

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทุกวันนี้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนเรามากขึ้นในหลากหลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมมากในขณะนี้คือ การสร้างชุมชนออนไลน์ หรือ Social Network ที่เริ่มขยายผลจากการสื่อสารระหว่างบุคคล มาสู่รูปแบบองค์กร และธุรกิจ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความชอบของบุคคลที่มีรสนิยมเดียวกัน ส่งผลให้เกิดโอกาสแก่องค์กรอย่างหลากหลายที่ไม่ควรมองข้าม

Social Network หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือการที่มนุษย์สามารถเชื่อมโยงถึงกัน ทำความรู้จักกัน สื่อสารถึงกันได้ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ ที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลต่อบุคคล ไปจนถึงบุคคลกับกลุ่มบุคคล ไปด้วยกันนั่นเอง โดยเว็บไซต์เหล่านี้จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามารู้จักกัน มีการให้พื้นที่ บริการเครื่องมือต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการสร้างเครือข่าย สร้างเนื้อหาตามความสนใจของผู้ใช้ จนกลายเป็นชุมชนที่ทำให้ผู้ใช้สามารถ แร่ข้อมูล ตัวตน และทุกๆ สิ่งที่น่าสนใจ เชื่อมโยงเข้ากับคนในเน็ตเวิร์คด้วยวิธีการต่างๆ ประกอบกับ แนวโน้มการใช้บริการ Social Network มีแนวโน้มการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น เห็นได้จาก พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการปรับการใช้ชีวิตประจำวัน โดยให้ Social Network เข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ในการติดต่อสื่อสาร และรับข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้น ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่สนับสนุนการใช้งานระบบ Social Network ให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นนั่นเอง

Social Network จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่องค์กรสามารถนำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรและกับทั้งบุคคลต่างๆ ภายนอกองค์กร ได้ เพราะเป็นช่องทางที่มีต้นทุนต่ำ เป็นเครื่องมือการสื่อสารรูปแบบใหม่ เป็นการแนบชิดกับลูกค้า และคนในองค์กร เป็นการลดการนิทาว่าร้ายจากคนในองค์กร เป็นช่องทางหนึ่งในการกระจาย องค์ความรู้ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร อีกด้วย

แต่ Social Network เป็นเครื่องมือที่มีข้อเสีย และข้อจำกัดเช่นกัน กล่าวคือ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็วในลักษณะเป็นเครือข่าย ดังนั้น หากข้อความหรือข้อมูลที่สื่อผ่าน Social Network เป็นไปในทางลบ ย่อมหมายถึงภาพลักษณ์ใน

ด้านลบแก่องค์กรที่สื่อสารไปยังบุคคลต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่นกัน อีกทั้งข้อจำกัดของ Social Network ที่ต้องคำนึงถึงประเภทขององค์กรว่าจะสามารถสื่อสารด้วย Social Network ไปยังกลุ่มเป้าหมายขององค์กรตนเองได้หรือไม่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ Social Network ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ เพื่อจะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางสำหรับสถาบัน ในการนำ Social Network และการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการนำ Social Network และการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ Social Network ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จาก Social Network แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ Social Network ที่มีสถานะแตกต่างกันเช่น อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร มีการใช้ประโยชน์จาก Social Network แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา ความหมาย และรูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ และศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวนทั้งสิ้น 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T – test และ One – Way Anova โดยศึกษาในช่วงเดือน สิงหาคม 2553 – ธันวาคม 2553

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

1. เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา ความหมาย และรูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์
2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งจะใช้ประโยชน์ในการทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างสอดคล้องตอบสนองความรู้สึกและความต้องการของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางแก่วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ ในการนำ Social Network และการติดต่อติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) หมายถึง รูปแบบของเว็บไซต์ที่ให้บริการผ่านระบบเวปไซต์ทั่วโลกบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเว็บไซต์ในการวิจัยครั้งนี้คือ www.facebook.com

Facebook หมายถึง บริการบนอินเทอร์เน็ตบริการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆกิจกรรมกับผู้ใช้ Facebook คนอื่นได้

Twitter หมายถึง บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวกไมโครบล็อก โดยผู้ใช้สามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน 140 ตัวอักษร ว่าตัวเองกำลังทำอะไรอยู่ในตอนนั้น เพื่อเป็นบันทึก ณ ช่วงเวลานั้นกำลังทำอะไรอยู่ ลงไปในเว็บไซต์ของ Twitter.com

นักศึกษาและบุคลากร หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาและทำงานอยู่ในวิทยาลัยเฉลิม
กาญจนา จ.เพชรบูรณ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความต้องการสูงสุดซึ่งจะนำมาหรือเป็น
เหตุจูงใจให้ใช้ในการ ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยเฉลิม
กาญจนา จ.เพชรบูรณ์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
จ.เพชรบูรณ์ ที่มีต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ

การใช้ประโยชน์ หมายถึง ประโยชน์ที่ได้รับและการนำความรู้ที่ได้รับจากการใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์ ไปใช้ประโยชน์ของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
จ.เพชรบูรณ์ เช่น ค้นหาข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ หรือเพื่อการอื่นๆ