

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์โครงสร้างของบล็อกองค์กร

การวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์โครงสร้างและเนื้อหาของบล็อกองค์กรธุรกิจการบิน” เป็นการศึกษาถึงโครงสร้างของบล็อกองค์กรว่ามีโครงสร้างอย่างไรและมีการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างไรโดยผู้วิจัยทำการศึกษาด้านบล็อกองค์กรทั้งหมด 3 บล็อก ได้แก่

1. สายการบิน Delta Airlines (<http://blog.delta.com/>)
2. สายการบิน Southwest Airlines (<http://www.blogsouthwest.com>)
3. สายการบิน Malaysia Airlines (<http://www.malaysiaairlinesblog.com/>)

ผลจากการวิจัยบล็อกองค์กรดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์โครงสร้างของบล็อกองค์กร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์โครงสร้างของบล็อกองค์กร

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละบล็อกองค์กรเพื่อความเข้าใจ ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นคุณลักษณะทั่วไปของเว็บไซต์ 4 ประการ ซึ่งได้แก่ ลักษณะข้อมูลในเว็บไซต์ องค์ประกอบหน้าเว็บ การจัดหน้าเว็บ และโครงสร้างของเว็บที่มีคุณสมบัติในการเป็นสื่อปฏิสัมพันธ์ 5 มิติ ได้แก่ การเชื่อมต่อกัน การสื่อสารระหว่างกัน การเก็บรวบรวมข้อมูล ทางเลือกและความสนุกสนาน โดยจะอธิบายด้านกายภาพของบล็อกองค์กรไว้ด้วย

ลักษณะข้อมูลในเว็บไซต์

ลักษณะข้อมูลในเว็บไซต์ คือ ข้อมูลที่ควรปรากฏในบล็อกองค์กร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท (About the company) รายละเอียดผลิตภัณฑ์ (Product Information) ข่าวความคืบหน้าและข่าวจากสื่อมวลชน (NEWS/Press Release) คำถามยอดนิยม (Frequently Asked Question) ข้อมูลในการติดต่อ (Contact Information) โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ภาพที่ 4

แสดงช่องทาง Need Help? ของ Delta Airlines

Need Help?

Have a question about your travel experience or this site? Here's how to contact us.

Customer Service
We want to put you in touch with the right people if you have questions or feedback about your travel experience or the SkyMiles® program.

You can **e-mail us** or **contact us by phone**. Be sure to check the **FAQs**, as you may find answers to commonly asked questions.

About this Site
If you experience problems or have feedback specifically about delta.com/change, you can **report a bug** or **share feedback** with our site moderator.

The site moderator can only review inquiries about delta.com/change.

Account

[Register](#)
[Log in](#)

Subscribe

[Entries RSS](#)
[Comments RSS](#)

About

The Delta blog will take you under the wing and behind the scenes sharing stories on ideas, changes, our people, and their working lives.

Want more insider info? Watch destination travel guides at our official [YouTube channel](#), check out behind-the-scenes photos at our official [Flickr photostream](#), and add your own Delta travel pictures to our official [Flickr group](#).

Got an idea for a story? [Give us a buzz](#).

Categories

Source: "Need Help?," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

Delta Airlines ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท (About the company) คำถามยอดนิยม (Frequently Asked Question) ข้อมูลในการติดต่อ (Contact Information) Delta Airlines จะแสดงในช่องทางในช่องทาง Need Help? ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงข้อมูลในการติดต่อ เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์ FAQ สำหรับข่าวความคืบหน้าและข่าวจากสื่อมวลชน (NEWS/Press Release) นั้นบล็อกของ Delta Airlines เป็นบล็อกที่เปิดให้บริการผ่านเว็บบล็อกฟรี WordPress ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดการช่องทางหรือออกแบบได้มากนัก แต่จะเสนอช่องทาง delta.com เพื่อลิงค์กลับไปยังเว็บไซต์ทางการขององค์กรได้ทันที

ภาพที่ 5

แสดงในส่วน About ของ Southwest Airlines

There are some guidelines for posting. First, about moderation: a moderated site doesn't ensure that everyone stays on topic—or at least pretty close to it. We would LOVE for you to post your thoughts, comments, suggestions, and questions, but when you post, make sure that they are of general interest to most readers. Of course, profanity, racial and ethnic slurs, and rude behavior like disparaging personal remarks won't be tolerated nor published.

Even though Nuts About Southwest is moderated, we pledge to present opposing viewpoints as we have done since our blog first went "live" several years ago, and we will strive to keep posts interesting, diverse, and multi-sided. Our Team wants to engage in a conversation with you, but not every post will receive a response from us. However, we encourage you to respond to our bloggers and to the comments of other individuals. We also ask that you be patient with our Team for a response. Some of our bloggers are Flight Crew Members, so they may delay a response for a few days while they are "on the road." (Actually should we say "in the air"?) Don't forget, the fact that they are on the frontlines ensuring that our Customers get to their destinations safely and comfortably is the very reason that our Crew Members' posts are interesting.

One final disclaimer—Nuts About Southwest is not the forum to address personal Customer Service issues. All of us have "day jobs," and we simply don't have the resources through Nuts About Southwest to resolve individual concerns. Even though this is not the forum, Southwest is eager to resolve your concerns. Our Customer Relations/Rapid Rewards folks want to assist you, and you can contact them through one of the means listed at our Contact Page. For reservations, please visit southwest.com or call our Customer Support & Service (formerly Reservations) folks at 1-800-4FLY-SWA (1-800-435-9792).

Home | Southwest.com | About | Site Map | BlogSouthwest | Flickr Group | Video Blog | News | Media Center | Polls

Source: "About," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

Southwest Airlines จะแสดงเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลไว้ในช่องทาง About ส่วนข่าวความคืบหน้าและข่าวจากสื่อมวลชน (NEWS/PressRelease) นั้น แต่ละบล็อกจะมีการจัดการที่แตกต่างกันไป สำหรับ Southwest Airlines ซึ่งเป็นบล็อกที่ออกแบบเอง ดังนั้น จึงมีอิสระในการจัดการบล็อกและช่องทางในการนำเสนอบล็อกได้มากกว่าบล็อกอื่น ๆ ดังนั้น Southwest Airlines จึงนำเสนอข่าวขององค์กรผ่านช่องทาง News ซึ่งนำเสนอแต่ข่าวขององค์กรโดยตรง ซึ่งปรากฏให้เห็นเป็นช่องทาง (Channel) อยู่ที่ ด้านล่างของบล็อก

ภาพที่ 6

แสดงส่วน About Us ของ Malaysia Airlines

We look forward to your visits and views. As all of us are full-time hosts, you may not get instant responses to your comments. But we'll get right back to you the moment we have some spare time.

A final disclaimer: With our day jobs, we don't have the resources to resolve customer service issues. But our customer relations team is on hand. For assistance, please contact customers@mas.com.my or you may call our toll-free line, 1300 88 3000 (Malaysia) or (603) 7843 3000 (overseas). You may also visit the "Ask MH" section on our website, www.malaysiaairlines.com. Thank you for visiting us, and we hope to see you again.

