

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังกัดออนไลน์
ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17
กองพลทหารราบที่ 7



พันตรี ไสภณ เชี่ยววานิช

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังกัดออนไลน์
ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17
กองพลทหารราบที่ 7



พันตรี โสภณ เชี่ยววานิช

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์
ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.รัชตะ พันธุ์แสง)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์พรรณยุพา นพรัตน์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

สิงหาคม 2561



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.รัชตะ พันธุ์แสง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งการตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะนายทหาร นายสิบ และพลทหาร สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 จังหวัดพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อ การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบแด่บุพการี และผู้มีพระคุณ ทุกท่าน

พันตรี โสภณ เชี่ยววานิช



เรื่อง: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ผู้ศึกษาค้นคว้า: พันตรี โสภณ เชี่ยววานิช, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.รัชตะ พันธุ์แสง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เครือข่ายสังคมออนไลน์, กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามนโยบายจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายออนไลน์บนเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อศึกษาประโยชน์และโทษของเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 การศึกษานี้ใช้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ จาก 201 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหาร สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ปี 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 พบว่า พัฒนาระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้สัญญาณเร็วและแรงขึ้น และเพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถกระจายการเข้าถึงสัญญาณได้ทั่วถึง และควบคุมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้อยู่ในขอบเขต และอยู่ในหลักการของการใช้งาน

Title: OPERATIONAL EFFICIENCY THROUGH SOCIAL NETWORKING OF SOLDIERS, 17th FIELD ARTILLERY BATTALION, 7th INFANTRY DIVISION

Author: Sapon Chiewwanich, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2018

Advisor: Dr.Rachata Pansang

Keywords: Operational Effectiveness, Social Networking, 17th Field Artillery Battalion, 7th Infantry Division.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the operational Efficiency through social networking based on online communication system policy, and its positive and negative effects in order to improve the operational Efficiency through social networking of soldiers, 17th Field Artillery Battalion, 7th Infantry Division. The sample consisted of 201 people from 17th Field Artillery Battalion, 7th Infantry Division (2017): Commissioned Officers, Non-commissioned Officers and Privates. The quantitative research was applied by using questionnaires and the data collected were analyzed. The results of the study showed that workplace cooperation in terms of working condition and work stability has improved significantly and reliability has improved moderately. The development guidelines for operational effectiveness through social networking are as follows: improving internet access system, increasing wireless access points within the military unit in order to optimize network coverage, and controlling the use of internet and social networking within the scope of implementation.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	12
ขอบเขตของการวิจัย	12
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	13
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	14
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	16
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ.....	17
ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร.....	21
การปฏิบัติงานของการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7	32
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสังคมออนไลน์ (Social Media).....	43
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media).....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7	64
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7	66
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	71
5 บทสรุป	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	84
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลำดับชั้นยศ	62
4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	63
5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล.....	63
6 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท การเชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	64
7 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์.....	64
8 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้ งานเครือข่ายสังคมออนไลน์	65
9 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่ท่านนิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์.....	65
10 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโปรแกรมที่ใช้ เป็นประจำ	66
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	67
12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	67
13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	68
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน	69
15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพการทำงาน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทุกด้าน.....	71
17	แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหาร ปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านปัญหา.....	71
18	แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหาร ปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านอุปสรรค	72
19	แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหาร ปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านข้อเสนอแนะ.....	73



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	14
2 แสดง Model การสื่อสาร.....	31
3 แสดงรูปแบบจำลอง SMCR ของเบอร์ไล.....	32
4 แสดงแผนภูมิสายการบังคับบัญชา และหน่วยขึ้นตรงกองพลทหารราบที่ 7.....	39
5 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17.....	39
6 แสดงโครงสร้างการจัดการเครือข่ายออนไลน์ ของหน่วย	40
7 แสดงระบบอินเทอร์เน็ต (Wifi) ร้อย.นชต. ป.พัน.17.....	41



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมออนไลน์ คนในสังคมหรือผู้คนที่ต่าง ๆ ใช้ในการโต้ตอบกันกับส่วนอื่น ๆ โดยทั่วไปบนเว็ลด์ไวด์เว็บ ผู้คนมากมายมารวมตัวกัน มีความสนใจที่มีร่วมกัน แต่ก็ยังมีหลายวิธีที่ผู้คนในสังคมใช้กันในทุกวันนี้ ประเภทแรกของสังคมออนไลน์ที่สร้างขึ้น คือ “คนเป็นส่วนสำคัญของเว็บไซต์” เช่น Facebook และ MySpace เว็บไซต์ดังกล่าวจะส่งเสริมผู้คนเป็นจุดสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การกระทำเช่นนี้ identity ออนไลน์ และโปรไฟล์ ถูกสร้างโดยผู้ใช้แต่ละคน ในหลายรูปแบบ คล้ายกับหนังสือเดินทางประเภทที่สองของสังคม เว็บไซต์ออนไลน์จะเป็นตัวอย่างโดยเรียงลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ของเว็บไซต์ ตัวอย่างเช่น หากมีความสนใจในการถ่ายภาพ และต้องการแบ่งปันสิ่งนี้ให้กับผู้อื่นที่มีความสนใจในสิ่งเดียวกัน ก็มีเว็บไซต์การถ่ายภาพ เช่น Flickr, Kodak Gallery และ Photo bucket

สังคมออนไลน์อาจใช้เรียกแตกต่างกันสองแนวความคิด แนวความคิดแรก คือเป็นคำอธิบายของ Web 2.0 เทคโนโลยีที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและชุมชนก่อนสิ่งอื่นใด แนวความคิดที่สอง เป็นข้อเสนอสำหรับเครือข่ายในอนาคตคล้ายกับเว็ลด์ไวด์เว็บ

สังคมออนไลน์จะเชื่อมโยงผู้คน องค์กร และความคิด การกล่าวถึงวิธีการใช้คำในบริบทนี้ถูกแนะนำในกรกฎาคม 2004 เรียกว่า “สังคมออนไลน์: สร้างเครือข่ายสังคมกับ XDI” ในกระดาษได้ อธิบายวิธีการแนะนำโพรโทคอลใหม่เพื่อใช้สำหรับกระจายการแบ่งปันข้อมูลและประสานสื่อให้ตรงกัน XDI สามารถเปิดใช้งานใหม่ของชั้นข้อมูลที่เชื่อถือได้แลกเปลี่ยนการใช้งาน มีการสร้างกุญแจ ซึ่งใช้ในการบล็อกเลเยอร์นี้ คือ I-names และ I-numbers (ขึ้นอยู่กับการกำหนด OASIS XRI) หน้า Data web และ link contracts

เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีการพัฒนาในหลายรูปแบบ แต่สิ่งที่เป็นแก่นหลัก ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวที่สามารถมองเห็นได้ ที่แสดงการเชื่อมต่อรายการของเพื่อนที่เป็นผู้ใช้งานของระบบเดียวกัน ข้อมูลส่วนตัวจะเป็นหน้าที่แยกออกมาชัดเจนที่ทำให้บุคคลสามารถกรอกข้อมูลสถานะของตนเองได้ และเมื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละบุคคลจะถูกขอให้กรอกข้อมูลที่ประกอบไปด้วยชุดของคำถาม เช่น อายุ ที่อยู่ ความสนใจ และสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา และหลาย ๆ ยังให้ผู้ใช้สามารถที่จะนำรูปส่วนตัวแสดงบนหน้าเว็บได้

บางเว็บไซต์อาจจะให้ผู้ใช้เพิ่มเนื้อหาที่เป็นมัลติมีเดีย หรือปรับแต่งหน้าตาหน้าตาที่แสดง ข้อมูลส่วนตัวได้ตามใจชอบ และอื่น ๆ เช่น Facebook และ Line ได้มีการทำแอปพลิเคชันพิเศษ มากมาย เพื่อให้ผู้ใช้เพิ่มเติมในหน้าข้อมูลส่วนตัวได้ เป็นต้น

ร้อยเอกเจษฎา แก้วษา (2555) ได้กล่าวถึงยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ไว้ว่า กำลังเป็นที่นิยม และมีผลกระทบในทุก ๆ ด้านในปัจจุบัน ทำให้ทุกคน ทุกสังคม ต้องมีการปรับตัว และพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกของการสื่อสาร การพัฒนาของโลก จากยุคแรก คือ Web 1.0 คือ มีการนำเสนอข้อมูลทางเดียวด้วยการแปลงข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ รอบตัวเราให้อยู่ในรูปของดิจิทัล เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือการโฆษณาตามหน้าเว็บไซต์ โดยผู้ใช้สามารถอ่านได้ แต่ไม่สามารถเข้าร่วม หรือมีส่วนร่วมในการทำข้อมูล

