่วนบุคคลที่นำมาเผยแพร่กันในพื้นที่สาธารณะที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาอ่านได้ โดยบุคคล
ทั่วไปมักจะหาความน่าเชื่อถือของข้อความได้จากจำนวนยอดผู้ติดตามของแอคเคาท์นั้นๆ และยอดจำนวนของ
การแชร์ข่าวสารและมีความพุดถึง แต่โดยหลักแล้วความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยหลักที่คนจะนำข่าวสารไปเผยแพร่
กันต่อและหากข่าวสารไม่เป็นที่พึงพอใจ จะเริ่มมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบให้เห็นกันในต่อมาและอาจ
เป็นกระแสที่ทำให้ติดเทรนจนคนให้ความสนใจกันเป็นอันดับต้นๆของข่าวช่วงนั้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อทำการวิเคราะห์ในส่วนที่ยังมีข้อขาดตกบกพร่องในบางจุดให้เกิดความสมบูรณ์
ของเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาอ่านจะได้ทำความเข้าใจของสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะนำเสนอในภายต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นผลมาจากความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของอาจารย์
ที่ปรึกษาหัวข้อพิเศษ และกรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการเขียนบทความวิจัย ตลอดจนตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของเนื้อหา
จนบทความวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ แขนงระบบสารสนเทศเพื่อการ
จัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้
ให้ความช่วยเหลือตลอดจนให้ประสบการณ์ความรู้ที่ดีแก่ผู้ศึกษา จนสามารถนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้
อย่างยิ่ง อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณคณะ
ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจประเมินประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และ
คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

บทความวิจัยนี้ สุดทำยนี้ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณเป็นอย่างยิ่ง
ที่ได้ให้การสนับสนุนในทุกๆด้าน และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณเพื่อ ๆ รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้อง
ที่ยังไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาจนประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กนกพร โนนศรีชัย. (2553). การพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อความจาก Twitter. คณะวิทยาศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธัชชัย วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2552.) "Twitter เสียง (จากนกตัวเล็ก ๆ) นีที่ดัง", นิตยสารสารคดี

บทบรรณาธิการ (2009). TIME : Twitter และสื่อใหม่ กำลังเปลี่ยนวิธีสื่อสารของเรา. ประชาไท



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

- นวลศรี เต็มวัฒนา. (2545). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลและภาษาที่ใช้กับฐานข้อมูล**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โยธิน แสงดี. (2559). **การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)**. มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยวิจัย นพเกตุ. (2540). **จิตวิทยาเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: ปรกาศพริกแม่แบบ:Registration required Miller, Claire Cain (สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2015).
- วิกิพีเดีย. [ออนไลน์] **ทวิตเตอร์**. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ทวิตเตอร์>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2561]
- English & other languages of Asia. [ออนไลน์] **คลังข้อมูลภาษา(Corpus)**. เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/eslpage/posts/148896608454468>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2560]
- Humble, Charles. [ออนไลน์] **"Twitter Shifting More Code to JVM, Citing Performance and Encapsulation As Primary Drivers"**. InfoQ. [สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2015.]
- Kafka, Peter. [ออนไลน์] **"Twitter Expands European Business"**. All Things Digital. Dow Jones & Company. [สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2015]
- Thanop Somprasong. [ออนไลน์] **Hashtag คืออะไรและวิธีการใช้ # ที่เหมาะสม**. <https://www.thanop.com/hashtag/> . [สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2017]
- Twitter Search Team. [ออนไลน์] **"The Engineering Behind Twitter's New Search Experience"**. Twitter Engineering Blog. Twitter. [สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2015]