Your MH Hosts

Source: "About Us," by Malaysia Airlines, 2008, *Living Hospitality Malaysian, Eating, Breathing, Sleeping MH*.

ส่วนสายการบิน Malaysia Airlines จะนำเสนอ ข้อมูลในการติดต่อในส่วนของ About Us ทั้งเบอร์โทรศัพท์และอีเมลที่ใช้ติดต่อ พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับองค์กรไว้ด้วย ส่วนส่วนข่าวความคืบหน้าและข่าวจากสื่อมวลชน (NEWS/Press Release) นั้น สำหรับ Malaysia Airlinesจะไม่ปรากฏในส่วนนี้แต่จะมีลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ทางการขององค์กรเช่นกัน ขณะที่รายละเอียดผลิตภัณฑ์ (Product Information) นั้น ไม่ปรากฏในบล็อกองค์กรทั้งสิ้น

องค์ประกอบหน้าเว็บ

องค์ประกอบหน้าเว็บ คือ โลโก้ (logo) เมนูหลัก (link menu) โฆษณา (Banner) ภาพประกอบและเนื้อหา (Content) โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

โลโก้ (logo) จะเป็นส่วนที่เด่นชัดและสังเกตเห็นง่ายมากที่สุดในบล็อกองค์กร โลโก้จะช่วยทำให้ผู้ชมสามารถจดจำเว็บไซต์ได้ โดยทั้ง 3 บล็อกองค์กรจะแสดงโลโก้ขององค์กรตนเองไว้ด้านบนสุด พร้อมทั้งสโลแกนขององค์กรตนเอง

ภาพที่ 7

แสดงโลโก้ด้านบนของบล็อก Delta Airlines



Source: "Delta," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

บล็อก Delta Airlines นำสัญลักษณ์ สีประจำองค์กรคือสีฟ้าและสีแดง และเครื่องหมายเครื่องบินนำมาแสดงไว้เป็นส่วนบนสุดของหน้าบล็อกรวมทั้งคำขวัญคือ UNDER THE WING

ภาพที่ 8
แสดงโลโก้ของ SouthWest Airlines



Source: "Nuts About Southwest Airlines' Blog," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

บล็อกของ Southwest Airlines นำภาพถั่วซึ่งเป็นอาหารที่แจกบนเครื่องบินในช่วงแรก ๆ เพราะสายการบิน Southwest Airlines เริ่มต้นจากการเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ และใช้คำว่า NUTS ABOUT SOUTHWEST เพื่อสื่อให้คล้องจองกับภาพที่นำมาประกอบ

ภาพที่ 9
แสดงโลโก้ส่วนบนของ Malaysia Airlines



Source: "Living Malaysian Hospitality: Eating, Breathing, Sleeping," by Malaysia Airlines, 2008, *Living Malaysian Hospitality, Eating, Breathing, Sleeping MH*.

สำหรับบล็อก Malaysia Airlines จะเสนอสัญลักษณ์โลโก้ของสายการบิน พร้อมทั้งสโลแกน Living Malaysian Hospitality, Eating, breathing, Sleeping MH

สำหรับในส่วนของเมนูลิงค์ (Menu Link) ซึ่งจะเป็นจุดเชื่อมโยงสิ่งสำคัญในรูปแบบของข้อความหรือเมนูปุ่ม รูปแบบเมนูที่นิยมใช้มักเป็นเมนูแบบตั้งและเมนูแบบนอน

บล็อกของสายการบิน Delta เป็นบล็อกที่เปิดให้บริการจากเว็บไซต์ให้บริการพื้นที่บล็อกฟรี WordPress โดยบล็อกของสายการบิน Delta Airlines จะแสดงเมนูลิงค์ ไว้ส่วนบนขวาและล่างขวา ซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานทั่วไปของ WordPress ดังนี้

บนขวา มีช่องทาง 3 ช่องทาง คือ

Delta.com – เป็นช่องทางเพื่อลิงค์กลับไปยังเว็บไซต์ทางการของ Delta Airlines

Home – ลิงค์เพื่อกลับมายังหน้าแรกของบล็อก Delta

Need Help? – เป็นส่วนที่แสดงอีเมล เบอร์โทรศัพท์ FAQ

ล่างขวา มี 3 ช่องทาง คือ

User Agreement – เป็นหน้าแสดงข้อตกลงและคำอธิบายต่าง ๆ เช่น ในส่วนของ Registration, License หรือ Site Management เป็นต้น

Privacy/Security – แสดงข้อความเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัว

Legal Notices – เป็นข้อตกลงการบรรจุสัมภาระผ่าน Delta Airlines บล็อกของสายการบิน SouthWest Airlines มีเมนูลิงค์ที่ปรากฏในส่วนล่างของหน้าไว้ดังนี้

Home – หน้าแรกเมื่อมีการเรียกมายัง www.blogsouthwest.com

Southwest.com – เว็บไซต์ทางการของ Southwest Airlines

About – เป็นหน้าที่อนุญาตให้สำหรับสมาชิกสามารถเข้าถึงได้เท่านั้น

Site Map – คือการแสดงโครงสร้างการเชื่อมโยงภายในบล็อกองค์กร

BlogSouthwest – คือหน้าที่แสดงเฉพาะเนื้อหาบล็อกโดยตรง

Flickr Group – คือหน้าที่แสดงเกี่ยวกับรูปภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับ Southwest Airlines ทั้งที่โพสต์โดยพนักงานขององค์กรเองหรือจากลูกค้าหรือจากนักท่องเที่ยว (www.flickr.com/groups/southwestairlines/)

Video Blog – เป็นหน้าที่จัดแสดงแยกเฉพาะบล็อกวิดีโอออกมา เช่น วิดีโอเรื่อง Southwest Airlines Commercial Drink Vendor ซึ่งเป็นสปอร์ตโฆษณาของทางสายการบิน หรือ วิดีโอบทเล่นละครของพนักงานของ Southwest Airlines ซึ่งเนื้อเรื่องก็เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยใช้เครื่องบิน หรือ วิดีโอของ CEO ของ Southwest Airlines Mr.Gary Kelly ที่ประกาศการบริการของสายการบินในอนาคต

News – แสดงข่าวของทางสายการบิน Southwest Airlines โดยเฉพาะ

Media Center – เป็นศูนย์กลางการดาวน์โหลดต่าง ๆ ขององค์กร เช่น podcasts ของ RedBellyRadio ของ Southwest Airlines, วิดีโอของ Southwest Airlines หรือ รูปภาพของพนักงาน

Polls – เป็นหน้าที่แสดงการสำรวจความคิดเห็น
 ทั้งนี้บล็อกของ Malaysia Airlines ได้แสดงเมนูลิงค์ไว้ด้านซ้าย ปะปนกับเมนูของ
 บล็อกอื่น ๆ ซึ่งได้แก่

Malaysia Airlines – เป็นลิงค์ที่ไปยังเว็บไซต์ทางการของ Malaysia Airlines

Firefly – เป็นลิงค์ไปยังเว็บไซต์สายการบิน Firefly ของ Malaysia Airlines ที่เปิด
 ให้บริการในอินโดนีเซีย

