

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

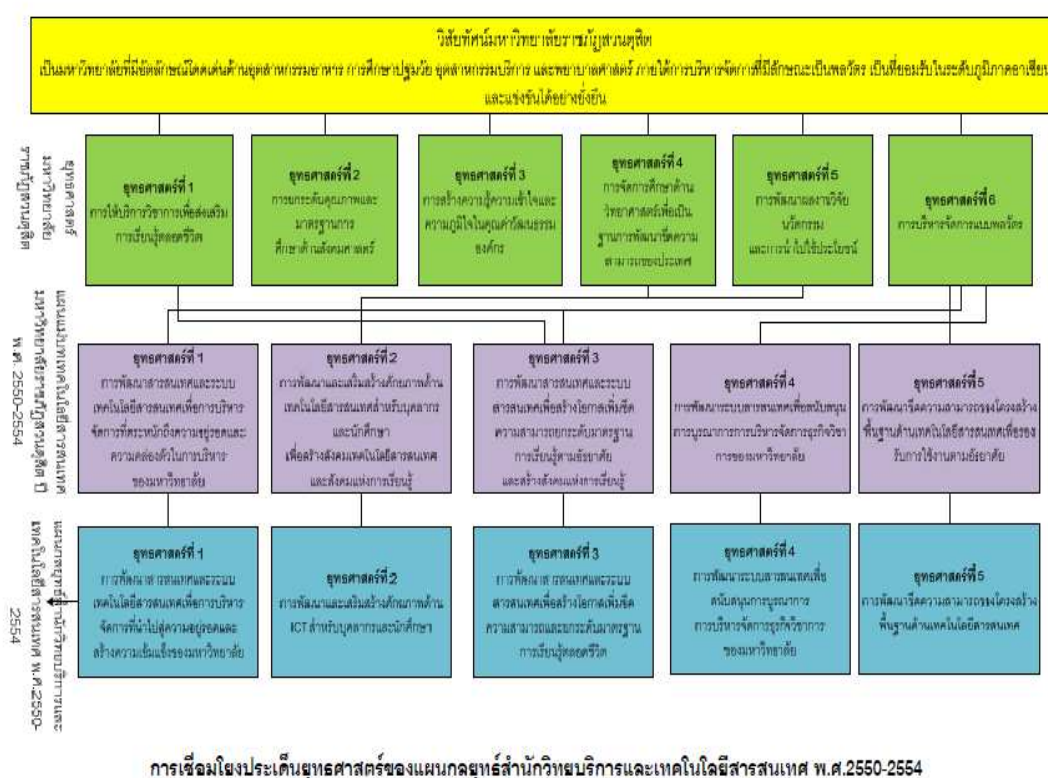
ในสังคมปัจจุบันที่ถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อสังคมเริ่มขยายตัวมากขึ้น เกิดความสลับซับซ้อนมากขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้นตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานหรือสังคม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กริช สืบสนธิ์, 2538, น.64) เรียกได้ว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันของทุกคนในองค์กร เพื่อให้ทุกคนทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อองค์กรนั้นว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารในสังคมปัจจุบัน เป็นไปในรูปแบบของสังคมสารสนเทศโลก (Global Information Society) โดยเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจทั่วโลกที่จะต้องใช้ข้อมูลข่าวสาร เพราะการสื่อสารเป็นการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายโลก เช่น อินเทอร์เน็ต ดังนั้น สารสนเทศจึงเป็นพื้นฐานของข้อมูลที่สำคัญ ปัจจุบันการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างองค์กร (Internetworking Enterprise) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต แอ็กซ์ทราเน็ต และเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่สร้างสังคมเครือข่ายเชื่อมโยงทั่วโลก (Global Internetworked Society) สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่จากการต่อเชื่อม และเป็นเครือข่ายที่สำคัญยิ่ง สำหรับองค์กรสามารถใช้สำหรับการปฏิบัติงานได้ในทุกที่ ทุกเวลา สู่สังคมสารสนเทศโลกอย่างแท้จริงได้ การเติบโตของอินเทอร์เน็ตที่สัมพันธ์กับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานขององค์กรในปัจจุบัน

และด้วยความที่เป็นสังคมยุคแห่งการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน (Boundary Less) ทำให้โลกแคบลง สามารถดำเนินการติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ยิ่งสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากเท่าใด เทคโนโลยีและการสื่อสารก็ยิ่งมีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนองตอบสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีความต้องการข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และมีความต้องการเทคโนโลยีมากเพียงพอ ในการวางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการ และปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงานรู้จักพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแนวคิด วิธีการทัศนคติในการปฏิบัติงาน ฝึกตนเองให้เป็นคนทันสมัย ทนต่อการเปลี่ยนแปลง กล้าและยินดีที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้เป็นผู้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ในการถ่ายทอดความรู้ จัดการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ต้องยึดนักเรียนเป็นสำคัญ ให้นักเรียนได้เรียนรู้อย่างสนุกสนาน มีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้นั้นๆ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ถ้าสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานใดที่เห็นความสำคัญและมีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานศึกษาเจริญรุดหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ก็จะทำให้สถานศึกษาหรือหน่วยงานนั้นมีความโดดเด่นเป็นเลิศในเชิงวิชาการ (ปราชญา กล้าผจญ และคณะ, 2546, น. 193 - 195)

