



พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมในองค์กร Social Network Behavior in Organization

คาลอส บุญสุภา^๑
สฤชต์ ศรีโยธิน^๒

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมในองค์กรและความคิดเห็นของผู้บริหารต่อเครือข่ายสังคมของบริษัท ๔ บริษัทที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ โรงพิมพ์ บริษัทตัวแทนประกัน โรงพยาบาล และ โรงทอผ้า กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานของบริษัทโรงพิมพ์ บริษัทตัวแทนประกัน โรงพยาบาล และ โรงทอผ้า รวมเป็น พนักงาน ๔๐ คน ผู้บริหาร ๔ คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบประสิทธิภาพในการใช้เครือข่ายสังคม การสื่อสาร ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และผลกระทบด้านลบของเครือข่ายสังคม และ แบบสัมภาษณ์พนักงาน รวมไปถึงแบบสัมภาษณ์ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อเครือข่ายสังคมในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ด้วยกระบวนการตามหลักวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า องค์กรทั้งหมดมีประสิทธิภาพในการใช้เครือข่ายสังคมโดยมีค่าเฉลี่ยรวม ๒.๓๑ การสื่อสารมีค่าเฉลี่ยรวม ๒.๓๑ ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวม ๒.๔๙ ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวม ๒.๒๓ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน ๒.๓๔อยู่ในระดับสูง และมีผลกระทบทางลบมีค่าเฉลี่ย ๑.๒๒ อยู่ในระดับต่ำและการใช้เครือข่ายสังคมที่แยกออกเป็นด้านลูกค้า และด้านพนักงาน โดยที่ด้านลูกค้าจะเน้นการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าผ่านเครือข่ายสังคมจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ และใช้เครือข่ายสังคมเพื่อหาข้อมูลออกแบบสินค้าให้กับลูกค้า และประชาสัมพันธ์บริษัทลงในเครือข่ายสังคม สุดท้ายด้านพนักงาน มีการติดต่อสื่อสารประสานงานเมื่อทำกิจกรรม และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรผ่านเครือข่ายสังคมรวมถึงการใช้เครือข่ายสังคมเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน

คำสำคัญ: เครือข่ายทางสังคมในองค์กร, ประสิทธิภาพ, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ผลทางลบ.

^๑ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

^๒ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.



Abstract

The objectives of this research were to study the social network in organization and the opinion of the executives to the social network of 4 companies with different categories: Printing press, Insurance Broker, Hospital and Textile. The examples were one executive and 10 staff of each company, 44 in total. The instruments used in the study were efficiency test and interview form.

The results of the study found that the efficiency of the social network use was at 2.31, 2.31 in communication, 2.49 in expectation, 2.23 in satisfaction, and in total it was 2.34. The negative result was at a low level at 1.22. The use of social network in customers was to receive an order locally and internationally and in officials was to provide product information to customers and company public relation. Furthermore, the officials use social network for communication in work, internal public relation and for a good relation among officials.

Keyword: social network in organization, efficiency, expectation, satisfaction, negative result



บทนำ

สิ่งมีชีวิตแต่ละชนิดมีการสื่อสารที่แตกต่างออกไป บางชนิดออกเสียงคำราม บางชนิดส่งเสียงเป็นจังหวะ บางชนิดสื่อสารกันโดยวิธีอื่น ในสมัยก่อนมนุษย์ก็มีการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษา เป็นการแสดงท่าทางหรือส่งเสียงเพื่อจะสื่อสารให้อีกฝ่ายเข้าใจ จะเห็นว่ามันไม่ต่างจากสัตว์อื่นๆ เท่าไหร่ เพราะว่าสัตว์แต่ละชนิด ทุกชนิดสื่อสารกันต่อหน้าด้วยกันทั้งนั้น บางชนิดอาจจะระยะไกลมากๆ บางชนิดต้องใกล้กัน หรืออาจจะสื่อสารกันแบบเป็นหมู่ แต่ไม่มีสิ่งมีชีวิตชนิดไหนที่สามารถสื่อสารกันแบบผ่านรุ่นชั่วอายุคนได้เมื่อเราพูดแต่ละครั้ง มันคือการถ่ายทอดความคิดแบบไร้สายจากสมองหนึ่งไปสู่อีกสมองหนึ่งหรือหลายๆ สมองพร้อมกัน เป็นการถ่ายทอดความคิดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ผ่านปากต่อปาก เรื่องราวที่เกิดขึ้นหรือเรียนรู้ในคนหนึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านปากต่อปากไปทั่วโลกและผ่านวันเวลาได้นานนับพันนับหมื่นปี ความรู้ที่สะสมข้ามยุคสมัยเหล่านี้เองที่ทำให้มนุษย์ในยุคแรกๆ หลีกหนีภัยที่แล้วได้เปรียบเทียบกับสิ่งมีชีวิตอื่นๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหน้านับพันล้านปี (ซัชพล เกียรติขจรธาดา, ๒๕๕๖: ๑๒๓)

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตแรกที่มีการตั้งหลักฐานการบอกเล่าผ่านรูปภาพในถ้ำ บอกเล่าสิ่งต่างๆ มากมายเพื่อบอกเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้น บอกเล่าวิธีการ หรือสร้างเพื่อความสวยงาม วิธีการแรกดังกล่าวเมื่อผ่านยุคสมัยมาจนถึงยุคอียิปต์ได้มีการใช้กระดาษในการเขียนบอกเล่าเรื่องการส่งสารต่างๆ นานา จนมาถึงยุคอารยธรรมกรีก-โรมันที่มีการใช้การสื่อสารหรือการเขียนเรื่องราวต่างๆ ลงในกระดาษอย่างแพร่หลายเช่นงานเขียนทางปรัชญาของเพลโต หรืออริสโตเติล รวมไปถึงอารยธรรมทางเอเชีย เช่น จีน หรือ อินเดีย ก็มีการใช้อย่างแพร่หลายในการสื่อสาร กล่าวคือคนหนึ่งคนสามารถเขียนเรื่องราวของตัวเองและส่งต่อให้คนอื่นอีกหลายคนส่งต่อไปยังคนอื่นอีกหลายๆ คนได้ สิ่ง

เหล่านี้เป็นประโยชน์มากมายมหาศาลเพราะหากคนเราจะปรับตัวเพื่อที่จะทำอะไรได้สักอย่างเราต้องผ่านการลองผิดลองถูกจำนวนมาก บางอย่างอาจจะใช้เวลาชั่วชีวิตคน การถ่ายทอดเรื่องราวจึงสำคัญ เพราะมันคือการถ่ายทอดวิธีการจะทำบางสิ่งบางอย่าง หรือคิดอย่างไร ควรทำอย่างไรเพื่อให้ได้บางสิ่งมา ทำให้สามารถย่นระยะเวลาเป็นทวีคูณ อีกทั้งยังรักษาชีวิตของสิ่งมีชีวิตได้อย่างมากมาย การถ่ายทอดทางหนังสือถูกใช้กันแพร่หลายและนอกจากการสื่อสารแล้วยังถูกใช้ในการศึกษา การประกอบอาชีพอีกมากมาย และความบันเทิง เป็นสัญลักษณ์ทางปัญญาที่ยังนิยมกันจนถึงปัจจุบัน การวิวัฒนาการของสิ่งพิมพ์นั้นเป็นเรื่องดีมากชิ้นเรื่อยๆ เริ่มจับจูนหน้าไว้ได้เยาะ กะทัดรัด เหมาะสมต่อวัยต่างๆ จนถึงทำให้สามารถอ่านง่ายมากขึ้น เข้าถึงได้ง่ายขึ้นคนหนึ่งคนอาจเขียนหนังสือเล่มหนึ่งและส่งไปยังคนเป็นล้านคนก็เป็นได้ไม่ยาก นอกจากนั้นสิ่งพิมพ์ยังมีหลายชนิด ไม่ว่าจะหนังสือพิมพ์ที่บอกเล่าเหตุการณ์น่าสนใจที่เกิดขึ้นประจำวัน นิตยสารที่รวมเรื่องราวต่างๆ เฉพาะทางของเล่มนั้นๆ มาเสนอแก่ผู้บริโภค หรือเป็นหนังสือเรียนที่ใช้สอนหนังสือกันที่โรงเรียน จนถึงยุคๆ หนึ่งซึ่งมีการเริ่มใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นซึ่งสร้างผลกระทบรุนแรงมากในปัจจุบันและเป็นผลให้เกิดปรากฏการณ์มากมายทั้งผลเสียและผลดี