MASwings – เป็นลิงค์ไปเว็บไซต์สายการบิน MASwing ของ Malaysia Airlines
 ที่เปิดให้บริการบินไปยัง Sabah และ Sarawak

MAS Flickr Community – เป็นลิงค์ไปยังเว็บไซต์รวบรวมรูปของ Malaysia Airlines

MAS Video Community – เป็นลิงค์ไปยังเว็บไซต์รวบรวมวิดีโอของ Malaysia
 Airlines

MAS eNewsletter – เป็นลิงค์ไปยังส่วนรับสมัครสมาชิกเพื่อรับข่าวสารและสิทธิ
 พิเศษต่าง ๆ จากสายการบิน

โฆษณา (Banner) – บล็อกองค์กรในงานวิจัยนี้ ไม่พบว่านำเสนอภาพโฆษณาทั้งนี้
 เนื่องจากบล็อกได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องให้เข้าพื้นที่โฆษณาในบล็อกของ
 ตนเอง ซึ่งจะผิดวัตถุประสงค์ของบล็อกองค์กรไปทันที

ภาพประกอบและเนื้อหา – ภาพประกอบและเนื้อหาจะทำให้ผู้ชมอยากเข้ามาเยี่ยมชม
 ชมเว็บไซต์มากยิ่งขึ้น เนื้อหาควรใหม่อย่างสม่ำเสมอ และมีรูปแบบการจัดวางที่อ่านง่าย เนื้อหาไม่
 ยาวหรือสั้นจนเกินไป และถ้ามีภาพประกอบจะทำให้ดึงดูดใจมากยิ่งขึ้น

สำหรับสายการบิน Malaysia Airlines นำเสนอเนื้อหาทั้งหมด 4 บทความต่อหนึ่ง
 หน้า โดยจะแสดงเนื้อหาเพียงบางส่วน และถ้าผู้อ่านต้องการอ่านต่อจะต้องคลิกเข้าไปเพื่ออ่าน
 เนื้อหาทั้งหมด ทั้งนี้จะมีภาพประกอบในทุก ๆ บทความ ในขณะที่ SouthWest Airlines จะแสดง
 บทความต่อหน้าทั้งหมด 10 บทความ และแสดงเนื้อหาทั้งหมดของบทความไม่ได้นำเสนอเพียงแค่
 บางส่วนของบทความอย่างเช่น Malaysia Airlines และสำหรับบล็อกของ Delta Airlines นำเสนอ
 บทความต่อหน้าน้อยกว่าบล็อกของ Southwest Airlines เพียงแค่ 5 บทความต่อหน้า และ
 นำเสนอบทความทั้งหมด โดยทั้งหมดนั้นมีการใส่รูปภาพประกอบเนื้อหา รวมทั้งใส่วิดีโอไว้ด้วย

การจัดหน้าเว็บ

การจัดหน้าเว็บ คือ ส่วนหัวของหน้า (Page Header) ส่วนของเนื้อหา (Page Body) ส่วนท้ายของหน้า (Page Footer) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

บล็อกองค์กรจะมีการจัดหน้าเว็บที่คล้ายคลึงกัน โดยองค์ประกอบของบล็อกองค์กรจะสอดคล้องกับโครงสร้างของบล็อกทั่วไป แต่จะมีความแตกต่างในรายละเอียด การจัดหน้าเว็บของบล็อกองค์กรจะเน้นการเรียงเนื้อหาเรื่องล่าสุดไว้เป็นอันดับแรก แล้วค่อยไล่ไปบทความท้ายสุด สำหรับส่วนหัวของหน้า (Page Header) และถือว่าเป็นส่วนที่ดึงดูดผู้อ่านมากที่สุด โดยที่บริเวณมุมด้านซ้ายบนเป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะเป็นบริเวณแรกที่ผู้อ่านจะให้ความสนใจ ดังนั้นส่วนใหญ่แล้วจึงมีการจัดวางชื่อบริษัทไว้ในตำแหน่งนี้

ภาพที่ 10

แสดงส่วนหัวของหน้าบล็อก Southwest Airlines



Source: "Nust About Southwest," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

โดยในบล็อกของ Southwest Airlines และ Delta Airlines ส่วนหัวของหน้าแสดงรูปภาพพร้อมทั้งโลโก้ของสายการบิน และชื่อบล็อกขององค์กรเพื่อเป็นการบ่งบอกให้ผู้อ่านได้รู้ว่ากำลังอยู่ที่ใด และมีลิงค์เพื่อเชื่อมกลับมายังหน้าบล็อกและกลับไปยังหน้าเว็บไซต์ขององค์กรอีกด้วย

ภาพที่ 11
แสดงส่วนหัวของ Delta Airlines



Source: "Delta," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

ภาพที่ 12
แสดงส่วนหัวของ Malaysia Airlines



Source: "Living Malaysian Hospitality Eating, Breathing, Sleeping MH," by Malaysia Airlines, 2008, *Living Malaysian Hospitality, Eating, Breathing, Sleeping MH*.

ในขณะที่บล็อกของ Malaysia Airlines นั้น จะแสดงเพียงแคโลโก้ สโลแกนของสายการบิน โดยไม่ได้แสดงลิงค์ไว้ในส่วนหน้าเลย แต่ทั้งนี้ได้แสดงลิงค์เพื่อไปยังหน้าเว็บไซต์ทางการของสายการบินไว้ด้านข้าง ดังที่ได้อธิบายไว้ข้างบน

สำหรับส่วนของเนื้อหา (Page Body) ส่วนของเนื้อหาบนหน้าเว็บเพจนั้นควรมีความกะทัดรัด และจัดอย่างเป็นระเบียบเพื่อให้มองหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยแสดงความสำคัญไว้ในส่วนต้น ๆ ของหน้า

บล็อกของ Southwest Airlines แสดงเนื้อหาบทความไว้ทั้งหมด ดังนั้น เนื้อหาจึงมีความยาวค่อนข้างมาก และพื้นหลังจะเป็นสีเขียวยาวทั้งบทความคือแสดงเป็นก้อนเมฆบนท้องฟ้าเป็นฉากหลัง

ภาพที่ 13

แสดงการจัดหน้าของบล็อก Southwest Airlines

View the 4 comments on "A Bostonian's Guide to the English Language" and leave your own comment.

Tags: Boston Humor Linda Rutherford Southwest Airlines

A Bostonian's Guide to the English Language was written on Apr 14, 2009 at 05:00am and posted in the categories **Airports** and **Nutty stuff**

BEHIND THE SCENES OF A STATION OPENING

By: Stephanie Kinghorn - Chicago Marketing Representative

If there's one thing our Chicago and Minneapolis/St. Paul Employees have in common, it's that they both know how to celebrate new Southwest service!