จะเห็นได้ว่าการทำงานในองค์กรที่มีปริมาณพนักงานในองค์กรจำนวนมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นศูนย์กลางอันสำคัญที่สุดของทุกองค์กร และเนื่องจากปัจจุบันสถานะแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก บทบาทที่เกี่ยวข้องของผู้บริหารในการสื่อสารจะเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องในการค้นหา การรับข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก และถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ได้บัญชา และเป็นผู้แถลงข่าวสู่บุคคลภายนอกองค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังมีบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการแสดงความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารใช้ในการกระตุ้น จูงใจ ส่งเสริมพนักงานให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการตัดสินใจ บทบาทในการค้นหาการจัดการและสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาส ริเริ่มหรือแนะนำในด้านการควบคุมภายในองค์กร มีบทบาทในการปรับการทำงานให้ไปในทางที่ถูก ในการติดต่อเจรจากับองค์กรอื่นๆ โดยใช้การสื่อสารเข้ามามีส่วนช่วยที่สำคัญ

ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นตัวแปรหลักต่อความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีที่สำคัญ คืออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายที่เชื่อมรับกันทั่วโลกแล้ว และได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ ตัวแบบที่โดดเด่นในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้กับระบบการศึกษานั้นก็คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้นำอินเทอร์เน็ตมาเป็นสื่อกลางมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เผยแพร่ความรู้ข่าวสารต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้สร้างเว็บไซต์ (Web Site) คือ www.dusit.ac.th และมีระบบ e-office เพื่อใช้ในการส่งบันทึกข้อความถึงหน่วยงานภายในองค์กร <http://eoffice.dusit.ac.th/> ซึ่งระบบ e-office ในปัจจุบันเป็นการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังปรากฏให้เห็นชัดเจนในวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



ภาพที่ 1.1 การเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2550-2554

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการพัฒนาการเรียนการสอน การบริหารอาคารสถานที่ และอื่นๆ อย่างมาก มีบุคลากรจำนวนมาก บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประมาณ 2,477 คน คน มีการปรับการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสภาพ และจำนวนของผู้เรียน ในปีการศึกษา 2542 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในสถาบันและ ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ เช่น ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การลงทะเบียนและการประมวลผลการ เรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้สารสนเทศในระบบเว็บไซต์ซึ่งนับได้ว่าเป็นสื่อที่ ได้รับความนิยมนักอย่างหนึ่ง ตามการเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

“การบริการประทับใจ เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยพัฒนาไปไม่หยุดยั้ง” เป็นสิ่งที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตตระหนัก จึงมีการบริการที่ ICT ดังต่อไปนี้ บริการสื่อมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการชมวิดีโอทัศน์ตามอัธยาศัย (VDO on DEMAND) บริการหนังสือเพื่อการสืบค้น บริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศ บริการIT เพื่อสนับสนุนการสอน การค้นหาหนังสือหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ผ่าน ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสะดวกมากในการหาหนังสือต่างๆ ซึ่งจะ แบ่งแยกไว้เป็นหมวดหมู่ นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลหนังสือต่างๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องไป ค้นคว้าถึงห้องสมุด ซึ่งจะถือได้ว่าประหยัดเวลาได้มากทีเดียว นักศึกษาสามารถตรวจเช็คสถานะภาพ ของหนังสือที่ต้องการยืมได้ว่าเหลืออยู่ที่เล่ม ซึ่งจะหาให้นักศึกษาสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้ามาก

จากสภาพดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อ บุคลากรและองค์กรต่อไป

1.2 ปัญหาในการวิจัย

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและศูนย์การศึกษา จำนวน 2,477 คน

1.4.2 ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระคือ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปฏิบัติหน้าที่ประเภท ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และสังกัดหน่วยงาน

ตัวแปรตาม คือ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ ความรวดเร็ว ความประหยัด และความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2555

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบแนวทางพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และขององค์กรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปพัฒนานวัตกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น
3. ได้แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