หลังจากที่มีคอมพิวเตอร์ออกมาเพื่อใช้งาน และมีอินเทอร์เน็ตที่เป็นการเชื่อมโยงเข้าเครือข่ายที่สามารถเข้าไปที่ไหนก็ได้ทั่วโลก เป็นการปฏิวัติการสื่อสาร นอกจากครั้งที่มีการเขียนสื่อในถ้ำเลยก็ว่าได้เพราะ คนหนึ่งคนสามารถนอนเขียนเรื่องราวเรื่องราวหนึ่งผ่านอินเทอร์เน็ต ให้คนทั่วโลกได้รู้เรื่องได้ในเวลาไม่ถึงนาทีเช่นเว็บไซต์อย่าง Google เป็นต้น มีการเริ่มใช้เว็บไซต์ไว้เผยแพร่เรื่องราวประจำวัน ความคิด ความบันเทิง หรืออีกหลายๆ อย่างที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นและตนเอง เช่น Blogs หรือ Hi๕ ที่บอกเรื่องราวของตัวเอง



เพื่อให้ผู้อื่นได้ติดตามแต่หน้าหนึ่งก็จะเป็นเรื่องราวของคนคนหนึ่ง นอกจากนั้นยังสามารถถ่ายทอดผ่านภาพและเสียงผ่านเครือข่ายอย่าง Youtube ได้อีกด้วย โดยเฉพาะ Youtube ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงไม่ว่าจะเป็นการเสนอผลงานเพื่อสร้างรายได้ เพื่อความบันเทิง เพื่อเสนอข้อเท็จจริงบางอย่าง เพื่อการศึกษาในการศึกษา ปัจจุบันมีการเสนอคลิปวิดีโอที่น่าสนใจเกี่ยวกับการศึกษา และเหมาะสมที่จะนำมาเป็นสื่อการสอน เพื่อให้ทำให้เกิดความบันเทิงและยังสร้างความประทับใจ หรือสามารถชมคลิปวิดีโอที่น่าสนใจเพื่อพัฒนาตัวเองในต่อไป จนมาถึงการสื่อสารแบบหมู่ที่ทรงอนุภาพมากที่สุดและเป็นแหล่งรวมผู้คนจำนวนมากกว่า ๕๐๐ ล้านคนอีกทั้งปรากฏการณ์ทางสังคมมากมายที่เกิดขึ้นก็เกิดมาจากเว็บไซต์หนึ่ง

Facebook และ Twitter เป็นการสื่อสารแบบหมู่ที่เมื่อมีคนคนหนึ่งเปิดหน้าเว็บไซต์ขึ้นมาจะเห็นเรื่องราวของคนเป็นร้อยผ่านหน้าเพียงหน้าเดียวเพียงแค่เลื่อนลงมาไม่ว่าจะความคิด การระบายอารมณ์ การแชร์เรื่องราวประจำวัน เรื่องราวดีๆ หรือยังสามารถแชร์คลิปวิดีโอ เสียงมาจากเว็บไซต์อื่นๆ ได้อีกด้วยนอกจากนั้นยังเป็นพื้นที่ที่แสดงออกและหลอมรวมมวลชนในการเคลื่อนไหวทางสังคม การเมือง การรณรงค์ การหาเสียง หรือการซื้อการขายสินค้า การโฆษณาและอื่นๆอีกมากมาย เมื่อ Smart Phone เกิดขึ้นและแพร่หลายกลายเป็นเทคโนโลยีที่ใครๆ ก็มีได้ ทำให้การเข้าถึงเครือข่ายทางสังคมง่ายขึ้นกว่าเดิมมากมีการสื่อสารแบบส่งข้อความเกิดขึ้นมาเช่น Line หรือ WhatsApp แทนการโทรศัพท์นอกจากนั้นยังสามารถส่งไฟล์ หรือรูปภาพ วิดีโอและยังเชื่อมต่อไปยังเครือข่ายสังคมอื่นๆ ได้ ทั้งหมดนี้หลอมรวมกันเราเรียกว่า Social Network หรือเครือข่ายทางสังคมที่ทำให้เชื่อมผู้คนไว้ คนรู้จักกันง่ายขึ้นสามารถใช้งานสร้างความสะดวกสบาย ใช้ทางธุรกิจใช้เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสาร เป็นการย่อขนาด

ลงในยุคโลกาภิวัตน์ที่เชื่อมโลกให้เล็กลง ผู้คนต่างเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่ายขึ้นมากเครือข่ายสังคมถูกนำมาใช้หลายทาง ทั้งการศึกษา องค์กร การความบันเทิง การตลาดและอื่นๆ อีกมากมาย

วัฒนธรรมใหม่ๆ และการปรับตัวให้เข้ากับสังคมเกิดขึ้นทั้งในกลุ่มของผู้บริโภคและองค์กร ลูกคามีการทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเพราะการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องสำคัญเมื่อเราสามารถที่จะตัดสินใจอะไรได้แม้อยู่ในสถานการณ์ที่แย่งก็ยิ่งรู้สึกดีกว่า คนที่อยู่ในสถานการณ์ที่แย่งแต่ไม่สามารถตัดสินใจได้เช่น เมื่อเราพาสุนัขสองตัวซึ่งในกรงที่มีไฟฟ้าปล่อยไฟฟ้าออกมาทั้งสองกรงแต่มีสุนัขในกรงหนึ่งที่สามารถกดปุ่มหยุดไฟฟ้าได้ในขณะที่อีกกรงหนึ่งทำไม่ได้ ผลสรุปว่าสุนัขที่ไม่สามารถตัดสินใจที่จะหยุดได้ชิมคร่ำอย่างมากมายแต่สุนัขที่สามารถกดหยุดได้รู้สึกปกติ การทดลองในการครั้งนี้ได้บอกเราเลยว่าการตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องสำคัญการที่พนักงานระดับสูงมีโอกาสตัดสินใจยอมทำงานอย่างมีความสุขมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้ตัดสินใจ ดังนั้นการตัดสินใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในองค์กรสมัยใหม่ การที่พนักงานได้มีส่วนในการตัดสินใจจะมีความสุขกับการทำงาน และจะมีการลาออกที่ลดลง พนักงานต้องการที่จะได้พบและพูดคุยกับเพื่อนพนักงานด้วยกันอย่างรวดเร็ว การที่พนักงานสร้างกลุ่มพูดคุยกันทำให้การติดต่อนั้นง่ายขึ้นทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวนอกจากนั้นยังสามารถสร้างความบันเทิงในการพูดคุยกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และสร้างคุณค่าใหม่ๆ ภายในองค์กรแบบดั้งเดิม เมื่อข้อมูลทางสังคมกลายเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือและกระบวนการทางธุรกิจ คุณก็จะกลายเป็นองค์กรที่มีการเชื่อมต่อและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

จากที่กล่าวมาข้างต้น คำถามสำหรับงานวิจัยของผู้วิจัยคือ การใช้ Social Network อย่างแพร่หลายในหลายๆ ด้าน ผู้วิจัยในฐานะที่



ศึกษาด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจึงอยากที่จะทราบว่าองค์กรบางองค์กรที่ไม่ได้มีขนาดใหญ่ถึงได้ดึงเอา Social Network ตัวใดมาใช้และทำไมถึงดึงเข้ามาใช้รวมถึงมาใช้ทำอะไรบ้าง และเปรียบเทียบเมื่อครั้งที่ยังไม่มีการใช้ Social Network ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรมีประโยชน์อะไรบ้างที่เพิ่มขึ้นมาผลลัพธ์เป็นอย่างไร พร้อมทั้งแนวโน้มในการที่จะนำ Social Network ไปใช้ต่อไปในอนาคต เพื่อให้ผู้ที่ต้องการจะประกอบธุรกิจได้รู้ผลลัพธ์โดยรวมของการใช้เครือข่ายสังคมในองค์กร รวมทั้งยังเป็นการให้คำตอบแก่ผู้ที่ต่อต้านเครือข่ายสังคมบางชนิดว่าเครือข่ายทางสังคมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และขาดไปไม่ได้ในยุคสมัยนี้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการใช้เครือข่ายสังคม