แต่เมื่อเข้าสู่ยุคที่ 2 ของเทคโนโลยี คือ Web 2.0 เป็นยุคที่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีศักยภาพ ในการใช้งานมากขึ้น เน้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ลงบนเว็บไซต์ร่วมกัน และสามารถ ได้ตอบกับข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ มีลักษณะที่ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหา แลกเปลี่ยน และกระจาย ข้อมูลข่าวสารเพื่อแบ่งปันถึงกันได้ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จะเห็นได้ว่า Web 2.0 เป็นยุคของการสื่อสารสองทาง ซึ่งไม่ใช้การรับส่งอีเมล (E-mail) รูปภาพ หรือการดาวน์โหลดข้อมูล ผ่าน Search engine หรือการใช้เว็บบอร์ดในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเท่านั้น Web 2.0 ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ในกลุ่มต่าง ๆ จนเกิดเป็นเครือข่ายทางสังคมบนโลกออนไลน์ สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด กลายเป็นสังคมเสมือนจริง ซึ่งเป็นสังคมหนึ่งในโลก ของอินเทอร์เน็ต ที่ยังคงผูกพันกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในโลกของความเป็นจริง

Social Network คือ เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงผู้คนไว้ด้วยกัน ผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเว็บไซต์ ช่วยให้ค้นหาเพื่อนบนโลกอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ๆ เราสามารถที่จะสร้างพื้นที่ส่วนตัวขึ้นมา เพื่อแนะนำตัวเองได้ โดยเลือกได้ว่าต้องการรู้จักกับใคร หรือเป็นเพื่อนกับใครก็ได้ ตัวอย่าง Social Network เช่น Hi5, Facebook, MySpace.com, twitter เป็นต้น

กระแสความนิยมของ Social Network เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี และมีแนวโน้ม ของผู้ใช้บริการทั่วโลกมากกว่า 1,200 ล้านคน ปัจจุบัน Social Network ต่าง ๆ มีการพัฒนา และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เครือข่ายออนไลน์ที่กำลังถูกกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลายในขณะนี้ เช่น Facebook และ Line

ที่ผ่านมา เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Twister และ Line ได้เข้ามา มีบทบาทในการติดต่อสื่อสารกันอย่างเสรีและแพร่หลาย ซึ่งมีทั้งประโยชน์และโทษ สร้างสรรค์ และทำลาย ต่อทั้งผู้ใช้ สังคม องค์กรต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการใช้อย่างระมัดระวัง สิ่งหนึ่งที่ตามมา ก็คือ การขาดการตรวจสอบอย่างเข้มงวดจากผู้ให้บริการ จนทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์

กลายเป็นแหล่งรวมข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ที่ไม่เหมาะสม สื่อลามกอนาจาร ความรุนแรง การละเมิดสิทธิเสรีภาพถึงข้อมูลที่เปิดเบื่อนจากข้อเท็จจริง จนเป็นเหตุให้รัฐบาลหลายประเทศ จำเป็นต้องสั่งห้าม แม้หลายคนจะมองว่าเป็นการปิดกั้นเสรีภาพในการสื่อสารก็ตาม แม้ทางกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะหาแนวทางมาป้องกันอย่างที่สุดแล้วก็ตาม ข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ก็ยังมี การเผยแพร่ออกมาเรื่อย ๆ ดังนั้น วิธีที่น่าจะเป็นการแก้ปัญหา ที่ได้ผลอย่างยั่งยืน ก็คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับคนในชาติ สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม และบทบาทการเฝ้าระวังของมวลชน เพื่อให้รู้เท่าทันสื่อสมัยใหม่ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงของชาติ ทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ เพื่อให้เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดสังคมของการเรียนรู้ในทางสร้างสรรค์

อินเทอร์เน็ตยังเป็นอีกวิธีหนึ่งในการทำลายข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละชาติ หรือเรียกอีกอย่างว่า สงครามไซเบอร์ (Cyber Warfare) “สงครามไซเบอร์” (Cyber Warfare) คือ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการทำสงครามสงครามไซเบอร์ มีการโจมตีกันหลายรูปแบบ ตั้งแต่ชนิดเบาที่สุดจนถึงรุนแรงที่สุด อาทิ การโจมตีเว็บไซต์หรือบล็อกเว็บ การโฆษณาชวนเชื่อ ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลด้านการเมืองผ่านอินเทอร์เน็ต การเจาะข้อมูลลับ โดยแฮกเกอร์ ที่นอกจากได้ข้อมูลลับมาแล้ว ยังสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้วส่งกลับไปได้ การทำลายอุปกรณ์ด้านการทหารที่ใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน หากระบบคอมพิวเตอร์ถูกทำลาย อาวุธนั้นก็ทำงานไม่ได้ หรือทำงานไม่แม่นยำการโจมตีสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า ประปา การสื่อสาร การขนส่งและคมนาคม ซึ่งระบบเหล่านี้มักควบคุมโดยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นจุดอ่อนต่อการโจมตีมาก

สงครามไซเบอร์ ได้อุบัติขึ้นแล้วในหลายประเทศ ซึ่งมีทั้งประเภทชัดเจน เปิดเผย และซุ่มเงียบ ซึ่งคำว่า “สงครามเย็น” หรือ Cold War ก็เริ่มกลับมาใช้กันใหม่อีกครั้ง หลังจากการแพ้สงครามเวียดนามของสหรัฐอเมริกา และการล่มสลายของสหภาพโซเวียต รัสเซีย ในช่วงสงครามอ่าวที่สหรัฐโจมตีอิรัก และสงครามอิรักครั้งที่สอง สิ่งที่สหรัฐต้องทำ คือ ทำลายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ของอิรัก ที่ใช้ควบคุมระบบการยิงของอาวุธ ไม่เพียงแต่กรณีสงครามอิรักเท่านั้น ในการสู้รบปัจจุบัน แต่ละฝ่ายต้องหาทางทำลายระบบคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ควบคุมการยิงของอาวุธก่อน

น.อ.รุ่งธรรม บัวแดง (2559, สื่อออนไลน์) ได้กล่าวถึงไซเบอร์ Cyber War ไว้ว่า ประเทศไทยกับสงครามไซเบอร์ นายกรัฐมนตรี สั่งการกองทัพรับมือสงครามไซเบอร์ (Cyber Warfare) เร่งบูรณาการเศรษฐกิจดิจิทัลให้ขับเคลื่อนไปพร้อมปกป้องความมั่นคงของชาติ ด้านกองทัพ พัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญปฏิบัติการไซเบอร์ ทั้งในเชิงรุก-เชิงรับ สกัดกัน

ภัยคุกคามในรูปแบบใหม่ ที่แฮกเกอร์ระดับโลกใช้ไทยเป็นเป้าโจมตี จัดตั้ง “ศูนย์ไซเบอร์กองทัพ” รับมือแฮกเกอร์ทั่วโลก ที่เข้ามาสร้างผลกระทบต่อประเทศไทย ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ด้านผู้เชี่ยวชาญระบบคอมพิวเตอร์ ทหารดูแลดีกว่าให้การเมืองคุ้มครอง

จากสถานการณ์ไซเบอร์ของประเทศไทยในวันนี้ ที่ถูกจัดอันดับว่าเป็นประเทศที่ถูกโจมตีผ่านระบบไซเบอร์เป็นอันดับที่ 33 จาก 250 ประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะสถานการณ์การถูกโจมตีเมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา บรรดาหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ อาทิ เว็บไซต์ของจังหวัดลำพูน และเว็บไซต์ของฝ่ายอำนวยการ 1 บก.อก. กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ถูกเจาะระบบ เปลี่ยนหน้าโฮมเพจเป็นข้อความเรียกร้องสันติภาพชาวมุสลิม พร้อมระบุว่า เป็นฝีมือของแฮกเกอร์แอลจีเรีย ซึ่งปัญหานี้เกิดขึ้นมาในขณะที่ประเทศไทย ยังไม่มีมาตรการดูแลเรื่องความมั่นคงและปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ที่ชัดเจน และรัดกุม หากปล่อยไว้โดยไม่เร่งดำเนินการจัดการจากภัยคุกคามจากโลกไซเบอร์ บรรดาแฮกเกอร์ในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก สามารถใช้จุดอ่อนหรือช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของประเทศไทย เข้ามาทำลายหรือรบกวนขัดขวางการทำงาน โดยโจมตีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โครงสร้างพื้นฐานสำคัญของชาติได้ ทั้งนี้เพราะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจโทรคมนาคม ตลอดจนภาคเอกชนและภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการคุกคามในระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศไทย เศรษฐกิจ และสังคม