ARCHIVE

- February 2009
- January 2009
- ▶ 2008
- ▶ 2007
- ▶ 2006

CATEGORIES

- Airports
- Blogroll
- Flying
- Nutty stuff
- Southwest Culture
- Uncategorized
- Under the hood
- Working at Southwest

LINK LUV

- A Blog About Those Tr
- Adopt-a-Pilot Blog
- Air Transport Associati
- Archive
- Airline Biz
- Airliners.net
- Airways Magazine
- America's Second Har
- Aviation Week: Thins

Source: "Nuts About Southwest," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

ในขณะที่ Delta Airlines ก็แสดงบทความทั้งหมดไว้เช่นกัน แต่จะแบ่งสีของแต่ละบทความสลับกันไปเพื่อไม่ให้ยากต่อการอ่าน พร้อมทั้งจัดกรอบของบทความให้ดูกระชับ น่าอ่านมากยิ่งขึ้นและแสดงภาพเพียงแค่ 1-2 เท่านั้น แต่สำหรับ Malaysia Airlines นั้นจะแสดงเฉพาะหัวข้อและเนื้อหาบางส่วนเท่านั้น จึงทำให้ผู้อ่านสามารถอ่านเฉพาะหัวข้อที่สนใจได้อย่างรวดเร็ว

ภาพที่ 14

แสดงการจัดหน้าของบล็อก Delta Airline

The screenshot shows a blog post from Delta Airlines. At the top is a photo of a white building with a sign that says 'DANGER' and 'STANAVO'. Below the photo is the author's name 'Marie Force' and her title 'Archives Manager'. There is a 'ShareThis' button. The main heading of the post is '100 Planes and Counting! (The Latest Wings With Wi-Fi Part IX)'. Below the heading is the date 'April 15th, 2009 by Chris B.' and '3 Comments'. The main content area features a large blue Wi-Fi icon on the left and text on the right stating: 'A major milestone was reached over the weekend with our 100th Wi-Fi-equipped aircraft joining the fleet... but we didn't stop there to celebrate too long... an additional 7 aircraft were added. So... as of Wednesday, April 15 (Happy Tax Day to everyone in the U.S., btw) Delta's fleet is 107 Wi-Fi planes strong. We're just days away'. On the right side of the page, there is a 'Blogroll' section listing various aviation-related blogs and websites.

Source: "Delta, " by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

ภาพที่ 15

แสดงการจัดหน้าของบล็อก Malaysia Airlines

The screenshot shows a blog post from Malaysia Airlines. At the top is a search bar. Below it is a navigation menu with 'ME' and 'ABOUT US'. The main content area features a blue header with the text: 'Welcome! We are full-time Malaysia Airlines employees working in diverse areas and we blog in our spare time. This is the official MH Employees Advocates Blog - experience the MH transformation journey through our stories.' Below this is the main heading 'Blog and win 1 of 9 amazing prizes!'. The post is dated 'Monday, April 20th, 2009' and has tags for 'Low Fares' and 'MH products'. The author is 'John Low (Customer Response)'. The text of the post says: 'It doesn't get easier than this, especially if you are a blogger or already write creatively for an audience. Surely you would have heard about Malaysia Airlines' own Stimulus Package. But if our stupendous stimulus still stifles to stimulate you substantially, check this out!'. Below the text is a promotional banner for 'MAS Stimulus Package' and 'The Great Escapade' with the text 'Blog and Win Fun Travel with MAS! Check for details below.' On the right side of the page, there is a 'CATEGORIES' section listing various topics like 'MH Moments', 'Personal Perspectives', etc., and a 'TOP POSTS' section listing popular articles like 'Flight Safety - Training for our Cabin Crew'.

Source: "Living Malaysian Hospitality, Eating, Breathing, Sleeping," by Malaysia Airlines,

2008, *Living Malaysian Hospitality Eating, Breathing, Sleeping MH*.

นอกจากนี้ บล็อก Delta Airlines และ Southwest Airlines จะแสดงหน้าบล็อกเพียงแค่ 2 คอลัมน์ ซึ่งมีการจัดส่วนไว้อย่างชัดเจนโดยเมนูต่าง ๆ จะอยู่ทางด้านขวามือของบล็อกและอีกด้านหนึ่งจะเป็นในส่วนขอบทความ ทำให้การจัดหน้าบล็อกดูสม่ำเสมอ มีขนาดเท่ากัน และมีการจัดขอบของข้อความพร้อมทั้งสีเรียบ ๆ ทำให้ดูสบายตาต่อการอ่านมากยิ่งขึ้น สำหรับบล็อกของ Malaysia Airlines นั้น มีการจัดบล็อกไว้ทั้งหมด 3 คอลัมน์ ทำให้ผู้อ่านต้องแยกอ่านทั้ง 3 คอลัมน์

สำหรับส่วนท้ายของหน้า (Page Footer) เป็นบริเวณที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาและเว็บไซต์ โดยอาจเป็นระบบเนวิเกชันแบบโกลบอลที่เป็นตัวอักษรซึ่งทำหน้าที่เหมือนกับระบบเนวิเกชันหลักแบบกราฟฟิกในส่วนหัวของหน้าหรืออาจเป็นที่รวมของลิงค์ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายทางกฎหมาย ลิขสิทธิ์ ความเป็นส่วนตัว และวิธีการติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ซึ่งส่วนท้ายของหน้านี้ก็จำเป็นต้องคงความสม่ำเสมอในทุก ๆ หน้าเช่นเดียวกับส่วนหัวของหน้า

ส่วนท้ายของบล็อก Southwest Airlines เป็นที่รวมลิงค์ทุกอย่างที่สามารถกลับไปยังหน้าหลักของบล็อกได้ แต่สำหรับ Delta Airlines ส่วนท้ายของหน้าจะแสดงถึงนโยบาย ลิขสิทธิ์ ความเป็นส่วนตัวรวมถึงการติดต่อผู้ดูแลบล็อกขององค์กร แต่ขณะที่บล็อกของ Malaysia Airlines นั้นในส่วนท้ายจะไม่แสดงลิงค์อะไรทั้งสิ้นแต่จะแสดงรูปภาพพร้อมทั้งป้ายชื่อพนักงานที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร โดยรูปภาพนี้จะมีความต่อเนื่องกับรูปภาพที่ปรากฏอยู่ส่วนหัวของบล็อก ทำให้บล็อกดูมีความเป็นหนึ่งอันเดียวกัน

ภาพที่ 16

แสดงส่วนท้ายของหน้าบล็อก Southwest Airlines



Source: "Nuts About Southwest," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

ภาพที่ 17
แสดงส่วนท้ายของหน้าบล็อก Delta Airlines



Source: "Delta," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

ภาพที่ 18
แสดงส่วนท้ายของหน้าบล็อก Malaysia Airlines



Source: "Living Malaysian Hospitality, Eating, Breathing, Sleeping," by Malaysian Airlines, 2008, *Living Malaysian Hospitality Eating, Breathing, Sleeping MH*.

นอกจากนี้ ยังมีส่วนประกอบของบล็อกอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้
การระบุวันเวลาที่โพสต์บล็อก จะแสดงต่อจากหัวข้อที่แสดงไว้ โดยจะแสดงจำนวน
ความคิดเห็น (Comments) ที่แสดงในบล็อกไว้ด้วย

ภาพที่ 19

แสดงหัวข้อ ชื่อผู้เขียนและวัน เวลาที่โพสต์ของ Delta Airlines

Delta Sky Club: What's in a Name?