ประเภทของเครือข่ายสังคมประกอบด้วย

๑. Identity Network เผยแพร่ตัวตน ใช้สำหรับนำเสนอตัวตน และเผยแพร่เรื่องราวของตนเองทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสร้างอัลบั้มรูปของตัวเอง สร้างกลุ่มเพื่อน และสร้างเครือข่ายขึ้นมาได้ เช่น Face book

๒. Creative Network เผยแพร่ผลงาน สามารถนำเสนอผลงานของตัวเองได้ในรูปแบบของวิดีโอ ภาพ หรือเสียงเพลงเช่น YouTube

๓. Interested Network ความสนใจตรงกัน Del.icio.us เป็น Online Bookmarking หรือ Social Bookmarking โดยเป็นการ Bookmark เว็บไซต์ที่เราสนใจไว้บนอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งปันให้คนอื่นดูได้และยังสามารถบอกความนิยมของเว็บไซต์ต่างๆได้โดยการดูจากจำนวนตัวเลขที่เว็บไซต์นั้นถูก Bookmark เอาไว้จากสมาชิกคนอื่นๆ Digg นั้นคล้ายกับ del.icio.us แต่จะมีให้ลงคะแนนแต่ละเว็บไซต์ และมีการ Comment ในแต่ละเรื่อง Zickr ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย

คนไทยเป็นเว็บลักษณะเดียวกับ Digg แต่เป็นภาษาไทย

๔. Collaboration Network ร่วมกันทำงาน คือเป็นการร่วมกันพัฒนาซอฟต์แวร์หรือส่วนต่างๆของซอฟต์แวร์ Wikipedia เป็นสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่รวบรวมความรู้ข่าวสาร และเหตุการณ์ต่างๆ ไว้มากมาย ปัจจุบันเราสามารถนำ Google Maps สร้างแผนที่ของตัวเอง หรือจะแบ่งปันแผนที่ให้คนอื่นได้ใช้ด้วย จึงทำให้มีสถานที่สำคัญ หรือสถานที่ต่างๆ ถูกปักหมุดเอาไว้ พร้อมกับข้อมูลของสถานที่นั้นๆ ไว้แสดงผลจากการค้นหา

๕. Gaming/Virtual Reality โลกเสมือน สองตัวอย่างของโลกเสมือนนี้ มันก็คือเกมออนไลน์นั่นเอง Second Life เป็นโลกเสมือนจริง สามารถสร้างตัวละครโดยสมมติให้เป็นตัวเราเองขึ้นมาได้ ใช้ชีวิตอยู่ในเกมอยู่ในชุมชนเสมือน (Virtual Community) สามารถซื้อขายที่ดิน และหารายได้จากการทำกิจกรรมต่างๆได้

๖. Peer to Peer (P2P) P๒P เป็นการเชื่อมต่อกันระหว่าง Client (เครื่องผู้ใช้, เครื่องลูกข่าย) กับ Client โดยตรง โปรแกรม Skype จึงได้นำหลักการนี้มาใช้เป็นโปรแกรมสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต และก็มี Bit Torrent เกิดขึ้นมาเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการแบ่งปันไฟล์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วแต่ทว่ามันก็ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์

ตัวอย่างเครือข่ายสังคมที่นิยมในปัจจุบัน

Facebook (เฟซบุ๊ก) เป็นบริการเครือข่ายสังคมและเว็บไซต์ เปิดใช้งานเมื่อ ๔ กุมภาพันธ์ ค.ศ. ๒๐๐๔ ดำเนินงานและมีเจ้าของคือ บริษัท เฟซบุ๊ก (Facebook, Inc.) จากข้อมูลเดือนกรกฎาคม ค.ศ. ๒๐๑๐ เฟซบุ๊กมีผู้ใช้ประจำ ๕๐๐ ล้านบัญชี ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูลส่วนตัวเพิ่มรายชื่อผู้ใช้อื่นในฐานะเพื่อนและแลกเปลี่ยนข้อความ รวมถึงได้รับแจ้งโดยทันทีเมื่อพวกเขา



ปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว นอกจากนั้นผู้ใช้อย่างสามารถร่วมกลุ่มความสนใจส่วนตัว จัดระบบตาม สถานที่ทำงาน โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือ อื่น ๆ ชื่อของเฟซบุ๊กนั้นมาจากชื่อเรียกภาษาปากของสมุดที่ให้กับนักเรียนเมื่อ เริ่มแรกเรียนในสถาบันอุดมศึกษา ที่มอบให้โดยคณะบริหารมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถรู้จักผู้อื่นได้ดีมากขึ้นเฟซบุ๊กอนุญาตให้ใครก็ได้เข้าสมัครลงทะเบียนกับเฟซบุ๊ก โดยต้องมีอายุมากกว่า ๑๓ ปีขึ้นไป

Twitter (ทวิตเตอร์) เป็นบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จำพวกไมโครบล็อก โดยผู้ใช้สามารถส่งข้อความยาวไม่เกิน ๑๔๐ ตัวอักษรว่าตัวเองกำลังทำอะไรอยู่

LINE (ไลน์) คือแอปพลิเคชันที่ผสมผสานบริการ Messaging และ Voice Over IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน จึงทำให้เกิดเป็น Application ที่สามารถ Chat สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ Post รูปต่างๆ หรือจะโทรคุยกันแบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลทั้งหมดไม่ต้องเสียเงิน

Instagram (อินสตาแกรม) คือแอปพลิเคชันถ่ายภาพและแต่งภาพบนสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ที่มาพร้อมกับลูกเล่นการแต่งเติมสีสันให้กับรูปภาพด้วย ฟิลเตอร์ (Filters) ต่างๆ ที่ให้เราสามารถเลือกปรับภาพได้หลากหลายและสวยงามแนวอาร์ตๆ ได้ตามใจชอบทั้งในเรื่องของ สี แสง เรียกได้ว่าสามารถปรับอารมณ์ของรูปภาพได้ตามต้องการ และสามารถแชร์รูปภาพสวยๆ าวดเพื่อนๆ ที่อยู่ในสังคม

Chat (แชท) คือการสนทนาออนไลน์ หรือ Internet Relay Chat (IRC) หมายถึงโปรแกรมที่ถูกสร้างมาเพื่อการสนทนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการพิมพ์ข้อความผ่านคีย์บอร์ดขึ้นสู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งจะมีชื่อของผู้เล่นและข้อความแสดงขึ้นในหน้าต่างภายในจอคอมพิวเตอร์ของโปรแกรมสนทนา ให้คนอื่นๆ ที่ร่วมสนทนาใน

ห้องสนทนา (chat room) นั้นๆ ได้เห็นว่า ผู้เล่นสนทนาคนอื่นๆ สามารถเข้าสนทนาได้

บริการสนทนาออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านข้อความ เสียง และรูปภาพจาก Webcam โดยมีการโต้ตอบกันอย่างทันทีทันใด (real-time) มีลักษณะเดียวกันกับการสนทนาโดยโทรศัพท์ ต่างกันตรงที่ผู้สนทนาจะสื่อสารผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถส่งข้อความ ภาพ และเสียงให้กันโดยมีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการส่งข้อมูล

การสนทนาออนไลน์มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลว่าจะใช้งาน ข้อดีก็คือการได้รู้จักผู้คนมากขึ้น ได้แนวความคิดหลากหลาย มองโลกได้กว้างขึ้นโดยที่เป็นการลดช่องว่างด้านเวลา และสถานที่ ทำให้ได้รับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่นพร้อมกับเผยแพร่ประสบการณ์ของตนเองที่เป็นประโยชน์ เผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ส่วนข้อเสียเป็นอาการติดสนทนาออนไลน์ไม่สนใจกิจกรรมอื่นนอกจากสนทนาออนไลน์