ดังนั้น รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงมีนโยบายและสั่งการเพื่อรับมือกับสงครามไซเบอร์ โดยให้มีการบูรณาการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล ควบคู่ไปกับความมั่นคงปลอดภัย ด้านไซเบอร์ระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้กระทรวงกลาโหม เป็นผู้ดูแลภาพรวม และจัดตั้งศูนย์ไซเบอร์กองทัพรับมือแฮกเกอร์ทั่วโลก

กองทัพพบกัได้ออกคำสั่ง และแจ้งเตือน โดยส่งเป็นหนังสือราชการ เกี่ยวกับข้อห่วงใยกรณีเกิดการเจาะข้อมูล ในเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศของ ทบ. โดย ผู้อำนวยการศูนย์ไซเบอร์ทหารบก ได้ออกมาชี้แจง ตามที่ปรากฏข่าวสารมีกลุ่มต่อต้านกรณี ร่าง พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกรณีซิงเกิลเกตเวย์ (Single Gateway) ที่ผ่านมานั้น รวมทั้งห่วงตั้งแต่ ตุลาคม 2559 เป็นต้นมา มีหน่วยของทบ. ถูกเจาะข้อมูลนำมาเปิดเผยต่อสาธารณะ จึงได้กำหนดแนวทางแก้ไข และป้องกันการถูกเจาะข้อมูล ของ ทบ. ดังนี้

1. ติดตามเฝ้าระวังเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศของหน่วยอย่างใกล้ชิด
2. ระบบสารสนเทศที่เผยแพร่ข้อมูลทางราชการสู่หน่วยงาน ทบ. ให้ระงับการใช้งาน ยกเว้นการประชาสัมพันธ์

3. กรณีเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศถูกเจาะข้อมูลให้ระงับการใช้ชั่วคราว และแจ้งให้ผู้อำนวยการศูนย์ไซเบอร์ ทหารบก ทราบทันที

4. ให้หน่วยระดับกองพัน ขึ้นไป ส่งข้อมูลสถานภาพเว็บไซต์ของหน่วยที่มีใช้งานอยู่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไซเบอร์ ทหารบก ตรวจสอบช่องว่างในระบบฯ

5. ให้ศูนย์ไซเบอร์ทหารบก เป็นหน่วยรับผิดชอบในการดำเนินการป้องกัน และตอบโต้การถูกเจาะข้อมูล

6. จัดเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศของหน่วย ติดตามเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ดูแลการใช้งานเว็บไซต์ โดยยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ ทบ. ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของ ทบ. พ.ศ. 2555

7. ดำรงการติดต่อการใช้งานระบบฯ กับศูนย์ไซเบอร์ทหารบก เพื่อช่วยเหลือในการป้องกันแก้ไขในระบบอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ทางกองทัพบกจึงออกคำสั่งให้หน่วยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. จัดเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ติดตามเฝ้าระวัง ตรวจสอบ ดูแลการใช้งานเพื่อป้องกันการเจาะข้อมูลเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศ ในความดูแลของหน่วยอย่างใกล้ชิดทุกวัน หากตรวจพบการถูกระงับการเข้าถึง ให้รายงานให้ทราบทันที

2. เน้นย้ำกำลังพลทุกระดับให้ปฏิบัติตามระเบียบ ทบ. ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศของ ทบ. พ.ศ. 2555 และระเบียบ/กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง

3. ตรวจสอบสถานภาพ ระดับความปลอดภัยของเว็บไซต์ และระบบงานสารสนเทศทุกประเภท ที่หน่วยมีใช้งานอยู่

4. กรณีหน่วยมีเว็บไซต์ และระบบงานสารสนเทศที่ฝากผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ดูแล ให้พิจารณาทบทวนการใช้งาน โดยห้ามเก็บข้อมูลทางราชการที่สำคัญ และให้ใช้งานในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเท่านั้น

5. รายงานสถานภาพการใช้งานระบบฯ และตรวจสอบการถูกโจมตีข้อมูลในเว็บไซต์ และระบบงานสารสนเทศ ดังนี้

5.1 ข้อมูลสถานภาพระดับความปลอดภัยของเว็บไซต์ และระบบงานสารสนเทศทุกประเภทที่มีใช้งาน/รับผิดชอบในปัจจุบันของหน่วย ตามข้อ 2 และข้อ 3(รายละเอียดตามแบบรายงานที่แนบ 1) ส่งให้ ทภ.3/ศปก.ทภ.3 (ผ่าน ผทส.ทภ.3/สทท.ศปก.ทภ.3) ทราบภายในวันที่ 5 มกราคม 2560 เพื่อรวบรวมส่งให้ ศูนย์ไซเบอร์ทหารบก ทราบ

5.2 รายงานสถานการณ์ถูกโจมตี/เจาะข้อมูล (Hack) ในเว็บไซต์ และระบบงานสารสนเทศของหน่วย ประจำวัน (รายละเอียดตามแบบรายงานที่แนบ 2) ตั้งแต่ 1 มกราคม 2560

เป็นต้นไป ปิดรายงานเวลา 15.00 ของทุกวัน ส่งให้ ทท.3/ศปก.ทท.3 (ผ่าน ผทส.ทท.3/สทท.ศปก.ทท.3) ทราบ เพื่อรวบรวมส่งให้ ศูนย์ไซเบอร์ทหารบก ทราบ

สำหรับกองพลทหารราบที่ 7 ได้ส่งวิทยุเพื่อให้หน่วยต่าง ๆ ของกองพลทหารราบที่ 7 ซึ่งรวมถึง กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 โดยให้หน่วยจัดตั้งเจ้าหน้าที่ เพื่อติดตามบุคคลเป้าหมายในสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดตามบุคคลเป้าหมายบนเฟซบุ๊ก ให้ใช้วิธี Follow ห้ามใช้วิธี Like
2. ให้รายงานการตรวจพบโดย copy URL และรายงานให้ “ศูนย์ติดตามการเผยแพร่ข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์ กองกำลังรักษาความสงบกองทัพภาคที่ 3”
3. จำกัดการเผยแพร่การกระจายของเนื้อหาที่ตรวจพบด้วยวิธีซึ่งตอบโต้กับบัญชีผู้ใช้งาน ที่ไม่เหมาะสม
4. ระมัดระวังการปฏิบัติที่อาจตกเป็นเหยื่อของบุคคลที่โฆษณาชวนเชื่อ และมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำสงคราม ปัจจุบันมีอยู่ 8 รูปแบบคือ

- 4.1 การโจรกรรมทางไซเบอร์
- 4.2 การทำลายเว็บไซต์
- 4.3 การโฆษณาชวนเชื่อทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์)
- 4.4 การรวบรวมและการล้วงความลับข้อมูล
- 4.5 การกระจายเพื่อให้ปฏิเสธบริการ
- 4.6 การรบกวนเครื่องมือและอุปกรณ์
- 4.7 การโจมตีโครงสร้างระบบสารสนเทศ (ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายพื้นฐานที่สำคัญ)
- 4.8 การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หลอกแต่ซ่อนซอฟต์แวร์ไวรัสเอาไว้

ประเทศไทยกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน วันที่ 15 กันยายน 2559 ราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2559 สรุปความได้ว่า ให้ยุบกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และตั้งกระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยระบุอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานหลัก ไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2559 หลักการสำคัญ คือ แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ดังต่อไปนี้

1. ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รักษาการตามพระราชบัญญัติว่าด้วย การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 4)

2. เพิ่มเติมฐานความผิด และกำหนดโทษผู้ส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แก่บุคคลอื่น อันเป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับ (เพิ่มมาตรา 11 วรรคสองและวรรคสาม)

3. แก้ไขเพิ่มเติมการกระทำที่ต้องได้รับโทษหนักขึ้น กรณีกระทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งกำหนดโทษผู้จำหน่ายหรือเผยแพร่ชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดดังกล่าว (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 12 และเพิ่มมาตรา 12/1 มาตรา 12/2 มาตรา 12/3 และมาตรา 13 วรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่ และวรรคห้า)

4. แก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดและกำหนดโทษผู้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยทุจริตหรือโดยหลอกลวง และแก้ไขเพิ่มเติมโทษผู้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์หรือเผยแพร่ หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมโทษผู้ให้บริการซึ่งให้ความร่วมมือยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดดังกล่าว ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน และให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้น ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงกำหนดเหตุยกเว้นโทษแก่ผู้ให้บริการ (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 14 และมาตรา 15)