April 2nd, 2009 by [Ranjan](#) | [6 Comments](#) →

Vintage Uniforms Flying Again

March 27th, 2009 by [Marie Force](#) | [4 Comments](#) →

My New Uniform Has Arrived

March 30th, 2009 by [Jeanne Reader Saliture](#) | [3 Comments](#)

Source: "Delta," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

สำหรับการระบุตำแหน่งในองค์กรของบล็อกจะแสดงไว้ท้ายบทความ พร้อมทั้งชื่อผู้เขียนบล็อก

ภาพที่ 20

แสดงชื่อและตำแหน่งของผู้เขียนในองค์กรของ Delta Airlines

Marie Force
Archives Manager

Ranjan Goswami
Director- Customer Experience Planning & Development

Jeanne Reader Saliture
Flight Attendant

Source: "Delta," by Delta Airlines, 2007, *Delta Air Line Blog*.

ในบล็อกของ Delta Airlines จะแบ่งประเภท Categories ไว้ทั้งหมด 25 ประเภท ได้แก่ Airport, Community, Customer Care, Delta Sky Clubs, delta.com, Destinations, Diversity, Environment, Flight Attendants, History, Mobile, New York City, Onboard, Operations, Pilots, Planequage, Planes, Planning & Booking, Safety, Sky Magazine, SkyMiles, Sponsorships, Tunes, Uncategorized, Wi-Fi.

ในส่วนของ การแสดงความคิดเห็น (Comments) บล็อก Delta Airlines อนุญาตให้แสดงความคิดเห็นได้เฉพาะผู้ที่ log in สมัครเป็นสมาชิกในบล็อกของ WordPress เท่านั้น ทั้งนี้ เป็นเพราะบล็อกของ Delta Airlines เป็นบล็อกที่ใช้บริการของ WordPress นั้นเอง ซึ่งสามารถสมัครได้ทุกคน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกขององค์กร

ภาพที่ 21

แสดงส่วนที่สามารถแสดงความคิดเห็น (Comments) ของ Delta Airlines

Logged in as [jak_ka_je](#). [Logout >>](#)

If you've had a not-so-fun travel experience that we need to make right and requires special individual attention from our team, please [e-mail us](#). Otherwise, jump into the conversation, we love to chat!

Notify me of follow-up comments to this post via e-mail

Source: "Comment," Delta Airline, 2007, *Delta Air Line Blog*.

นอกจากนี้ Delta Airlines มีบริการแจ้งให้ทราบ เมื่อองค์กรตอบคำถามหรือแสดงปฏิกิริยาต่อความคิดเห็นที่ได้โพสต์ไว้ผ่านอีเมลล์ของสมาชิก หรือสามารถส่งอีเมลล์ติดต่อไปยังองค์กรโดยตรง

ภาพที่ 22

แสดงการระบุตัวตนและตำแหน่งของผู้เขียนบล็อก Southwest Airlines

KEEPING OUR INTRASTATE ROOTS

By: **Bill Owen** - Schedule Planning Lead Planner

A TRIBUTE TO SOUTHWEST AIRLINES GROUND OPERATIONS EMPLOYEES

By: **Janice Swift** - Manager Administration, Ground Operations

A THANKSGIVING BLESSING

By: **Linda Rutherford** - Vice President Communications & Strategic Outreach

Source: "Southwest Airline," by Southwest Airline, 2008, *Nuts About Southwest*.

สำหรับ SouthWest Airlines การระบุตัวตนของผู้เขียนบล็อก บล็อกจะแสดงชื่อและตำแหน่งของผู้เขียนบทความไว้ด้านบนต่อจากหัวข้อของบทความนั้น ๆ และเมื่อคลิกไปที่ชื่อผู้เขียนบทความ ก็จะเชื่อมโยงไปยังบล็อกอื่นๆของผู้เขียนคนเดียวกัน

และท้ายสุดของแต่ละบทความจะแสดงวันและเวลาที่ได้โพสต์บทความนั้น ๆ รวมถึงประเภทที่บทความนั้น ๆ อยู่

ภาพที่ 23

แสดงวันและเวลา รวมทั้งประเภทของบทความนั้น ๆ ของ Southwest Airlines

Thanks to all our Passengers! was written on Nov 26,2008 at 06:23am and posted in the categories **Airports** and **Southwest Culture** and **Working at Southwest**

Pinions Roasting on the Open Fire was written on Nov 25,2008 at 06:18am and posted in categories **Working at Southwest**

We've Got "Spirit", yes we do! was written on Nov 20,2008 at 06:05am and posted in the categories **Flying** and **Nutty stuff** and **Southwest Culture** and **Working at Southwest**

Source: "Southwest Airlines," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

สำหรับบล็อกของ Southwest Airlines ได้แบ่งประเภทบทความ Categories ไว้ทั้งหมด 8 ประเภท ดังนี้ Airports, Blogroll, Flying, Nutty stuff, Southwest Culture, Uncategorized, Under the hood, Working at Southwest

ภาพที่ 24

แสดงส่วนของ comment ของ Southwest Airlines

Comment viewing options

Select your preferred way to display the comments and click "Save settings" to activate changes.

Post new comment

Your name: *

E-mail: *

The content of this field is kept private and will not be shown publicly.

Comment: *

Source: "Southwest Airlines," by Southwest Airlines, 2008, *Nuts About Southwest*.

ส่วนของการแสดงความคิดเห็น (Comment) ในบล็อก บล็อก Southwest อนุญาตให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้ทั้งผู้ที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก แต่สิ่งที่สำคัญคือ การใส่อีเมลเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อองค์กรหรือเจ้าของบล็อกนั้น ๆ จะสามารถติดต่อกลับไปเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือตอบคำถามต่าง ๆ ที่แสดงไว้ในส่วน comment.

ภาพที่ 25

แสดงการระบุผู้เขียน วันและเวลาที่โพสต์บทความของ Malaysia Airlines

Together We Made It – I Thank God and Praise God...

Posted in **Personal Perspectives**, on Monday, April 6th, 2009

Tags: **airline related, Cabin Crew, Culture, Training**

By: **Charles Cabrini Armstrong** (In-flight Services – Cabin Crew Line Operations)

Malaysia Airlines In-flight Kitchen Tour & Food Tasting Session @ LSG Sky Chefs, KLIA

Posted in **Personal Perspectives**, on Thursday, March 26th, 2009

Tags: **Food, MHI products, Travel**

MH Big Sweep – 4th March 2009

Posted in **Personal Perspectives**, on Wednesday, March 25th, 2009

Tags: **Aircraft, Customers, MHI Events/Activities**

By: **Ismadi Mohd Yusuff** (Customer Response)

Source: “Malaysia Airlines,” by Malaysia Airlines, 2008, *Living Malaysian Hospitality, Eating, Breathing, Sleeping MH*.

สำหรับสายการบิน Malaysia Airlines การแสดงวันที่และเวลาโพสต์บทความ จะแสดงไว้ด้านบนของบทความพร้อมทั้งระบุชื่อและตำแหน่งของผู้เขียนในองค์กรพร้อม ๆ กันและในบล็อกของ MAS มีประเภทบทความ (Categories) ขององค์กรไว้ทั้งหมด 5 ประเภท ดังนี้ MH Moments, Personal Perspectives, Behind The Scenes, Caught On Film, From Our Guests

ภาพที่ 26

แสดงส่วนแสดงความคิดเห็นของ Malaysia Airlines

Leave a Reply

<input type="text"/>	Name (required)
<input type="text"/>	Mail (will not be published) (required)
<input type="text"/>	Website
<input type="text"/>	

Source: “Malaysia Airlines,” by Malaysia Airlines, 2008, *Living Malaysian Hospitality Eating, Breathing, Sleeping MH*.