รูปแบบการสนทนาออนไลน์ ในปัจจุบันมีคุณสมบัติพิเศษเพิ่มสีสันการสนทนามากมาย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความแตกต่าง ความน่าสนใจ ทำให้เข้ามาสนทนาพูดคุย สามารถแบ่งรูปแบบการสนทนาออนไลน์อย่างกว้างๆ ได้เป็น ๓ รูปแบบด้วยกัน คือ Web Chat, Web Board และโปรแกรมสนทนาออนไลน์ Web Chat เป็นการสนทนาโดยผ่านเซิร์ฟเวอร์กลาง ซึ่งจะทำให้เกิดกลุ่มสนทนาแล้วทุกคนที่ติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์นั้นสามารถได้รับข้อความนั้นได้พร้อมๆ กัน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าห้องสนทนา (chat room) เป็นการเข้าไปคุยกันในเว็บที่จัดให้บริการ เป็นการคุยตอบโต้ระหว่างกันผ่านเซิร์ฟเวอร์ โดยใช้บราวเซอร์ปกติ รูปแบบและบรรยากาศของห้องคุยก็จะขึ้นอยู่กับผู้สร้างสรรค์เว็บบริการนั้นๆ ว่าให้ความน่าสนใจมากน้อย



เพียงใด ซึ่งแต่ละห้องจะมีคนพูดคุยพร้อมๆ กันหลายคน

การใช้ Internet เพื่อสนองความต้องการ

John Suler (อรอมา ศรีสุทธิพันธ์, ๒๕๔๕: ๒๐) นั้นได้ทำการศึกษถึงการบริโภคอินเทอร์เน็ตว่า สื่ออินเทอร์เน็ตเติมเต็มความต้องการในลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ได้อย่างไร โดยได้พบว่าสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้และช่วยเติมเต็มขาดเซยความต้องการมีขาดหายไปของบุคคลในลำดับขั้นความต้องการดังนี้

๑. Sexual Needs ความต้องการด้านเพศ ฟรอยด์ กล่าวว่า เรื่องเพศ (Sex) นี้ เป็นการต้องการพื้นฐานของมนุษย์และเป็นความต้องการลำดับขั้นแรกของMaslow ซึ่งในปัจจุบันเรื่องของเพศนั้นเป็นหัวข้อที่นิยมมากในสื่ออินเทอร์เน็ต เมื่อบุคคลถูกครอบงำจากกิจกรรมทางเพศในออนไลน์หรือ Cybersex นี้ จะทำให้เขาได้รับความพึงพอใจซึ่งกิจกรรมเกี่ยวกับเรื่องเพศในอินเทอร์เน็ตนี้เป็นสิ่งเสพติดได้ เพราะมันง่ายในการเข้าถึงลักษณะของสื่อที่ผู้ใช้ไม่ต้องระบุชื่อนั้นก็เป็นหนทางที่ปลอดภัยมีทางเลือกสร้างอัตลักษณ์ใหม่และเปลี่ยนเพศใหม่ซึ่งทำให้อินเตอร์เน็ตนี้ สามารถเติมเต็มพลังความต้องการได้ และการใช้บุคคลสามารถเข้าไปหาคู่ได้ตามความต้องการของตน Cybersex นั้นเป็นการขาดเซยการแสดงออกในเรื่องเพศทางกายภาพ เมื่อบุคคลนั้นยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจในเรื่องเพศจากชีวิตจริง เขาก็จะมอบสิ่งทดแทนในอินเตอร์เน็ต

๒. Need for an Altered State of Consciousness ความต้องการเข้าสู่จินตนาการ ความเพ้อฝัน บุคคลนั้นมีแนวโน้มความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงความมีสติรู้สำนึกของตน เพื่อที่จะได้รับประสบการณ์ความเป็นจริงจากแง่มุมที่แตกต่างกัน ซึ่งความเป็นจริงจากแง่มุมที่แตกต่างกัน ซึ่งความต้องการนี้อาจถูกแสดงผ่านหลายพฤติกรรมเช่น ทางด้านสร้างสรรค์ศิลปะ ทางด้าน

เพศ การเสพติดยาและสื่อมวลชน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลหลุดจากโลกแห่งความจริงเข้าสู่โลกแห่งจินตนาการ ความเพ้อฝันอินเทอร์เน็ตนั้นเปิดโอกาสให้บุคคลแสดงออกซึ่งความไร้สติ มันให้ทางเลือกเพื่อเปลี่ยนแปลงความมีสติ โดยอนุญาตให้บุคคลแสดงจินตนาการเพื่อปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นและสำรวจโลก และเนื่องจากเวลา สถานที่ และอัตลักษณ์ของคนนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้ Cyberspace นั้นกลายเป็นโลกแห่งความฝันเช่นโลกแห่งจินตนาการ ใน MUD และ Multimedia Environment บุคคลจะถูกดึงดูดให้เข้าไปในสภาพแวดล้อมเสมือนจริง (Virtual Environment) เพราะมันเหมือนความฝัน เขาจะได้รับความต้องการที่น่าพึงพอใจ โดยจะถูกดึงดูดสู่ความไร้สติ ที่ซึ่งเขาสามารถแสดงออกได้ถึงจินตนาการ ซึ่งก็อาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเพศ (Sexuality) ความรุนแรง (Aggression) และ การจินตนาการในบทบาทสมมุติ (Role Playing) ในอินเทอร์เน็ต

๓. Need for an Achievement and Mastery Altered ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ บุคคลนั้นมีความต้องการพื้นฐานในการเรียนรู้ได้รับประสบการณ์ความสำเร็จ เป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ มีอำนาจ และความนับถือในตนเองก็เป็นหนึ่งในความต้องการนี้ บุคคลจะเข้าไปเรียนรู้อกับการใช้โปรแกรมต่างๆ การค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาช่วยแก้ปัญหาและตัดสินใจอินเทอร์เน็ตทำให้บุคคลได้เรียนรู้สังคม วัฒนธรรมต่างๆให้การยอมรับกับความสำเร็จของบุคคล แต่ชุมชนในอินเทอร์เน็ตนั้นก็เปลี่ยนแปลงเร็วมาก ดังนั้นในการที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ ได้บุคคลจึงใช้เวลาบ่อยมาก ๆ กับมัน

๔. Need to Belong ความต้องการมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งของสังคมบุคคลจะต้องการติดต่อกันระหว่างบุคคล กรได้รับการยอมรับทางสังคม การมีส่วนร่วมทางความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อินเทอร์เน็ตนั้นช่วยให้บุคคลเข้ามาเป็น



ส่วนหนึ่งในชุมชนที่เขาพึงพอใจได้ เมื่อบุคคลรู้สึก กัดดันจากสังคมจริง รู้สึกแปลกแยกเข้ากันไม่ได้กับ สังคมที่ดำเนินอยู่ เขาจะหันมาหาสังคมใน อินเทอร์เน็ตที่จะช่วยชดเชยความรู้สึกนั้น เปิด โอกาสให้บุคคลเข้ามาอยู่ในสังคมร่วมกัน เมื่อมีผู้ใช้ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ชุมชนก็จะเปลี่ยนเร็วกว่าในชีวิต จริง ซึ่งถ้าบุคคลต้องการติดต่อกับชุมชน เขาจะต้อง หมั่นเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ต ยิ่งใช้เวลาเท่าไรใน โลกออนไลน์ คนอื่นก็จะรู้จักเรามากขึ้นเท่านั้น ถ้า เราต้องการไม่ให้อุบัติหรือสูญเสียสังคมนี้ไป เราก็ จะต้องหมั่นเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตัวเรายังคงอยู่ ในสังคมออนไลน์ได้