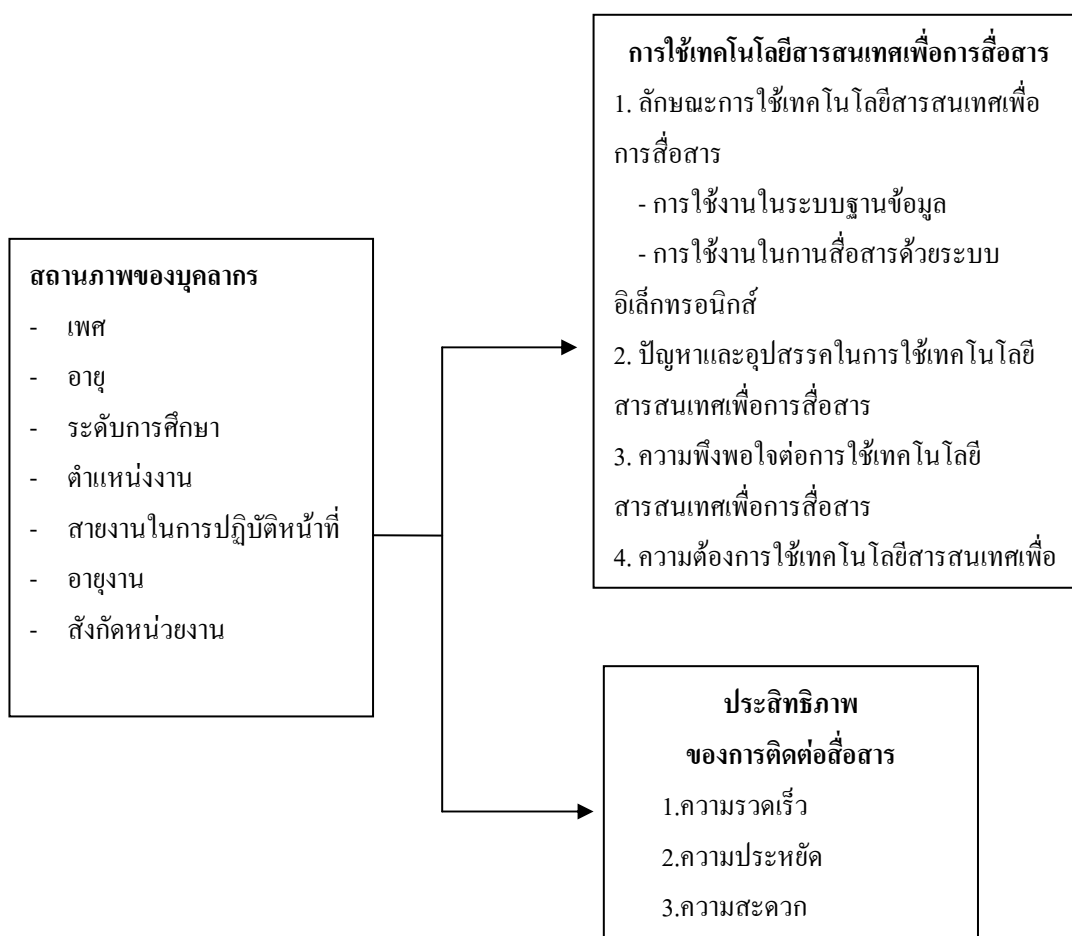
1.6 สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสภาพที่เป็นจริงกำลังเป็นอยู่ หรือการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ (Hard ware) ด้านระบบสนับสนุนเครือข่าย (Soft ware) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ ฤกษ์ฤกษ์ออนไลน์ ฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นหา จัดการ ถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการจัดการอาจพิจารณาได้ใน 3 มิติ คือ การมีประสิทธิภาพอันประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความประหยัด และความสะดวก (สกว.และสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2549, น. 151)

ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ของบุคลากร หมายถึง ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่บรรลุเป้าหมายในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 2,477 คน ในการวิจัยนี้เน้นเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ใหญ่ (ถนนราชวิถี) และศูนย์ต่างๆ ศูนย์รางน้ำ ศูนย์ระนอง 2 ศูนย์ตรัง ศูนย์นครนายก ศูนย์พิษณุโลก ศูนย์ลำปาง ศูนย์สุพรรณ และศูนย์หัวหิน

สถานภาพของบุคลากร หมายถึง อายุ เพศ การศึกษา อายุงาน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สถานที่ปฏิบัติงาน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางานด้านการบริการ ด้านทรัพยากร และด้านการบริหารองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆของบุคลากรที่ทำการสื่อสาร และสังเกตได้จากภายนอก แต่เน้นตรงเนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารกันนั้น ต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะถูกควบคุมโดยกฎต่างๆ และเพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและควบคุมการกระทำต่างๆของบุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมในองค์กรอาจจะมองเป็นในลักษณะของเป็นความเชื่อ การคาดหวัง ทศนคติร่วมซึ่งมีการถ่ายทอดได้จากพนักงาน

ความพึงพอใจและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ของบุคลากร หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งสิ่งเร้าในที่นี้ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมข้อมูล การบริการต่างๆ เป็นต้น โดยความรู้สึกตอบสนองนี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในเชิงบวก หรือ เชิงลบ เช่น พอใจมาก น้อย เห็นด้วย หรือไม่ เป็นต้น

กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารให้เป็นระบบแล้ว คงจะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย

แหล่งข้อมูล คือ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นต้นตอของแหล่งข้อมูลข่าวสารนั่นเอง

ข่าวสาร คือ เนื้อหาสาระที่ต้องส่งไป

ผู้ส่ง คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสาร

ผู้รับ คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร

ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) หมายถึง ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้เฉพาะการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน หรือภาระงานที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีช่องทางได้แก่ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