ส่วนแสดงความคิดเห็นของ Malaysia Airlines สามารถแสดงความคิดเห็นได้ทั้งผู้ที่ เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิก โดยจำเป็นต้องระบุอีเมล เพื่อองค์กรสามารถตอบกลับได้

บล็อกองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นมีการจัดการด้านกายภาพที่คล้ายคลึงกัน ทั้งในเรื่อง การแสดงความคิดเห็นที่จำเป็นต้องระบุอีเมลเพื่อการติดต่อกลับจากองค์กร รวมทั้งเรื่องการระบุ ตัวตนของผู้เขียนบทความซึ่งผู้เขียนจะระบุตำแหน่งของตนเองในองค์กรไว้อย่างชัดเจนรวมทั้งเวลา ที่เขียน นอกจากนี้ ส่วนที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดคือการแยกประเภทบทความของแต่ละบล็อก ซึ่งองค์กรสามารถจัดการและแบ่งประเภทตามความต้องการของตนเองได้

การมีปฏิสัมพันธ์ของบล็อกองค์กร

การวิเคราะห์ประเด็นการมีปฏิสัมพันธ์ของบล็อก ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามงานวิจัยของ Ha and James ที่ได้ศึกษาเรื่อง “Interactivity Reexamined : A Baseline Analysis of early Business Web Sites” ได้ให้คำจำกัดความว่า “ปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) เป็นระดับที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารตอบสนองความต้องการในการสื่อสารของอีกฝ่ายหนึ่ง และได้แบ่งปฏิสัมพันธ์ ออกเป็น 5 มิติด้วยกัน ได้แก่

1. ความสนุกสนาน (Playfulness)
2. ทางเลือก (Choice)
3. การเชื่อมต่อกัน (Connectedness)
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Information Collection) และ
5. การสื่อสารระหว่างกัน (Reciprocal Communication)

บล็อกองค์กรในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ที่เกิดขึ้นใน กระบวนการสื่อสารซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายเฉพาะปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในบล็อกองค์กรเท่านั้น ซึ่ง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสนุกสนาน (Playfulness)

ความสนุกสนานเป็นปฏิสัมพันธ์ในอีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วย กระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นหรือความสนใจจากผู้เข้าชม ได้แก่ สิ่งที่จะช่วยดึงให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ รู้สึกสนใจในเว็บไซต์และเกิดความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการเข้าไปชมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าบล็อกองค์กรทั้งสามบล็อกไม่ได้นำความสนุกสนานมาใช้ด้วยกันทั้งหมดสามบล็อก โดยรูปแบบที่พบคือ การชวนให้ผู้ใช้รับสารร่วมเล่นเกมกับองค์กรซึ่งส่วนนี้ปรากฏเพียงแค้ในบล็อกของ Southwest เท่านั้น

การเชื่อมต่อกัน (Connectedness)

ลักษณะของข้อความบนเครือข่ายเว็ลด์ไวด์เว็บ ที่ทำให้เว็บไซต์เป็นสื่อที่แตกต่างไปจากสื่อดั้งเดิมอื่น ๆ ก็คือ ข้อความหมายมิติ (hypertext) ที่สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลอื่น ๆ บนเครือข่ายเว็ลด์ไวด์เว็บ ผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย เพียงแค่คลิกเมาส์ไปที่จุดเชื่อมโยงหรือลิงค์ (Link) ที่ต้องการ การเชื่อมโยงซึ่งเป็นมิติหนึ่งของปฏิสัมพันธ์ผ่านสื่อเว็บไซต์ จึงทำให้ผู้เข้าชมสามารถติดต่อกับผู้อื่นได้ทั่วโลก และเป็น การเปิดโลกทัศน์ด้วยวิธีการง่าย ๆ การจัดข้อมูลให้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบระเบียบและง่ายต่อการใช้งาน จะช่วยตอบสนองความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้เข้าชมเว็บไซต์ และช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าชมเว็บไซต์นั้น ๆ

ผลการวิเคราะห์พบว่าบล็อกองค์กรทั้ง 3 มีการนำการเชื่อมต่อกันไปใช้อย่างเต็มที่ โดยมีการเชื่อมโยงไปกับบล็อก หรือเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องบนบล็อกองค์กรนั้น ๆ หรือเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ขององค์กร เช่น บนบล็อกองค์กรของ Delta Airlines ก็จะมีเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น การเชื่อมโยงไปยัง Delta Airlines's Channel ซึ่งเป็นเว็บ Youtube ของDeltaเองที่รวบรวมวิดีโอทุกอย่างที่เกี่ยวกับDeltaเอาไว้(<http://www.youtube.com/deltaairlines>) หรือการเชื่อมโยงไปยังบล็อกของ Southwest Airlines เป็นต้น

หรือบล็อกของ Malaysia Airlines ก็เชื่อมตอลิงค์ไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์กร เช่น ลิงค์ไปยังเว็บไซต์สายการบินในเครือที่ให้บริการในประเทศใกล้เคียง โดยจะลิงค์ไปยังเว็บไซต์ขององค์กรเท่านั้น และบล็อก Southwest Airlines ลิงค์เชื่อมตอลิงค์ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และลิงค์เชื่อมตอลิงค์ไปยังเว็บภายนอกองค์กร ซึ่งมีทั้งบล็อกและเว็บไซต์ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินโดยมีการแบ่งไว้อย่างชัดเจน

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Information Collection)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นความต้องการเบื้องต้นของผู้ส่งสาร เป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสารเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่บริโภคสื่ออย่างเป็นระบบ โดยทั่วไปมักเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ความชอบ หรืออาจเป็นบุคคลิกส่วนบุคคลเพื่อประเมินผู้รับสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลของสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถทำได้หลายรูปแบบมากกว่าสื่อดั้งเดิม และกลไกหนึ่งที่สามารถพบได้ทั่วไปบนสื่ออินเทอร์เน็ตคือ การให้ลงทะเบียนเป็นสมาชิก

อาจพิจารณาได้ว่าการใช้ระบบลงทะเบียนสมาชิกมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดให้ผู้เข้ามากลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง

ซึ่งจากการวิเคราะห์บล็อกองค์กรพบว่า ทั้งสามบล็อกองค์กรมีระบบสมาชิกของบล็อกองค์กร โดยจะเป็นรูปแบบให้สมัครเป็นสมาชิกบล็อกโดยสามารถเขียนบล็อกได้เช่นกันและสมัครเพื่อรับรู้สิทธิพิเศษแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกของบล็อกองค์กรนั้น ๆ โดยการสมัครสมาชิกในบล็อกองค์กรจะเป็นเพื่อการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับโปรโมชั่นพิเศษ ดังตัวอย่างเช่น บล็อกของ Malaysia Airlines ที่กำหนดให้มีลิงค์เชื่อมต่อไปยัง MAS eNewsletter เพื่อรับข่าวสารสิทธิพิเศษก่อนบุคคลอื่นจากองค์กร