๕. Need for Relationship ความ ต้องการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความต้องการ ติดต่อกันระหว่างบุคคล อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นสังคมที่มี พลังและให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่บุคคล ซึ่งเป็น สิ่งที่มีอิทธิพลที่สุดในอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตนั้น ช่วยสนองความต้องการให้แก่บุคคลที่ไม่ได้รับ ความสัมพันธ์ทางสังคมเพียงพอ สำหรับคนช้อยาย หรือคนที่หวาดกลัวที่จะติดต่อบุคคลอื่นในชีวิตจริง นั้นอินเทอร์เน็ตจะช่วยชดเชยให้คนเข้าไปใน ความสัมพันธ์ในออนไลน์ได้และด้วยความที่ไม่มีใคร รู้ว่าเราคือใครในสื่ออินเทอร์เน็ต นั้นจะช่วยให้ บุคคลสามารถแสดงออกมากขึ้น รู้สึกมั่นคงและ มั่นใจมากขึ้นนอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังช่วยให้ บุคคลสามารถพบปะกับเพื่อนใหม่หรือแสวงหา ความสัมพันธ์แบบคู่รักได้ ซึ่งอินเทอร์เน็ตก็จะสร้าง ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ มากกว่าชีวิตจริง ทำให้บุคคลนั้นละทิ้งชีวิตจริงเพื่อ เข้ามาติดต่อกันหาเพื่อนในอินเทอร์เน็ต Grohol (อร อูมา ศรีสุทธิพันธ์, ๒๕๕๕:๒๒) นั้นเห็นว่า ความ ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือความ ต้องการทางสังคมนี้เป็นความต้องการที่สำคัญ ที่ ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมกรรมเสพติด ผู้เสพติดนั้นจะ แสวงหาความต้องการนี้ โดยผ่านการใช้ประโยชน์

อิเล็กทรอนิกส์ การ Chat-Room หรือการเล่นเกม ออนไลน์

๖. Need for Self-Actualization and the Transcendence of Self เป็นความต้องการ เข้าถึงความต้องการภายใน ทศนคติและบุคลิกภาพ ซึ่งก่อนหน้านี้ถูกปิดบังเอาไว้ อินเทอร์เน็ตนั้นช่วย ให้บุคคลแสวงหาตัวตนในอุดมคติของเขา เข้าถึงสิ่ง ที่เขาอยากจะทำ สิ่งที่เขาจะเป็นได้อย่างแท้จริง อินเทอร์เน็ตนั้นสามารถเข้าถึงและสนองความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้ให้ทุกด้านและมันก็ทำ ให้บุคคลสามารถเสพติดมันได้ง่าย เนื่องจากความ ต้องการที่หลากหลาย ของแต่ละบุคคลสามารถ ชดเชยได้จากสื่ออินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคอินเทอร์เน็ต นั้น ยึดติดการบริโภคอินเทอร์เน็ตเนื่องจาก อินเทอร์เน็ตนั้นสามารถตอบสนองและเติมเต็ม ความต้องการที่ขาดหายของพวกเขาได้ และช่วยให้ พวกเขาสามารถหลบหนีจากปัญหาในชีวิตจริง Cooper (๑๙๙๘) (อรอูมา ศรีสุทธิพันธ์, ๒๕๕๕:๒๘)

Social Media กับการปฏิบัติองค์กร

บทบาทของสังคมออนไลน์ หรือ Social Media ได้พัฒนาขึ้นจากการเป็นเครื่องมือใน ด้านสังคมสู่การเป็นเครื่องมือสำคัญ ของการ เปลี่ยนแปลงทางการเมืองในประเทศต่างๆ อย่างเช่น อียิปต์ ตุนิเซีย หรือลิเบีย แม้กระทั่งความ ไม่สงบที่เกิดขึ้นในอังกฤษหรือในอเมริกา (ในบาง เมือง) ก็มีเจ้า Social Media อย่างเช่น Facebook หรือ Twitter เป็นจำเลยที่สำคัญ อย่าง นายกรัฐมนตรีของอังกฤษยังเคยมีความคิดที่จะปิด Social Media ในขณะที่ผู้บริหารองค์กรก็ควรที่จะ นำบทเรียนจากผู้บริหารประเทศมาเรียนรู้ด้วย เช่นเดียวกัน นั่นคือ Social Media สามารถเป็นได้ ทั้งเครื่องมือปฏิวัติทางการเมือง และสามารถเป็น เครื่องมือสำคัญในการปฏิวัติองค์กร ได้เช่นเดียวกัน (พสุ เดชะรินทร์, ๒๕๕๔) เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ ทั้พนักงานและลูกค้ามีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น Social Media ทำให้ผู้บริหารองค์กรต้องหันมาให้



ความสำคัญต่อข้อเรียกร้องและความต้องการของ ทั้งพนักงานและลูกค้ามากยิ่งขึ้น ผู้บริหารในปัจจุบันคงจะไม่สามารถหนีพ้นกระแสดังกล่าวไปได้ ดังนั้นควรที่จะเปิดใจ เรียนรู้ และยอมรับถึงการที่ Social Media ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหาร องค์กรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ Social Media ได้กลายเป็นเครื่องมือที่กระตุ้นให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในสังคมและพฤติกรรมของคน ซึ่งเรา คงต้องยอมรับว่า ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเมืองหรือ องค์กรธุรกิจในปัจจุบัน ไม่ได้ถูกออกแบบมาให้ พร้อมรับต่อกระแสของ Social Media ที่เกิดขึ้น เราจะพบว่า การเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีและ กระแสสังคม นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วว่าการ เปลี่ยนแปลงของตัวองค์กร ผู้บริหารเองก็ไม่ได้ถูก เตรียมพร้อมให้รับมือต่อ Social Media เช่นเดียวกัน ถ้าท่านกลับไปค้นหรือเปิดตำรา ทางด้านภาวะผู้นำ จะพบว่าไม่มีทฤษฎีไหนที่ กล่าวถึงผลกระทบของ Social Media ต่อภาวะ ผู้นำ หรือผู้นำควรจะต้องทำตัวอย่างไรให้สามารถ ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจาก Social Media ได้ ผู้อ่านลองนึกถึงสภาพความเป็นจริงใน ปัจจุบันที่การกระทำ (หรือไม่กระทำ) ของผู้บริหาร หรือองค์กรในบางเรื่อง ถ้าไม่ถูกใจคนบางคนแล้ว เรื่องดังกล่าวจะกลายเป็นสิ่งที่อ่านและรับรู้อย่าง แพร่หลายผ่านทาง Social Media ดังนั้น คำถาม สำคัญคือผู้บริหารในยุคปัจจุบันควรที่จะทำตัว อย่างไร

ผู้บริหารในยุคสังคมออนไลน์จะต้อง แสดงออกถึงความจริงใจ ความโปร่งใส ความ ยุติธรรม และความศรัทธาและเชื่อมั่นในการทำสิ่งที่ ถูกต้อง เมื่อใดก็ตาม ที่ผู้บริหารไม่ปฏิบัติตนในทาง ที่เหมาะสมแล้ว ทั้งพนักงานและลูกค้าก็จะเริ่มหมด ความไว้วางใจ และในปัจจุบันเราไม่ได้เก็บความ ไว้วางใจไว้กับตนเองแต่เผยแพร่ไปในสังคมออนไลน์ ในขณะที่ต่างประเทศ เราจะเริ่มเห็นตัวอย่างของ บริษัทที่มีการกระทำที่ไม่เหมาะสมและโดนกระแส

ของการต่อต้านผ่านทาง Social Media จนกระทั่ง ต้องตกเป็นฝ่ายตั้งรับ ตัวอย่างเช่น ใน New Zealand ที่กีฬารักบี้เป็นที่คลั่งไคล้กันมาก แต่เมื่อ แฟนรักบี้เริ่มพบว่าเสื้อทีมชาติของตนเองที่ผลิตและ จัดจำหน่ายโดย Adidas ขายในประเทศแพงกว่าที่ ขายในประเทศอื่น (จากการค้นคว้าและเปรียบเทียบ ราคาออนไลน์) แฟนกีฬาก็เริ่มที่จะรวมกลุ่มประท้วง ผ่านทาง Social Media ซึ่งในที่สุด สื่อ ระดับประเทศก็เข้ามาเล่นด้วย ทำให้ประชาชนชาว นิวซีแลนด์เริ่มคืนสินค้าของ Adidas และพนักงาน ของบริษัทรู้สึกถึงเภทภัย โดยต้องเอาโลโก้บริษัท ออกจากรถออกจากบริษัทหรือกรณีที่เนเธอร์แลนด์ ที่ประชาชนเริ่มไม่พอใจต่อโบนัสที่ผู้บริหารของ ING ได้รับจนกระทั่งมี Social Media Campaign ออกมา ซึ่งสุดท้ายซีอีโอก็ต้องระงับการรับโบนัส มูลค่า \$๑.๘ ล้าน และโบนัสของผู้บริหารคนอื่นๆ ด้วย หรือกรณีของพนักงานของ Dominos Pizza ถูกถ่ายคลิปและนำไปเผยแพร่บน You tube ที่มี การนำเนยแข็งไปวางเล่นไว้บนจุกในขณะที่กำลังทำ แซนดวิชให้กับลูกค้า ทำให้หุ้นของบริษัทตกลงถึง ๑๐% ภายในเวลาไม่นาน