5. แก้ไขเพิ่มเติมบทกำหนดโทษ ในกรณีผู้นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนทั่วไป อาจเข้าถึงได้ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่นที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้น เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือได้รับความอับอาย รวมทั้งกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้น (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 16 และเพิ่มมาตรา 16/1 และมาตรา 16/2)

6. ให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบซึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 (เพิ่มมาตรา 17/1)

7. ให้พนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อาจร้องขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ในบรรดาความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่นซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์

ข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบ หรือเป็นส่วนหนึ่ง ในการกระทำความผิด และให้ผู้ได้รับการร้องขอจากพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำร้องขอ โดยไม่ชักช้า (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 18)

8. แก้ไขเพิ่มเติมกระบวนการและหลักเกณฑ์การระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่มีการทำให้แพร่หลายซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เป็นความผิด ตามพระราชบัญญัตินี้ ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่อาจกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ตามที่กำหนดไว้ในภาคสองลักษณะ 1 หรือลักษณะ 1/1 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่เป็นความผิดอาญาต่อกฎหมายอื่น ซึ่งเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้นได้ร้องขอ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้น มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ไม่เป็นความผิดต่อกฎหมายอื่น แต่มีลักษณะขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดี โดยให้มีคณะกรรมการทำหน้าที่กลั่นกรองข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ทั้งนี้ ให้การยื่นคำร้องพร้อมแสดงพยานหลักฐานต่อศาล การไต่สวนคำร้อง และการทำคำสั่ง ของศาลอาญา อาจกระทำได้ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ ระยะเวลาและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้พัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 20)

9. แก้ไขเพิ่มเติมความหมายของ “ชุดคำสั่งไม่พึงประสงค์”(แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 21 วรรคสอง)

10. แก้ไขเพิ่มเติมการอ้าง และรับฟังเป็นพยานหลักฐาน (แก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 25)

11. แก้ไขเพิ่มเติมการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ (แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 26 วรรคหนึ่ง)

12. เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ และให้มีระเบียบ เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย และวิธีการเบิกจ่ายเงิน ในการสอบสวน การแสวงหาข้อมูล และรวบรวม พยานหลักฐาน ในคดีความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือการดำเนินการอื่นใดอันจำเป็น แก่การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (เพิ่มมาตรา 28 วรรคสอง วรรคสาม และเพิ่มมาตรา 31)

เหตุผลโดยที่พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มีบทบัญญัติบางประการที่ไม่เหมาะสมต่อการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ซึ่งมีรูปแบบการกระทำความผิดที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ตามพัฒนาการทางเทคโนโลยี ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และโดยที่มีการจัดตั้งกระทรวง

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีภารกิจในการกำหนดมาตรฐาน และมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งการเฝ้าระวัง และติดตามสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ สมควรปรับปรุงบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รักษาการตามกฎหมาย กำหนดฐานความผิดขึ้นใหม่ และแก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดเดิม รวมทั้งบทกำหนดโทษของความผิดดังกล่าว การปรับปรุงกระบวนการ และหลักเกณฑ์ในการระงับการทำให้แพร่หลายหรือลบข้อมูลคอมพิวเตอร์ (สุขุม, 2559, สื่อบนออนไลน์)

ตลอดจนกำหนดให้มีคณะกรรมการเปรียบเทียบ ซึ่งมีอำนาจเปรียบเทียบความผิดพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติ (สุขุม, 2559, สื่อบนออนไลน์)

ซูเปอร์เนปอินเตอร์เนชันแนล กับการเปลี่ยนแปลงของไทย ดาต้า เซ็นเตอร์แห่งใหม่ ภายใต้ชื่อซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) ซึ่งมีมูลค่าสูงถึง 300 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือประมาณ 1.1 หมื่นล้านบาท ได้เริ่มต้นก่อสร้างแล้ว ที่นิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดชลบุรี โดยซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) จะเป็นดาต้า เซ็นเตอร์แห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองระดับเทียร์ 4 โกลด์ จากสถาบัน Uptime Institute และจะเป็นดาต้า เซ็นเตอร์ ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศอีกด้วย ซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จพร้อมให้บริการในช่วงต้นปี 2560 จะมีปริมาณความจุสูงสุดกว่า 6,000 ตู้

“ดาต้า เซ็นเตอร์ของซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) จะมีความสามารถทัดเทียมกับดาต้า เซ็นเตอร์ของ บริษัท สวิตช์ ซูเปอร์เนป ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นดาต้า เซ็นเตอร์แบบแบ่งพื้นที่ให้เช่า (colocation) ระดับสูงสุดเทียร์ 4 โกลด์ แห่งแรกของโลก โดยดาต้า เซ็นเตอร์ ที่ล้ำสมัยแห่งนี้ จะสามารถตอบโจทย์ความต้องการด้านนวัตกรรมของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้เป็นอย่างดี เมื่อประกอบกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนโยบายของรัฐบาลไทยในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลดาต้า เซ็นเตอร์แห่งนี้ จะเป็นผู้ดำเนินการกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพระบบความมั่นคงปลอดภัย และนวัตกรรมให้แก่ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัทมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะทำงานร่วมกับประเทศไทย ในการดึงดูดเม็ดเงินลงทุนเพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย” นายคาเล็ด บิซารา ประธานเจ้าหน้าที่บริหารซูเปอร์เนป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล กล่าว

ซูเปอร์เนป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล ได้ร่วมมือกับกลุ่มองค์กรชั้นนำระดับประเทศของไทย เช่น บริษัท ทุนลดาวัลย์ จำกัด ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และทรูไอดีซี ในการพัฒนาดาต้า เซ็นเตอร์ ซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) ทั้งนี้ ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

เปิดเผยว่า การพัฒนาดาต้า เซ็นเตอร์ของซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้ระบบธนาคารในการให้บริการลูกค้าที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถตอบโจทยความต้องการของธุรกิจไทยที่กำลังมองหาหนทางเพิ่มขีดความสามารถด้านไอทีของบริษัทอีกด้วย

นายตีแพก ซาหรับ รองผู้จัดการใหญ่อาวุโส ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ และประธานกรรมการซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) กล่าวว่า “ซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) มุ่งหวังที่จะสร้างคุณประโยชน์และสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศไทย ด้วยการออกแบบที่ทันสมัยและเป็นเอกลักษณ์ของดาต้า เซ็นเตอร์แห่งนี้ ไม่เพียงจะนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาสู่ประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังดึงดูดนักลงทุนต่างชาติเข้ามาอีกด้วย ดาต้า เซ็นเตอร์ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยนำเสนอประเทศไทยในฐานะศูนย์กลางของภูมิภาคสำหรับบริการดาต้า เซ็นเตอร์” นายตีแพกกล่าวเพิ่มเติมว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างดาต้า เซ็นเตอร์ที่ล้ำสมัยที่สุดแห่งแรกในประเทศไทย ด้วยความสามารถของดาต้า เซ็นเตอร์ของซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) ทำให้ทางธนาคารมีความมั่นใจในการใช้งานดาต้า เซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีขนาดใหญ่ที่เปี่ยมประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งยังพร้อมใช้งานตลอดเวลา”

ดาต้า เซ็นเตอร์แห่งใหม่นี้ ตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 75 ไร่ หรือประมาณ 12 เฮกเตอร์ ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่ตั้งที่มีข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เพราะตั้งอยู่นอกเขตภัยพิบัติ น้ำท่วม อยู่สูงจากระดับน้ำทะเล 110 เมตร อีกทั้งยังอยู่ห่างจากสถานีภาคพื้นดินสายเคเบิลใต้ทะเลระหว่างประเทศ ที่เชื่อมโยงระบบการสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยและสากล เพียง 27 กิโลเมตร เท่านั้น

นายสมคิด จิรานันตรัตน์ รองประธานกสิกรไทย บิสซิเนสเทคโนโลยีกรุ๊ป เผยว่า “การเข้ามาของซูเปอร์เนป (ประเทศไทย) นั้น นอกจากจะสอดคล้องกับการส่งเสริมนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศแล้ว ยังช่วยสนับสนุนธุรกิจไทยที่กำลังต้องการขยายตลาดไปยังประเทศในภูมิภาคอาเซียนอีกด้วย ธนาคารตระหนักว่า ดาต้า เซ็นเตอร์แห่งนี้ จะช่วยให้การบริการของธนาคารมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งสำหรับลูกค้าธุรกิจไทย และสังคมโดยรวม การที่ดาต้า เซ็นเตอร์ระดับโลก เข้ามาลงทุนในประเทศไทย ยังจะช่วยให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดมากขึ้นอีกด้วย” ดาต้า เซ็นเตอร์แห่งนี้ จะดำเนินการโดยใช้พลังงานจากโรงงานผลิตกระแสไฟฟ้าย่อยแห่งใหม่ 2 สถานี เพื่อการเตรียมระบบสำรองและเร่งอัตราการฟื้นตัวในกรณีเกิดปัญหาที่ระบบให้แก่ดาต้า เซ็นเตอร์