การสื่อสารระหว่างกัน (Reciprocal Communication)

หากเปรียบเทียบกับสื่อมวลชนดั้งเดิม การสื่อสารมักเป็นลักษณะการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ผู้ส่งสารมักไม่ได้คาดหวังที่จะได้รับการตอบกลับ (Feedback) จากผู้รับสาร แต่สื่อเว็บไซต์นั้นเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารยังเกิดการสื่อสารระหว่างผู้จัดทำเว็บไซต์และผู้เข้าชมเว็บไซต์มากเท่าไร เว็บไซต์นั้นก็จะยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าชมได้มากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้การสื่อสารระหว่างกันได้แก่ อีเมลล์ เบอร์โทรศัพท์ กระดานแสดงความคิดเห็น (comment) และกระดานข่าว (news)

จากการวิเคราะห์บล็อกองค์กรทั้ง 3 บล็อกพบว่า บล็อกองค์กรสามารถเพิ่มเติมช่องว่างระหว่างองค์กรและลูกค้าได้ เพราะลักษณะเด่นของบล็อกองค์กรที่สามารถโต้ตอบได้ มีการอัปเดตรวดเร็ว ทำให้บล็อกองค์กรช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมากกว่าเว็บไซต์ธรรมดาทั่วไป โดยผู้รับสารสามารถติดต่อได้โดยผ่านอีเมลล์ที่แจ้งไว้ในบล็อกองค์กรของแต่ละบทความ นอกจากนี้ยังสามารถแสดงความคิดเห็นส่วนตัวไว้ในส่วนของ comment ได้ทันที นอกจากนี้ สำหรับบล็อกของ Southwest นั้น ยังมีบริการช่องทาง News ซึ่งเป็นกระดานข่าวของ Southwest Airlines โดยตรงอีกด้วย

ตารางที่ 5
การเปรียบเทียบการมีปฏิสัมพันธ์ของบล็อกองค์กร

การมีปฏิสัมพันธ์	รายละเอียด	DELTA	SOUTHWEST	MALAYSIA
ความสนุกสนาน Playfulness	เกมส์	—	✓	—
ทางเลือก Choice	ความเร็ว	—	—	—
	ภาษา	—	—	—
การเชื่อมต่อกัน Connectedness	Link	✓	✓	✓
การเก็บรวบรวมข้อมูล Information Collection	ระบบสมาชิก	✓	✓	—
	ระบบ Newsletter	—	✓	✓
	Poll	—	✓	—
การสื่อสารระหว่างกัน Reciprocal Communication	อีเมลล์	✓	✓	✓
	เบอร์โทรศัพท์	✓	✓	✓
	กระดานแสดงความ คิดเห็น	✓	✓	✓
	กระดานข่าว	—	✓	—

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

ในส่วนของ การวิเคราะห์การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามแนวคิด Relational Maintenance เป็นแนวคิดที่ใช้วิเคราะห์ ความชื่นชอบ การยอมรับ และความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสามารถใช้ในบริบทการสื่อสารอื่น ๆ ได้เช่นกัน ซึ่งรวมทั้งการสื่อสารออนไลน์ การสื่อสารการตลาดขององค์กรอีกด้วยโดยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. **Access** หมายถึง การให้สาธารณะสามารถเข้าถึงตัวแทนของบริษัท หรือกระบวนการตัดสินใจและนักประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงสมาชิกของสาธารณะได้เช่นเดียวกัน และหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีปฏิกริยาเช่นเดียวกัน เช่น รับโทรศัพท์ ตอบจดหมาย FAQ หรือ อีเมล จากส่วนอื่น ๆ ซึ่งวิธีการนี้คล้ายคลึงกับรูปแบบการสื่อสารสองทาง

โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการสามารถเข้าถึงบริษัทหรือองค์กร ได้แก่ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่ปรากฏในบล็อกขององค์กร จากผลการวิเคราะห์พบว่า บล็อกขององค์กรทั้ง 3 มีการแสดงความสามารถเข้าถึงองค์กรในหน้าบล็อกที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ในส่วนของ Delta Airlines ในช่องทาง Need Help? ได้แสดงส่วนที่อีเมล เบอร์โทรศัพท์ FAQ บล็อกของ Southwest Airlines จะแสดงเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลไว้ในช่องทาง About เช่นเดียวกัน กับบล็อกของ Malaysia Airlines จะนำเสนอ ข้อมูลในการติดต่อในส่วนของ About Us ทั้งเบอร์โทรศัพท์และอีเมลที่ใช้ติดต่อ

2. **Positivity** หมายถึง การมีปฏิกริยากับส่วนอื่น ๆ ด้วยวิธีการที่สนุกสนานและรวมทั้งการพยายามสร้างปฏิกริยาที่สนุกสนานเช่นเดียวกันตัวอย่างในวิธีการนี้รวมถึงการพูดจา ด้วยวิธีการที่สุภาพและการแสดงออกด้วยวิธีการที่ร่าเริงการประยุกต์ใช้วิธีการนี้ในบริบทของการประชาสัมพันธ์จะหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่องค์กรหรือสาธารณะกระทำเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้วยความสนุกสนานสำหรับทุกส่วนที่เกี่ยวข้องลักษณะของมัลติมีเดียที่ปรากฏในบล็อกสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นความพยายามขององค์กรที่จะสร้างปฏิกริยาที่สนุกสนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง RSS, hyperlink ในแต่ละโพสต์, search, archive, categories sitemap และปฏิทิน และมัลติมีเดีย เช่น podcast, วิดีโอ ออดิโอ และอนิเมชัน

โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะปฏิกริยาที่ปรากฏในบล็อกขององค์กร ได้แก่ มัลติมีเดียต่าง ๆ เช่น วิดีโอ อนิเมชัน ออดิโอ podcast, RSS, search, Archive, Categories ปฏิทิน จากผลการวิเคราะห์พบว่า

ทั้ง 3 บล็อกมีการแสดง RSS, Archive, Search, Video และ Categories ไว้หน้าบล็อกองค์กรของตนเอง โดยถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งของบล็อกองค์กร

สำหรับอนิเมชั่น วิดีโอ ออดิโอ podcast และปฏิทิน ไม่มีปรากฏในบล็อกของ Delta และ Malaysia Airlines แต่สำหรับบล็อกของ Southwest Airlines ได้แสดง podcast และ วิดีโอไว้ในลิงค์หน้า Media Center ไม่ได้แสดงไว้หน้าบล็อกโดยตรง

นอกจากนี้ ระบบ Search ปรากฏทั้งหมดสามบล็อกเพื่อช่วยให้ผู้อ่านสามารถค้นหาบทความต่าง ๆ ได้ภายในบล็อกองค์กร แต่สิ่งที่ไม่ปรากฏเลยในบล็อกองค์กรทั้งสามบล็อกคือ อนิเมชั่น