ผู้บริหารจะต้องเข้าใจว่า Social Media ทำให้บุคคลแต่ละคนมีช่องทางในการ แสดงออกและแสดงความคิดเห็นมากขึ้น และ ความ คิดเห็นดังกล่าวถ้า โดน ก็จะกระจายไปทั่ว จะเห็น ได้ว่า Social Media นั้นมีประโยชน์มากมายแต่ใน ขณะเดียวกันก็มีโทษมากมายเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้บริหารขาดความซื่อสัตย์ โปร่งใส และความจริงใจในการบริหาร

การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เกี่ยวกับพฤติกรรม การใช้เครือข่ายสังคมในองค์กร เพื่อดูว่าองค์กรใช้ เครือข่ายสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสาร มี ความพึงพอใจ และความคาดหวังที่ตีมากแค่ไหน รวมไปถึงมีผลกระทบแง่ลบมากแค่ไหน และ องค์กร เหล่านั้นใช้เครือข่ายสังคมในองค์กรทำงานอย่างไร



บ้าง รวมไปถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อ
เครือข่ายสังคมในองค์กร โดยการวิจัยนั้น ได้ศึกษา
องค์กร ๔ องค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันดังต่อไปนี้
โรงพยาบาล โรงทอผ้า โรงพิมพ์ และ บริษัทตัวแทน
ประกันเพื่อดูว่าองค์กรเหล่านี้ใช้เครือข่ายสังคมใน
การทำงานอย่างไรบ้าง โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น
๒ แบบ คือการทำวิจัยเชิงคุณภาพ และการทำวิจัย
เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยทำการศึกษาในปี ๒๕๕๘ ด้วย
การลงเก็บข้อมูลองค์กร ๔ องค์กร โรงพยาบาล โรง
พิมพ์ โรงทอผ้า และ บริษัทตัวแทนประกัน โดย
ทำการศึกษาจากข้อมูล ๒ ประเภท ได้แก่

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้
แบบสอบถาม ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพใน
การใช้เครือข่ายสังคม การสื่อสาร ความพึงพอใจ
ความคาดหวัง และ ผลกระทบในแง่ลบต่อเครือข่าย
สังคม

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบ
สัมภาษณ์ โดย แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนแรกคือ
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้สัมภาษณ์พนักงานทั่วไปเกี่ยวกับ
การใช้เครือข่ายสังคมในการทำงาน ความคาดหวัง
ต่อเครือข่ายสังคม และประโยชน์ของเครือข่าย
สังคม ส่วนที่สองเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้สัมภาษณ์
ผู้บริหาร ว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ
เครือข่ายสังคม เพราะเหตุใดองค์กรแห่งนี้ถึงใช้
เครือข่ายสังคม และเครือข่ายสังคมมีประโยชน์
อย่างไรบ้าง

บทวิเคราะห์

จากการศึกษาขององค์กรทั้ง ๔ องค์กรนอก
จะมีประสิทธิภาพในการใช้เครือข่ายสังคม ความ
คาดหวัง การสื่อสาร ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูง
และผลกระทบด้านลบมีค่าเฉลี่ยต่ำการใช้เครือข่าย
สังคมยังมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน เป็น
รูปแบบองค์กรที่มีบริบทแตกต่างกัน แต่มีการใช้
เครือข่ายสังคมที่มีลักษณะเหมือนกัน แต่ก็มี ความ

แตกต่างกันเช่นเดียวกันโดยจะแบ่งออกเป็น ๒
ประเภท ได้แก่ ด้านลูกค้าและด้านพนักงาน

๑. ด้านลูกค้า เนื่องจากการใช้
เครือข่ายสังคมในเชิงรุกทั้งหมดถูกใช้โดยฝ่าย
การตลาดหรือฝ่ายขาย เพราะการสร้างกำไรของ
บริษัทจะขึ้นอยู่กับลูกค้าการบริการลูกค้าจึงเป็นสิ่ง
ที่สำคัญที่สุด และการใช้เครือข่ายสังคมนั้นทำให้
ประหยัดรวมไปถึงทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
มากขึ้นด้วยจากการส่งข้อมูลต่างๆได้อย่างง่ายดาย
ดังนั้นแล้วจึงเป็นเหตุผลที่ทุกองค์กรที่ทำการศึกษา
ได้นำเครือข่ายสังคมมาใช้โดยมีการใช้ในด้านลูกค้า
ดังต่อไปนี้

๑) ติดต่อลูกค้า องค์กรที่ทำการศึกษา
ทั้ง ๔ องค์กรเน้นการใช้เครือข่ายสังคมกับลูกค้า
แทบทั้งสิ้น เนื่องจากกำไรขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับ
ลูกค้า การสร้างช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติมคือ
สิ่งจำเป็น การส่งข้อมูลต่างๆในการส่งข้อมูลต่างๆ
ในสมัยนี้สามารถส่งได้อย่างรวดเร็วผ่าน
Application อย่าง Facebook Line และ
WhatsApp^๑ เป็นต้น โรงทอผ้าซึ่งเป็นองค์กรที่
ทำการศึกษาพบว่ามีเป็นองค์กรที่มีการใช้เครือข่าย
สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การใช้ internet
ติดต่อเป็นสิ่งที่สะดวกสบาย เครือข่ายสังคมสามารถ
ที่จะส่งรูป หรือแนบไฟล์ พร้อมกับเก็บประวัติการ
สนทนาไว้ได้ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์อย่างมาก
และเช่นเดียวกันบริษัทตัวแทนประกันที่ถึงแม้ภายใน
องค์กรจะไม่นิยมการใช้เครือข่ายสังคมเพราะจาก
ที่ศึกษาเป็นองค์กรที่เกิดผลกระทบด้านลบจาก
เครือข่ายสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และมี
ประสิทธิภาพในการใช้เครือข่ายสังคมอยู่ในระดับ
ปานกลาง แต่ฝ่ายการตลาดนั้นจำเป็นที่จะต้องมีย
ลูกค้าจำนวนมากเพื่อสร้างผลกำไร เครือข่ายสังคม
จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริการได้อย่างดี ใน

^๑ WhatsApp เป็นเครือข่ายสังคมที่คน
อินเดียและนักธุรกิจอินเดียใช้กัน ซึ่งต่างจากคนไทยที่ใช้
แต่ line



การส่งข้อมูลต่างๆ ไปให้ลูกค้า รวมถึงโรงพิมพ์ที่ใช้
เครือข่ายสังคมส่งข้อมูลและคุยราคากันแทนที่
จะต้องเดินทางออกไปนัดพบและคุยกัน เพราะการ
จะทำหนังสือเป็นเล่มจำนวนมากรวมเป็นเงินหลาย
แสน ดังนั้นการมีเครือข่ายสังคมเข้ามาช่วยทำให้ลด
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเวลาในการเดินทางได้
อย่างดีอีกด้วยนอกจากมีการใช้กับลูกค้าที่มาติดต่อ
กับบริษัท แต่ยังใช้ติดต่อกับหนังสือพิมพ์ในการส่ง
ข้อมูลเพื่อหลังหนังสือพิมพ์ หรือใช้ติดต่อกับ
สถานที่เพื่อจัด Event ประชาสัมพันธ์องค์กร