ความได้เปรียบของซูเปอร์แนป

ซูเปอร์แนป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ได้รับการขนานนามให้เป็นผู้นำระดับโลกด้านการออกแบบพัฒนาดาต้า เซ็นเตอร์ เครือข่ายการให้บริการบนระบบคลาวด์ขนาดใหญ่ การเชื่อมต่อระบบโทรคมนาคมที่เหนือคู่แข่ง และเป็นผู้นำอุตสาหกรรมด้านการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืน ซูเปอร์แนป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คือ ผู้ได้รับอนุญาตแต่เพียงผู้เดียวนอกเขตสหรัฐอเมริกาที่เป็นเจ้าของสิทธิบัตรด้านเทคโนโลยีดาต้า เซ็นเตอร์ กว่า 218 สิทธิบัตร และยังมีสิทธิบัตรอีกจำนวนหนึ่งที่อยู่ระหว่างการดำเนินการขอจดทะเบียน โดย ร็อบ รอย ผู้ร่วมก่อตั้งและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท สวิตช์ ซูเปอร์แนป (Switch SUPERNAP) นอกเหนือจากการบริการดาต้า เซ็นเตอร์ แบบผู้ให้บริการเช่าพื้นที่แบบเป็นกลาง (carrier-neutral colocation) แห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับการรับรองระบบปฏิบัติการระดับเทียร์ 4 โกลด์ จากสถาบัน Uptime Institute แล้ว การให้บริการของซูเปอร์แนป ยังได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันต่าง ๆ อาทิ IEEE, ANSI, ASHRAE, 24/7, ISO 9001, SAS 70/SSAE-16, BICSI และ the Green Grid Association อีกด้วย ซูเปอร์แนปให้บริการแก่ลูกค้ากว่า 1,000 ราย อาทิ eBay, Intel, Dreamworks, HP, Intuit, Hitachi, Sony, Boeing, Cisco, Google, Amazon และ Time Warner

บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ (ทูไอดีซี) ภายใต้กลุ่มบริษัท แอสเซนดกรู๊ป จำกัด ผู้มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย และกำกับดูแลการขยายตัวของบริษัท แอสเซนดกรู๊ป จำกัด และทู อินเทอร์เน็ต ดาต้า เซ็นเตอร์ ในภูมิภาคอาเซียน มีความเชื่อมั่นว่า ซูเปอร์แนป (ประเทศไทย) จะได้รับความนิยมจากกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศไทย และภูมิภาคอาเซียนอย่างแน่นอน

นายปยุตต์ วิจิตรกุลวงศา ประธานคณะผู้บริหาร บริษัท แอสเซนดกรู๊ป จำกัด กล่าวว่า “ซูเปอร์แนป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คือ ผู้นำด้านเทคโนโลยีสำหรับดาต้า เซ็นเตอร์ และเรามีความยินดีอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการเปิดตัวซูเปอร์แนป (ประเทศไทย)” นายปยุตต์ กล่าวเพิ่มเติมว่า “การร่วมมือครั้งนี้จะช่วยกระตุ้นการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลของไทย ซูเปอร์แนปดาต้า เซ็นเตอร์ เป็นการให้บริการแบบสำเร็จที่เหมาะกับธุรกิจไทยที่ต้องการใช้ดาต้า เซ็นเตอร์ และระบบคลาวด์ เพื่อเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะดาต้า เซ็นเตอร์แห่งนี้ มีผลงานเป็นที่ยอมรับในเรื่องนวัตกรรมและการบริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม แม้ในโลกของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก ซูเปอร์แนป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ก็ยังสามารถเป็นผู้นำระดับแนวหน้าของอุตสาหกรรม ประเทศไทยโชคดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจ เนื่องจากความก้าวหน้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างยิ่ง” จากโครงการของรัฐบาลไทยในยุคของ นายประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายรัฐมนตรี ได้มีการอนุมัติบอร์คของ BOI ในการสร้างศูนย์ข้อมูลที่ได้มาตรฐานระดับโลก โดยใช้บริการของซูเปอร์แนป 6,900 ล้านบาท เพื่อใช้เป็นแหล่งในการเก็บข้อมูล และยังเป็น การเชื่อมโยงเครือข่ายด้วยความเร็วสูงอีกด้วย

สำหรับการสื่อสารของหน่วยงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 มีการสื่อสารโดยการใช้สื่อในรูปแบบใหม่ หรือ New Media เพื่อให้เข้าถึงยุคปัจจุบัน โดยมีการสื่อสารผ่านช่องทาง Facebook, Line และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีการตกลง และสร้างเงื่อนไข มีการสร้างชื่อ Facebook ชื่อ กองพันทหารปืนใหญ่ที่สิบเจ็ด พะเยา, Line ชื่อ ป.พัน.17 และ E-mail ชื่อ arty17phayao@hotmail.com แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ หน่วยงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 การดำเนินงาน และการใช้งานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ ของกองทัพบก ผู้วิจัยจึงได้มีการทำวิจัย สังคมออนไลน์ เพื่อนำไปพัฒนาการใช้งานเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพลในสังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ให้เกิดประโยชน์ ต่อผู้ที่สนใจ ทั้งในด้านการศึกษาค้นคว้า การนำไปเป็นตัวอย่างในการทำวิจัยต่อไป รวมถึง เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการในจังหวัดพะเยา และภาคเหนือตอนบนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามนโยบายจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายออนไลน์บนเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาประโยชน์ และโทษของเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพ การใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ได้กำหนดขอบเขต ของการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหาร สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ปี 2560 จำนวน 201 นาย ตามชั้นยศ ตั้งแต่พลทหาร-นายทหารชั้นสัญญาบัตร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน เอกชัย สุขพิมาย (2551, หน้า 15-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองสรรพาวุธเบา กองพลทหารราบที่ 4

ขอบเขตด้านระยะเวลา

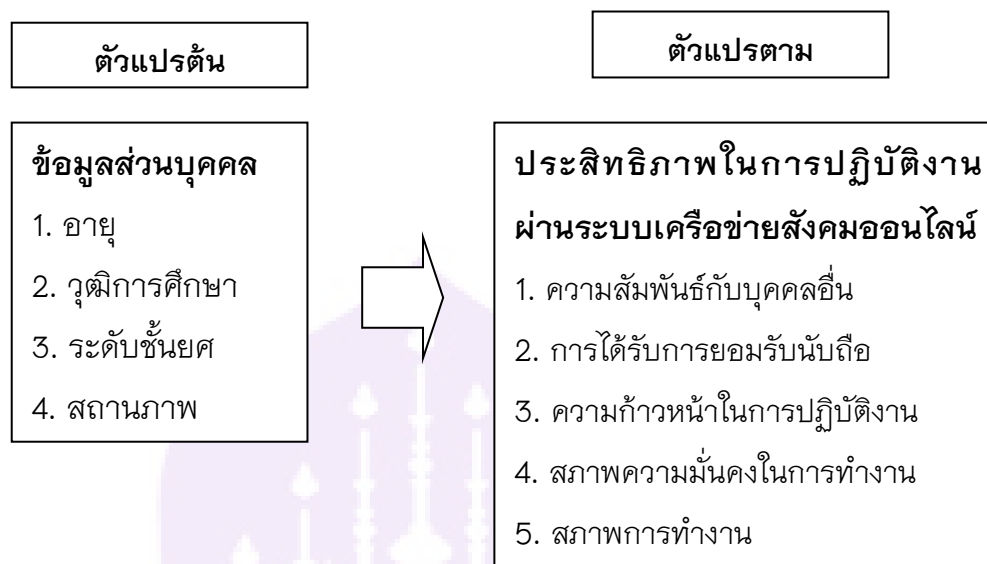
ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2558 ถึงเดือน เมษายน 2559