3. Openness หมายถึง การเปิดเผยตัวตนและการสนทนาได้อย่างอิสระระหว่างทุกหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น ในบริบทของงานประชาสัมพันธ์ แนวทางนี้รวมถึงการพูดคุยแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของกลุ่มทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในบริบทของบล็อกองค์กรก็คือ การสื่อสารสองทางระหว่างผู้เขียนบล็อกและผู้เยี่ยมชม ซึ่งก็คือ การแสดงความคิดเห็น (comment), trackback และในส่วน About US

ผลการวิจัยพบว่า จากบล็อกองค์กรทั้ง 3 บล็อก มีรูปแบบการสนทนาได้อย่างอิสระโดยภาษาที่ใช้จะใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย เป็นกันเองกับผู้อ่าน นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในส่วน comment ทุกบล็อกองค์กร โดยมีการชักชวนให้ผู้อ่านแสดงความคิดเห็น เช่น ในหัวข้อ Voluntourism & Delta ซึ่งเป็นเนื้อหาแสดงเกี่ยวกับการทำกิจกรรมสร้างบ้านที่ South Africa ของ Delta Airlines โดยในตอนท้ายผู้เขียนได้ชักชวนให้ผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นว่า Have you ever taken a voluntourism trip? If so, let us know your experience!

หรือ การขอบคุณกลับจากองค์กร ตัวอย่างเช่น ในหัวข้อ Medallions and Choice Seats ในตอนท้ายผู้เขียนได้เขียนขอบคุณผู้อ่านที่แสดงความคิดเห็น Thank you for participating in the Delta Blog! Delta has been listening to your concerns and has responded. For more information see my comment below. เช่นเดียวกันในส่วนของ trackback ก็มีการเชื่อมโยงไปยังลิงค์ที่ได้กล่าวอ้างถึง

ในส่วนของการเปิดเผยตัวตน ข้อความใน About Us จะเป็นการแนะนำบล็อกองค์กรอย่างง่าย ๆ เพื่อสื่อให้ผู้อ่านได้รับรู้ถึงความเป็นตัวตนขององค์กรจริง ๆ ตัวอย่างเช่น

About US ของ Malaysia Airlines

This is a blog on MH, powered by our employees, a space for us to share with our customers and visitors insights into the real stories behind MH!

About US ของ Southwest Airlines

Nuts about Southwest is all about our Employees, Customers, airplanes, and airports. We really are Nuts about Southwest and we hope that our Readers will share that passion by posting their own comments. For more information about the blog and participating, please visit our [User Guide](#).

About Us ของ Delta Airlines

The Delta blog will take you under the wing and behind the scenes sharing stories on ideas, changes, our people, and their working lives.

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบล็อกขององค์กรมีจุดประสงค์เพื่อต้องการลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร ได้รับรู้ว่าองค์กรมีแนวทางการทำงานเช่นไรและพนักงานปฏิบัติงานกันอย่างไรบ้างโดยต้องการให้ลูกค้าได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นเพื่อมีส่วนร่วมกับองค์กรให้มากที่สุด

4. Assurance หมายถึง การแสดงความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ ความสมัคใจของทุกส่วนจะสร้างการยอมรับความสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นตัวชี้ที่ดีสำหรับความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง ซึ่งในบริบทของบล็อกองค์กร ก็คือนโยบายเกี่ยวกับบล็อก หรือเว็บไซต์ขององค์กร (Policy statement for blog/website)

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนของบล็อก Delta Airlines มีการแสดงทั้งนโยบายบล็อก ข้อตกลงทางกฎหมาย หรือข้อมูลส่วนตัวจะปรากฏในเมนูลิงค์ด้านล่าง แต่สำหรับของ Southwest และ Malaysia Airlines แล้วนั้น ไม่ปรากฏในส่วนนี้โดยตรงแต่จะปรากฏเป็นข้อตกลงร่วมกันเมื่อสมัครเป็นสมาชิกบล็อกขององค์กร

5. Social Networks หมายถึง การสร้างเครือข่ายขององค์กรกับกลุ่มเดียวกันที่สาธารณะมีการเชื่อมสัมพันธ์ด้วยกัน โดยวัดได้จาก blogroll และจำนวนลิงค์ใน blogroll

จากผลการวิเคราะห์พบว่าในส่วนของบล็อก Delta และ Southwest Airlines ได้แสดง blogroll ไว้อย่างชัดเจน กล่าวคือ Delta ได้แสดง blogroll ไว้ทั้งหมด 11 บล็อกที่เชื่อมโยงถึงกัน ตัวอย่างเชื่อมโยงบล็อกเช่น บล็อกของ Southwest บล็อกของ Boeing บล็อกของ Today in The Sky ซึ่งแต่ละบล็อกจะแสดงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินทั้งสิ้น และในส่วนของบล็อก Southwest Airlines ได้แสดง blogroll ไว้ในส่วนของ BLOG LUV ซึ่งแสดงไว้ทั้งหมด 43 บล็อก

ตัวอย่างเช่น Delta Blog, Boeing 737, Boeing Blog, A Blog About Those Things in the Sky, Airways Magazine, Sky Talk, Plane Buzz เป็นต้น ขณะที่บล็อกของ Malaysia Airlines จะแสดงเฉพาะการเชื่อมโยงไปยังลิงค์ขององค์กรเท่านั้น เช่น Malaysia Airlines, MASwings, MAS Video Community, MAS eNewsletter เป็นต้น

6. Sharing Tasks การพยายามสร้างความสัมพันธ์โดยสามารถดูได้จากความถี่ของการโพสต์ในบล็อก จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทั้งสามบล็อกองค์กรมีความสม่ำเสมอในการโพสต์บทความ โดย Southwest Airlines เริ่มโพสต์บทความมาตั้งแต่ปี 2006 เดือนเมษายน บล็อกองค์กรของ Delta Airlines เริ่มโพสต์บทความตั้งแต่เดือนสิงหาคมปี 2007 ส่วนของ Malaysia Airlines โพสต์บทความตั้งแต่เดือนเมษายน 2008 โดยทั้งสามบล็อกองค์กรสร้างความสัมพันธ์สม่ำเสมอ ไม่มีการขาดช่วงไปของบล็อก

ตารางที่ 6

การเปรียบเทียบการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายของบล็อกองค์กร

การสร้างความสัมพันธ์ กับกลุ่มเป้าหมาย	รายละเอียด	DELTA	SOUTHWEST	MALAYSIA
Access	ที่อยู่	✓	✓	✓
	หมายเลขโทรศัพท์	✓	✓	✓
	อีเมลล์	✓	✓	✓
Positivity	RSS	✓	✓	✓
	Categories	✓	✓	✓
	Archive	✓	✓	✓
	Podcast	—	✓	—
	ปฏิทิน	—	—	—
	อนิเมชั่น	—	—	—
	Search	✓	✓	✓
	Video	✓	✓	✓
Openness	การแสดงความคิดเห็น	✓	✓	✓
	Trackback	—	—	—
	About Us	✓	✓	✓
Assurance	Policy Statement	✓	—	—
Social Networks	Blogroll	✓	✓	✓
Sharing Tasks	Post	✓	✓	✓