๒) ส่งแบบงานให้ลูกค้า แม้การส่งแนบ
ไฟล์หรือส่งรูปจะเป็นเรื่องธรรมดาของเครือข่าย
สังคม เป็นการติดต่อลูกค้าที่ใช้บ่อยครั้ง แต่บาง
องค์กรจำเป็นที่จะต้องออกแบบสินค้าและส่งไป
รวมไปถึงการรับ Order จากลูกค้า ยกตัวอย่างเช่น
มีลูกค้าจากประเทศอังกฤษสั่งผ้าจาก โรงทอผ้าว่า
ต้องการรายผ้าชนิดนี้ ทางโรงทอผ้าจะต้องนำราย
นั้นมาสร้างแม่พิมพ์ หรือบางกรณีต้องออกแบบให้
ลูกค้าเลือก รวมไปถึงการออกแบบเพื่อขายตามร้าน
ขายผ้าในประเทศไทย ดังนั้นการเข้าถึงข้อมูล
ทางด้านกร Design จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเครื่องมือ
ที่นิยมใช้กันในการหาข้อมูลเฉพาะทางคือ Google
plus^๒ ซึ่งช่วยในการให้ข้อมูลต่างๆตามต้องการ
เดียวโรงพิมพ์ที่ใช้ Google plus ในการหาข้อมูล
ออกแบบหน้าปกให้กับลูกค้า

๓) ประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร
องค์กรที่ศึกษาอย่างเช่น โรงพยาบาลจะมีการ
ประชาสัมพันธ์ใน Facebook เพื่อบอกข่าว
โปรโมชั่นต่างๆที่ฝ่ายการตลาดทำหรือโครงการ
ต่างๆของโรงพยาบาล พร้อมกับให้ข้อมูลองค์กรอีก
ด้วย และยังเป็นช่องทางที่รับ Feedback จาก

^๒ Google Plus เป็นเครือข่ายสังคม ที่มี
หลาย Communities โดยที่จะแบ่งออกเป็นเรื่องๆตาม
ความสนใจเมื่อเข้าไปแล้วจะเป็นหน้า Feed เหมือนกับ
Facebook

ลูกค้า องค์กรอื่นที่ศึกษาก็มีประชาสัมพันธ์ผ่าน
Facebook เช่นเดียวกัน

๔) ติดต่อกับลูกค้าในต่างประเทศ
นอกจากจะติดต่อลูกค้าในประเทศแล้ว โรงทอผ้ายัง
มีการติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ ฝ่าย Import and
Export จะต้อง Import เข้าผ้าดิบจากจีน และมา
แปรรูปจากนั้นหากมี Order เข้ามาจากต่างประเทศ
การเจรจาต่างๆจะทำผ่านเครือข่ายสังคมเช่นการส่ง
ข้อมูล ส่งแบบผ้าต่างๆจากนั้นจะ Export สินค้า
ออกไป ยังประเทศต่างๆที่สั่ง Order มา ดังนั้นการ
ใช้เครือข่ายสังคมในการติดต่อลูกค้าใตต่างประเทศ
จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

๒. ด้านพนักงาน แม้ว่า การ
ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจะเป็นเรื่องที่สำคัญแล้ว การ
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านเครือข่ายสังคมก็
เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะในชีวิตประจำวัน
พนักงานใช้เครือข่ายสังคมกันเป็นเรื่องปกติ
พนักงานจึงใช้เครือข่ายสังคมในองค์กรจนเป็นเรื่อง
ธรรมดา ส่งผลให้พนักงานแผนกต่างๆติดต่อสื่อสาร
กันเกิดความสัมพันธ์ที่ติดกันโดยมีการใช้ในด้าน
ลูกค้าดังต่อไปนี้

๑) ติดต่อกภายในองค์กร ดังที่ได้
กล่าวมาเครือข่ายสังคมทำให้พนักงานได้สร้าง
สัมพันธ์ที่ติดกัน แม้บริษัทตัวแทนประกันจะไม่
นิยมการใช้เครือข่ายสังคมก็ตาม แต่องค์กรอื่น
สามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ยกตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลที่มีการประสานงาน
ผ่านเครือข่ายสังคมในกิจกรรมต่างๆ โดยจะตั้ง
Users ใน Line เข้ากลุ่มและสร้างเป็น Group
สำหรับกรรมการเพื่อประสานงานทำกิจกรรม
นอกจากนั้นหากเวลามีปัญหาเช่น คอมพิวเตอร์ของ
พนักงานมีปัญหาพนักงานสามารถ Line หา
พนักงาน IT และถ่ายหน้าจอของตัวเองส่งไปให้ IT
เพื่อให้ IT บอกวิธีแก้ปัญหากหากแก้ไม่ได้ พนักงาน
IT จะ Remote ไปในคอมและแก้ปัญหา



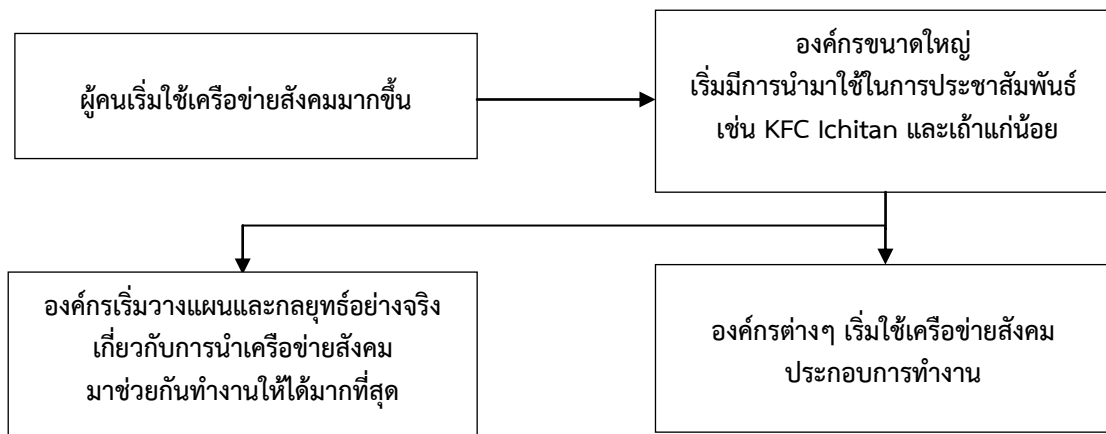
๒) ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร องค์กรอย่างโรงพยาบาลที่มีกิจกรรมและการอบรมจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องจ้างพนักงานและการจ้างที่ดีที่สุดคือจ้างใน Group Line เพื่อให้พนักงานที่คนเห็น หรือนอกจากจะจ้างเรื่องกิจกรรมหรือการอบรม ยังจ้างเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่นเวลาที่ People soft มีปัญหา HR จะต้องติดต่อ IT จะอีกสาขาหนึ่งซึ่งเป็นคนวางระบบ และจ้างกับพนักงานว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น ต้องรออีกนานแค่ไหน เป็นต้น บริษัทอื่นก็เช่นกัน เมื่อมีการอบรมหรือมีเรื่องสำคัญอะไรก็จะจ้างใน Line หรือ WhatsApp เช่นเดียวกัน

๓) ทำกิจกรรมในเครือข่ายสังคม ในโรงพยาบาลมักจะทำกิจกรรมกันเองระหว่าง

พนักงานเสมอโดยทำผ่านเครือข่ายสังคม ฝ่ายการตลาดจะเป็นคนออกแบบเกมเช่น เกมจับผิดภาพ หรือเกมตอบคำถาม ถ้ามีใครตอบได้ก็จะให้ของรางวัลเช่นตัวภาพยนตร์ เป็นต้น โดยจะดำเนินกิจกรรมผ่าน Group Line ซึ่งมีพนักงานที่ร่วมเล่นจำนวนมาก

บทสังเคราะห์

จากการศึกษาทำการค้นคว้าเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมรวมไปถึงการวิจัยกับองค์กร ๔ องค์กรที่ประกอบธุรกิจแตกต่างกันทำให้รู้จักเครือข่ายสังคมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะกระบวนการที่องค์กรเลือกใช้เครือข่ายสังคม ซึ่งก่อนที่จะมีการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคม ดังภาพต่อไปนี้



ภาพแสดงกระบวนการเกิดเครือข่ายสังคมในองค์กร

ดังนั้น พฤติกรรมทางสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้หลาย องค์กรวางแผนที่จะพัฒนาเครือข่ายสังคมยก ตัวอย่างเช่น ความคล้ายตาม^๑