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษานี้มีข้อตกลงเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาใช้ในการศึกษานี้ ถือว่าเป็นข้อมูลที่ต้อง และเชื่อถือได้ว่า มีสภาพตรงกับความเป็นจริงของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
2. คุณลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ของการศึกษาค้นคว้านี้ ถือว่ามีระบบโครงสร้าง และคุณสมบัติที่สามารถนำกฎเกณฑ์ หรือหลักการทางคณิตศาสตร์มาใช้ในการอธิบายได้ (Isomorphism) ซึ่งทำให้สามารถนำวิธีการทางสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีความหมาย

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการ เป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้องของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ต่อการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบบางประการที่ส่งผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยทหารประกอบด้วย ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน จากกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 แนวทางการศึกษาการใช้ทรัพยากร

ในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด และเข้าถึงครอบคลุมการใช้งานทุกขั้นตอน

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยการสื่อสารผ่านเครื่องมือไปยังคนหรือกลุ่มคน สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสานงานกับคนอื่น ได้อย่างรวดเร็ว

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การปฏิบัติงานให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความไว้วางใจในการทำงานในทุกเรื่องมากที่สุด จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และสังคม

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ในการเพิ่มทักษะ องค์ความรู้ในการทำงาน ประสพการณ์ต่าง ๆ ทั้งในเชิงทฤษฎี และปฏิบัติ เพื่อสร้างผลงานในอนาคต ส่งต่อถึงความมั่นคงให้หน้าที่การงาน

สภาพความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อตัวเอง องค์กร เพื่อมิให้เกิดภาพลักษณ์ที่เสียหาย เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเอง และองค์กร และบุคคล เกิดความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารขององค์กร สิ่งที่อำนวยความสะดวก เทคโนโลยี ในองค์กรที่ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความสุข และสะดวกสบายในการทำงาน

ระดับชั้นยศ หมายถึง ระดับชั้นยศของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ที่บรรจุในอัตราการจัดของกองทัพบก และทำงานอยู่ในหน่วยงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 จำนวน 201 นาย แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ พลทหาร นายทหารชั้นประทวน และนายทหารชั้นสัญญาบัตร

กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 หมายถึง หน่วยงานทางทหาร ในสังกัด ตั้งอยู่ในค่ายขุนเจืองธรรมิกราช ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

สื่อโซเชียลมีเดีย (สื่อสังคม) หมายถึง สื่อที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีลักษณะ สร้างให้ผู้ใช้เกิดการแลกเปลี่ยนพูดคุยกันระหว่างผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลด้วยตัวเอง

แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง เว็บไซต์สังคมเฟซบุ๊ก (Facebook) line และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งกลุ่มเฉพาะนี้ขึ้นมา สำหรับการใช้งานในรูปแบบนี้ โดยผู้วิจัย และผู้ร่วมวิจัยทุกคนจะร่วม และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในระบบปิดนี้

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง การใช้เครือข่ายสังคมเฟซบุ๊ก (Facebook) line และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อให้พลทหาร นายทหารชั้นประทวน และนายทหารชั้นสัญญาบัตร ในหน่วยงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ทุกคน ใช้งานร่วมกัน ทั้งในส่วนของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการจัดเก็บข้อมูล โดยก่อนการใช้งานมีการตั้งเงื่อนไขและกติการ่วมกัน

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ช่วยทำให้ผู้ศึกษาเห็นถึงประโยชน์ และโทษของการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์
2. ช่วยทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำปัญหาการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ มาแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานมากที่สุด
3. ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในด้านการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ในภายภาคหน้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ
2. ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร
3. การปฏิบัติงานของการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสังคมออนไลน์ (Social Media)
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

มีการให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้อย่างแพร่หลาย โดยมักนำไปใช้กับงาน การดำเนินงาน และโครงการต่าง ๆ เพื่อบ่งชี้ถึงความสามารถที่ทำได้ เพื่อไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีการนิยามให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังเช่น

ทวิศักดิ์ ญาณประทีป (2540, หน้า 200) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน

สายหยุด ใจสำราญ (2548, หน้า 50) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ปัจจัยในการผลิตน้อย แต่ได้ผลงานมาก ซึ่งวัดโดยเทียบอัตราส่วนระหว่าง ปัจจัยที่ป้อนเข้าไป กับผลงานที่ได้ออกมา ประสิทธิภาพแตกต่างจากประสิทธิผล ในสาระสำคัญที่ว่า ประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการลงทุน หรือใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด แต่ให้ได้ผลงานมากที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้น มุ่งเน้นวัตถุประสงค์ และการบรรลุวัตถุประสงค์เป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์นั้น จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขอเพียงแต่ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ก็ถือว่ามีประสิทธิผลแล้ว

ร.อ.เจษฎา แก้วษา (2555, หน้า 17) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน หรือดำเนินการอันนำไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลา ทรัพยากร องค์ความรู้ แรงงาน สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ

มัณฑรา ธรรมบุศย์ (2550, หน้า 1) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงาน ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ คือ รู้ว่าควรทำงานอย่างไรจึงจะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียน้อยที่สุด

จรัลวัลย์ ภักดีวุฒิ (2550, หน้า 1) ให้คำจำกัดความไว้ว่า คำว่า ประสิทธิภาพ แปลมาจาก Efficiency หมายถึง ผลดีที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการดำเนินงาน นั่นคือ หากจะวัดว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ มีส่วนประกอบหลายส่วนหลัก ๆ คือ ควรพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่ 1) ความประหยัด (Economy) ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resource) หรือประหยัดเวลา (Time) 2) ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา (Speed) ก็เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่า เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงาน ก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ 3) ความมีคุณภาพ (Quality) ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (input) หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิต (process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (output) ที่ดี แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัด และรวดเร็ว แล้วจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง หากประหยัด รวดเร็ว แต่คุณภาพงานลดลงก็ ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากจะพิจารณาในประเด็นของควมมีประสิทธิภาพ จะต้องพิจารณาในขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

วิกิพีเดีย (2558, สื่อบนออนไลน์) ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มา โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จากความหมายหรือคำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักวิชาการ หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน หรือดำเนินการอันนำไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลา ทรัพยากร องค์ความรู้ แรงงาน สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้นๆ

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ร.อ.เจษฎา แก้วษา (2555, หน้า 11) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงาน หรือดำเนินการอันนำไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลา ทรัพยากร องค์ความรู้ แรงงาน สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ

สุรพงศ์ อุ่ยเจริญ (2543, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ให้เกิดผลรวดเร็ว ทันเวลา และให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามแผน หรือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

จากความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงขออนุญาตความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) โดยที่จะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลา ทรัพยากร องค์ความรู้ แรงงาน สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. กำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 สามารถนำความรู้ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มาใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เต็มที่ หมายถึง การที่กำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ และการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาใช้กับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 หมายถึง ความสามารถในการใช้งานของกำลังพลที่จะใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง หน่วยงาน และสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

เอกชัย สุขพิมาย (2551, หน้า 15-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองสรรพาวุธเบา กองพลทหารราบที่ 4 ไว้ใน 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลอื่นในองค์กรเกิดรู้สึก เชื่อใจ ไว้วางใจ หรือเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ

3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

4. สภาพความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดยปราศจากความกดดัน ความกังวลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ณ ตำแหน่งนั้น ๆ

5. สภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

จากแนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้เป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งาน และนำไปสู่การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วย ประกอบด้วย

1. อายุมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายออนไลน์
2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายออนไลน์
3. ระดับชั้นยศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายออนไลน์
4. สถานภาพมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายออนไลน์

ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กร เป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรม และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้ หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จ ด้วยดี

ความหมายของการสื่อสาร

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายประการ เช่น

แดเนียล และสไปเกอร์ (Daniels and Spiker, 1994) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ ความหมาย ที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองขึ้นไป สร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษา และเกิดการรับรู้และแปลความหมายนั้น

วิลเบอร์ แชรรมป์ (Wilbur Schramm, 1971) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยน สัญญาณข่าวสารระหว่างบุคคล โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

ดังนั้น การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง

การสื่อสารในองค์กร

ซาแรมบ้า (Zaramba, 2003, p. 5) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสาร ในองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากร ในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

การสื่อสารในองค์กร คือ เครื่องสร้างความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจน สามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นศูนย์กลางให้องค์กรนั้น ๆ ทำงานร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจ และเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี

เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การ มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ คือ การรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ การนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใด ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ โดยมุ่งให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เพื่อความบันเทิงใจ คือ การรับส่งความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน เป็นการนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ
3. เพื่อชักจูงใจ คือ การนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำคัญ และการสื่อความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญที่มนุษย์ ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร ทำอย่างไร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกัน ทำงานพร้อมกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน อิทธิพลของการสื่อสารส่งผลในการทำลายความสามัคคี หรือก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล (Information Source) คือ แหล่งที่มาของข่าวสาร (Message)
2. ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหาที่จะต้องนำไปส่ง
3. ผู้ส่ง (Transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง
4. สื่อหรือช่องทาง (Media) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารได้ดีหรือเร็วยิ่งขึ้น
5. ผู้รับ (Receiver) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร

ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

สื่อ หรือช่องทางใช้เพื่อให้ข่าวสารนั้นไหล หรือผูกหาไปยังผู้รับนั้น พอแบ่งออกได้กว้าง ๆ

3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทการใช้ภาษา ได้แก่ การพูด คำพูด
2. ประเภทไม่ใช้ภาษา ได้แก่ สัญลักษณ์ เขียนข้อความ ภาพ และเครื่องหมายต่าง ๆ
3. ประเภทสิ่งที่ยาคัยการแสดง/พฤติกรรม และบรรยากาศ ได้แก่ ปิบบมือ ทำสีหน้าแดง

ท่าโกรธ ท่าหัวเราะ เป็นต้น

สื่อแต่ละประเภทเหล่านี้ ควรจะต้องถูกเตรียม และนำมาใช้ประกอบในการสื่อสาร เพื่อเป็นสื่อที่จะทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กร และมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกัน แม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ เครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้

กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ ไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใด ในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง ๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสาร

จะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การติดต่อสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสรุปได้ 4 ทิศทางใหญ่ ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรายงานวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่าง ที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่า งานของเขามีความสำคัญ และมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดี เพื่อเอาใจผู้บริหาร จะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของแกรีแครพ (1990) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผล และปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

3. ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

4. ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น สำนวนวจนคติเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน จะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน ทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก และข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิต เพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้พนักงานได้ทราบ

อาจสรุปได้ว่า ผู้บริหาร คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร ที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใด อย่างหนึ่ง ให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมาก และต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้น รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารในองค์กร สามารถจำแนกช่องทางออกเป็น 2 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication channels) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยผ่านระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยอาจจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกันก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการนี้ จะมีเงื่อนไขที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารนั้นต้องสร้างความเข้าใจที่ดี และถูกต้องแก่ผู้รับข่าวสาร

1.2 ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 การติดต่อสื่อสารนั้นควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้รับข่าวสาร

1.4 ผู้รับข่าวสารต้องสามารถที่จะปฏิบัติ หรือยอมรับข่าวสารนั้นได้ ทั้งทางจิตใจ

และร่างกาย

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ ต่อเมื่อผู้บริหารมีความรอบรู้ และชำนาญในการติดต่อสื่อสาร และระบบการบริหารองค์กร

ที่แตกต่างกันก็ย่อมมีผลต่อการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ เช่น การติดต่อราชการ หรือการกระทำที่ต้องมีลายลักษณ์อักษรตามระเบียบบริหารองค์การ ฯลฯ

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication channels) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การตามกลุ่มสังคม หรือความชอบพอโดยตรง อาศัยความสัมพันธ์สนม คั่นเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหารองค์การ เป็นลักษณะของการพบปะพูดคุยสนทนากัน การระบายความทุกข์ หรือการขอคำปรึกษากันในงานเลี้ยง ซึ่งจะเป็นลักษณะแบบปากต่อปาก ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะดีมาก หรือน้อย ขึ้นกับการยอมรับความเข้าใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการด้วยกัน

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะการกระจายข่าวแบบพวงอุ้ง ซึ่งอาจเป็นบ่อเกิดของข่าวลือ อันเป็นการทำลายขวัญ ซื่อเสียด และทำลายอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ในองค์การได้ อย่างไรก็ตาม ถ้านำการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มาใช้เสริมการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการได้นั้น ก็อาจจะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

กฎเกณฑ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจของระบบการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้บริหาร คือ

- 2.1 ให้ความสำคัญกับกลุ่ม
- 2.2 เอาใจใส่กับผู้นำกลุ่ม
- 2.3 ให้ความสนใจกลุ่ม

โครงสร้างของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สามารถเรียกอีกอย่างว่า “สายใยของการติดต่อสื่อสาร” หรือ “ตาข่ายของการติดต่อสื่อสาร” มีหลายแบบด้วยกัน คือ

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain Network) เป็นรูปแบบที่มีการติดต่อสื่อสารไปหรือมา ขึ้นหรือลง ไปทางเดียวแล้วจึงย้อนกลับสวนทางกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารหลายระดับ จึงมักเกิดความล่าช้า

2. เครือข่ายแบบวงล้อ (Wheel Network) เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำอยู่ตรงกลาง ดังนั้นสมาชิกทุกคนจึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ กิจกรรมต่าง ๆ ถูกสั่งออกจากส่วนกลาง และหากสมาชิกจะติดต่อกันก็จะติดต่อผ่านส่วนกลาง

3. เครือข่ายรูปแบบตัววาย (Y Network) เป็นเครือข่ายที่มีบุคคลหนึ่งทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารไปยังสมาชิกในระดับถัดไป โดยที่สมาชิกลำดับถัดไปมีโอกาสติดต่อสื่อสารกันเองได้ บางส่วน

สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและส่งข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ซึ่งจะติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ กับสมาชิกที่อยู่ถัดไป

4. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (Circle Network) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

5. เครือข่ายการสื่อสารรูปดาว (Star Network) เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วถึงและเป็นอิสระ ไม่เข้มงวด ไม่มีศูนย์กลางที่เป็นทางการ เครือข่ายประเภทนี้จะรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพของงานสูง

ลักษณะการสื่อสารในองค์การ

1. ระบบรวม (Macro Approach) ภาพรวมทั้งองค์การ

1.1 การติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอก กำหนดให้พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบติดตามข้อมูล รายงาน วิเคราะห์ถึงผลกระทบจากข้อมูลภายนอก

1.2 การพิสูจน์ให้เห็นจริง ทำได้ตามที่ตกลงไว้หรือไม่

1.3 การติดต่อกับองค์การอื่น โดยหาข้อมูลทางวารสารหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลในกลุ่มเครือข่ายเดียวกัน

1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก ชี้ความสามารถของลูกค้า และติดต่อกับสถาบันอื่นก่อน

2. ระบบย่อย (Micro Approach) หน่วยงานย่อยในองค์การ

2.1 การเป็นสมาชิกของกลุ่ม สื่อสารสร้างความเข้าใจ มีเป้าหมายร่วมกัน

2.2 การปลุมนิเทศและการฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.3 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน พุดคุยปรึกษากันอย่างเสรี การเปิดเพลงเบา ๆ

2.4 การควบคุมและการสั่งงาน ต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมภายใน หนังสือเวียน วิทยุสื่อสาร Internet Fax โทรศัพท์ เป็นต้น

2.5 การสร้างความพอใจ สร้างระบบการสื่อสารในองค์การที่เหมาะสม เช่น เสียงตามสาย วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์ จุดนัดพบ (Meeting Point)

3. ระบบเฉพาะบุคคล (Individual Approach) เป็นพฤติกรรมทางการสื่อสารแต่ละบุคคล

3.1 การพุดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3.2 การเข้าร่วมประชุม: การนำเสนอข้อมูล การแก้ปัญหา การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นยอมรับ

3.3 การเขียนคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงาน และเป็นการสื่อสารระหว่างองค์การกับบุคคลภายนอก

3.4 การร่างจดหมาย ใช้เวลาที่จำกัด และต้องทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ

3.5 การทำสัญญาขาย มีความยืดหยุ่นตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.6 การโต้แย้ง ผู้ที่จะประสบผลสำเร็จในการโต้แย้งจะต้องเป็นที่ผู้ชักนำให้บุคคลอื่นคล้อยตาม

สรุปการสื่อสารของผู้บริหาร ต้องมีความถูกต้อง แน่นนอน มีข้อมูลสั้น กระชับ กระจ่างชัดเจน ตรงเป้าหมาย ผู้รับเข้าใจง่าย มีผลย้อนกลับทบทวน หรือ Two-way communication

ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อองค์การและต่อสมาชิกขององค์การ

1. ด้านการทำงาน

1.1 ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมที่ได้จากการสื่อสาร จะทำให้รู้ว่าการทำงานนั้นเป็นไปได้ด้วยดีหรือไม่

1.2 ข้อมูลจากการสื่อสารช่วยในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานได้

1.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน จะทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันก่อนเกิดผลเสียหายร้ายแรง