^๑ความคล้ายตาม (Conformity) คือ แนวโน้มที่บุคคลจะมีพฤติกรรมตามบุคคลอื่น ในกรณีที่บุคคลนั้นไม่สามารถจะตัดสินใจกระอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปได้

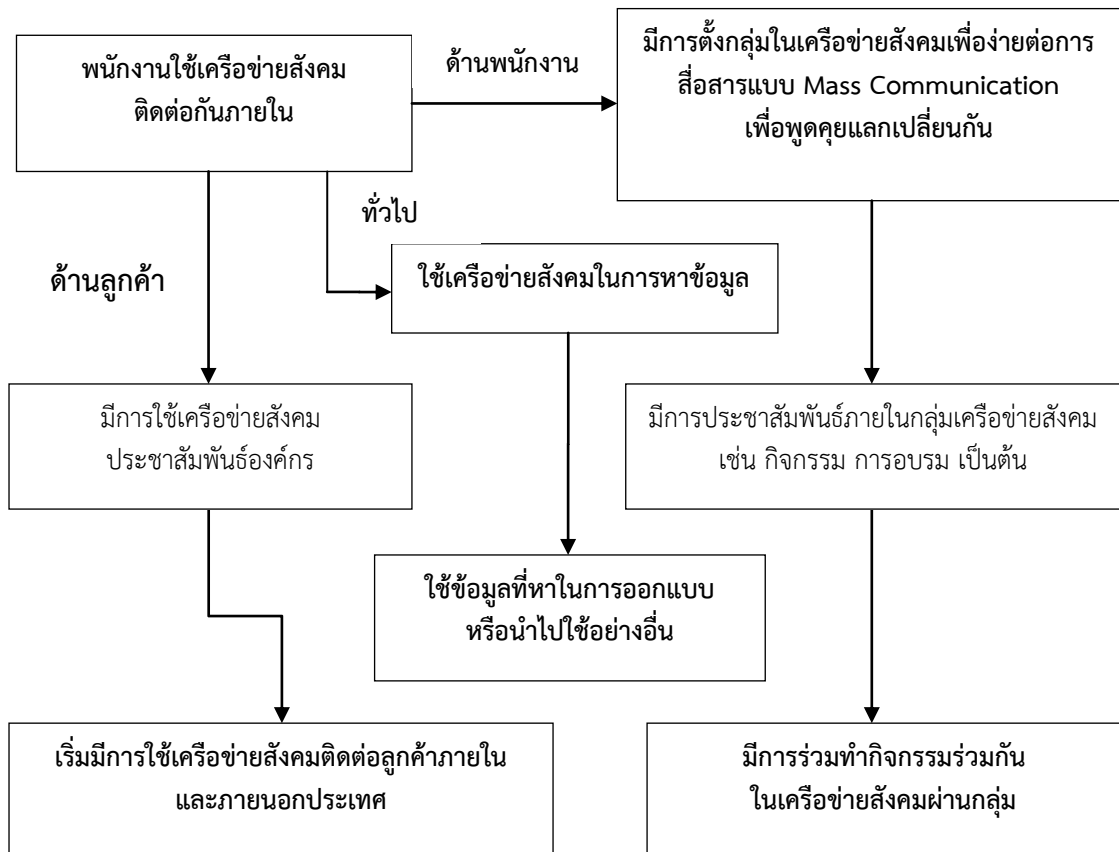
บริษัทชั้นนำ หรือการเลียนแบบตัวแบบ^๒ และการแข่งขันจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในเมื่อคู่แข่งกำลังพัฒนาขึ้น จึงกดดันให้บริษัทต่างๆ ทำบ้าง และพัฒนาในสิ่งที่แตกต่างออกมาบ้าง ยกตัวอย่างเช่น Ichitan แจกรถ แจกเงินผ่าน Facebook ส่งผลให้องค์กรอื่นๆ ก็แจกเช่นเดียวกัน เช่น เจ้าแก๊นน้อย เป็นต้น และผลจากการใช้วิธีการแจกนั้น

^๒การเลียนแบบตัวแบบ (Model) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการเลียนแบบบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน โดยอาศัยการสังเกต



เป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างดี กล่าวคือ Ichitan และ เจ้าแกนน้อย ใช้ Facebook ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะมีผลตามวงจรการประชาสัมพันธ์ โดย

ก่อนที่องค์กรจะมีการใช้เครือข่ายสังคมอย่างมีประสิทธิภาพองค์กรจะต้องผ่านขั้นตอนการพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ ดังภาพนี้



ภาพแสดงกระบวนการประยุกต์ใช้เครือข่ายสังคม

จะเป็นการรับส่งข้อมูล รับคำสั่งซื้อ ประชาสัมพันธ์ และด้านพนักงานจะเป็นการสร้างกลุ่ม Communication ขึ้นมาเพื่อนำไปใช้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการอบรม รวมไปถึงมีการพัฒนาในการใช้เครือข่ายสังคมเล่นเกมร่วมกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถึงแม้องค์กรขนาดไม่ใหญ่ เหมือนกับ ichitan KFC และ เจ้าแกนน้อย แต่องค์กรขนาดกลางก็สามารถนำเครือข่ายสังคมมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเครือข่ายสังคมไม่

จำเป็นต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่เสมอไปแต่องค์กรขนาดกลางหรือขนาดเล็กหรือแม้แต่ SME ก็สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ สามารถที่จะเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนรวมไปถึงความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้า และประสิทธิภาพในการสื่อสาร ที่มีการเก็บประวัติ การสนทนาไว้ การส่งภาพ แนบไฟล์ในขณะที่กำลังสนทนากัน การประชุมหรือพูดคุยกันผ่าน Video เช่น Line Facebook Skype และอื่นๆ ซึ่งในความคิดของผู้วิจัยโลกในตอนนี้



กำลังเข้าสู่ยุคแห่งเครือข่ายสังคมแบบเต็มตัว ในตอนนี้เครือข่ายสังคมยังใช้สะดวกสบายผ่าน Smart Phone ซึ่งปัญหาของ Smart Phone คือจะต้องหยิบขึ้นมาเปิดเครื่องและดำเนินการ แม้จะสบายกว่าคอมพิวเตอร์แต่ยังไม่เพียงพอ ในอนาคตการใช้เครือข่ายสังคมอาจไม่จำเป็นต้องใช้ Smart Phone อาจจะเป็น Microprocessor บางอย่างที่ดีไว้กับตัวและสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมได้อย่างทันที ในอนาคต E-mail โทรศัพท์อาจจะไม่ใช้สิ่งที่เป็นอีกต่อไป และไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับ

อนาคต แต่ในปัจจุบันองค์กรแต่ละองค์กร จะต้องคิดวิธีในการใช้เครือข่ายสังคมให้มี ประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อตอบสนอง สะดวกสบายของลูกค้า และความพึงพอใจของ ลูกค้า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำธุรกิจคือการแข่งขัน และการแข่งขันไม่ใช่สิ่งที่เลวร้ายเสมอ การแข่งขันมีด้านที่ดีในตัวของมันเอง เพราะเมื่อคน แข่งขันกันมากจะต้องคิดวิธีในการเอาชนะ อย่างสร้างสรรค์ขึ้นมาซึ่งเครือข่ายสังคมก็เป็น หนึ่งในวิธีการที่สร้างสรรค์ และรอวันที่จะ พัฒนาเพื่อมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

บรรณานุกรม

- คุณทร ปัญญาโสภณเลิศ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร)**. คณะนิเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๕๔.
- ซัชพล เกียรติขจรธาด. **๕๐๐ ล้านปี ของความรัก เล่มที่ ๑ เรื่องวิทยาศาสตร์อารมณ์ ความรัก และความเกลียดชัง**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: สายธุรกิจโรงพิมพ์, ๒๕๕๖.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๖.
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. “พฤติกรรมการใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) ของนักศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชานิเทศศาสตร นวัตกรรม)**. คณะนิเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๗.
- เอมิกา เหมมินทร์. “ศึกษาพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. คณะสถิติ ประยุกต์: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖.
- Kaplan Andreas and Michael Haenlein. **Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media**. Kelley School of Business, Indiana University, 2010.