1.4 กลุ่มงานที่มีการติดต่ออย่างเปิดเผย สามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

1.5 ความถูกต้องของข้อมูล และการสื่อสารอย่างเปิดเผย จะช่วยให้การทำงานของกลุ่มและขององค์การ มีประสิทธิผล

2. ด้านความพอใจในงาน

2.1 บุคคลที่มีส่วนอยู่ในเครือข่ายของการสื่อสาร จะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่อยู่โดดเดี่ยวลำพัง

2.2 บุคคลที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้า จะมีความพอใจมากยิ่งขึ้น เพราะการได้ข้อมูลย้อนกลับทันที ทำให้รู้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหากการสื่อสารล้มเหลว ก็สามารถที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด และปรับความเข้าใจได้ทันเวลา

2.3 ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผย ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและหัวหน้างาน

3. ด้านความสัมพันธ์ในกลุ่ม

3.1 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็ยิ่งทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น

3.2 การปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้น จะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งในกลุ่มได้

4. ด้านการบริหารงาน

4.1 เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์การต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

4.2 เพื่อกระตุ้นและจูงใจ การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของพนักงานในองค์การ จะได้รับการจูงใจ และการกระตุ้นจากการสื่อสารขององค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว

4.3 เพื่อประเมินผลการทำงาน ปัจจุบันองค์การมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้ต้องมีการประเมินผลการทำงานสม่ำเสมอ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของการทำงาน ดังนั้น กระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะให้องค์การสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง

4.4 เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ผู้บริหารกับผู้บริหาร พนักงานกับพนักงานทั้งในสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ก็เกิดจากการสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และทำให้องค์การดำรงอยู่ และพัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์

4.5 เพื่อวินิจฉัยสั่งการ หน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายบริหาร ก็คือ การออกคำสั่งกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์การ การออกคำสั่งดังกล่าวจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่รวดเร็ว แน่นนอน และถูกต้อง ดังนั้น ถ้าผู้บริหารไม่ใช้การสื่อสาร ก็ไม่สามารถสั่งการหรือมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานดำเนินการได้เลย

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง แต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ เนื่องจากจะพบอุปสรรคหลายอย่างที่อาจระบวงวนการติดต่อสื่อสารได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ จะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้น ทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร

2. การติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นจากเหตุผลหลายอย่าง เหตุผลบางอย่างอาจจะเพียงแต่เป็นนิสัยที่ไม่ดี และขาดการตระเตรียม

หรือทิศทางที่คลุมเครือ อุปสรรคเหล่านี้สามารถเอาชนะได้ โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไป ถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไข

3. ปัญหาหลายอย่างสามารถแทรกแซงถ่ายทอดความคิดอย่างราบรื่นระหว่างบุคคลได้ ปัญหาเหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นจากลักษณะของบุคคล ปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะขององค์กร และปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้น และยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้น

4. ในขณะเดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะ ดังนี้ การมีตัวกรอง (Filtering) ในสมัยเด็ก ๆ เราเคยเล่นเกมกระชับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อมูลจากต้นทางและปลายทางจะแตกต่างกัน ในองค์กรก็เช่นเดียวกัน เมื่อข้อมูลเคลื่อนผ่านระดับชั้นการบริหารต่าง ๆ ข้อมูลก็จะเปลี่ยนแปลงไป โดยอาจจะตกหล่น หรือบิดเบือนไปจากเดิมได้

5. ผู้บริหารในหลายกิจการจึงนิยมใช้การบริหารงานแบบ Management by walking around หรือ MBWA โดยการลงไปพูดคุยกับพนักงาน และสังเกตการณ์ทำงาน จึงทำให้มีโอกาสเข้าถึงลูกค้า และบุคลากรในระดับการปฏิบัติการมากขึ้น และมีโอกาสสื่อสารโดยตรงกับพนักงาน ทำให้ได้รับข้อมูลจากพนักงานในระดับล่างขององค์กรมากขึ้นด้วย ตลอดจนทำให้ขวัญและกำลังใจบุคลากรเหล่านี้สูงขึ้นด้วย

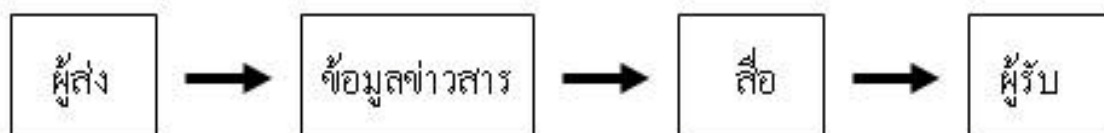
6. อุปสรรคอื่น ๆ เช่นการเลือกรับรู้ การมีอารมณ์ขันในขณะที่สื่อสารกัน หรือปัญหาเนื่องจากภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม เช่น ต้องวิเคราะห์ผู้รับสารเพื่อเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมทั้ง ต้องระมัดระวังภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูด ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ต้องร่วมสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจกัน เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างกว้างขวางและเปิดเผย ต้องเลือกใช้สื่อและช่องทางที่เหมาะสม ต้องตั้งใจฟัง และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสมด้วย

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารภายในองค์กรจะประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องอยู่กับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในทุกๆระดับ ตลอดจนบุคคลภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารที่จะทำให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดและทันสมัยก็ต้องรู้จักใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหาร และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน จึงจะทำให้การบริหารงานและการดำเนินกิจการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการสื่อสารสองทาง

โดยอยู่ในการสื่อสารของ SMCR เบอร์โล (Berlo)

การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



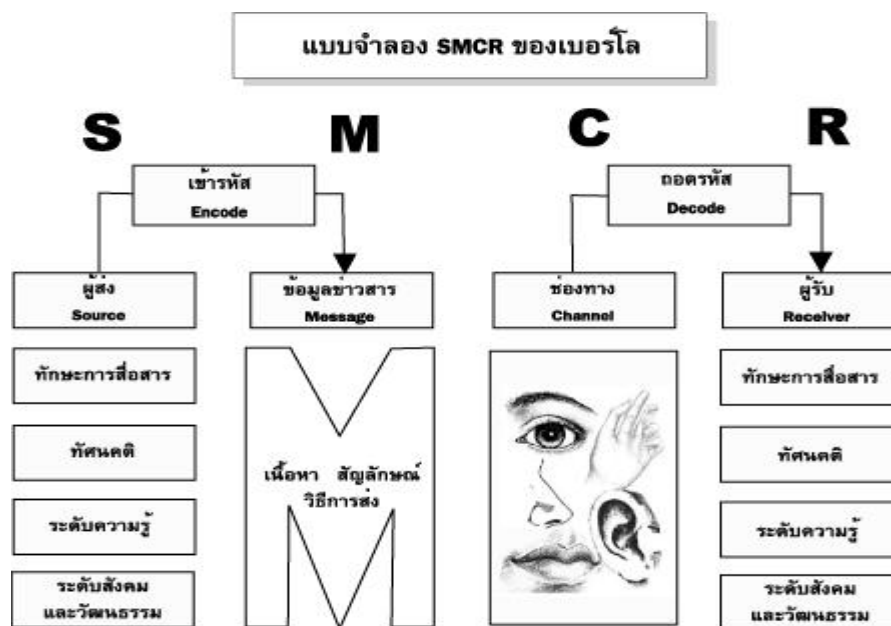
ภาพ 2 แสดง Model การสื่อสาร

ที่มา: กิดานันท์ มลิทอง, 2543

ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลสารไปยังผู้รับสารโดย ผ่านช่องทางที่เรียกว่า สื่อ ถ้าหากเป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียว แต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับในบางครั้งด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่ง และอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับ ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข่าวสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัสเพื่อสะดวกในการส่งการรับและตีความเนื้อหาสารของสาร และการจัดสารก็จะต้องทำให้การสื่อความหมายง่ายขึ้น สื่อหรือช่องทางในการรับสาร คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส และตัวกลางที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น สิ่งพิมพ์ กราฟิก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับสาร คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการรับรู้ มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสาร และต่อตนเอง

ตัวอย่างแบบจำลองทางการสื่อสาร

ปี 1954 Wilber Schramm กล่าวถึงพื้นฐานประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารว่า จะต้องมึประสบการณ์ร่วมกันเพื่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน



ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิดานันท์ มลิทอง

ภาพ 3 แสดงรูปแบบจำลอง SMCR ของเบอร์ไล

ที่มา: กิดานันท์ มลิทอง, 2543

แบบจำลอง SMCR ของเบอร์ไลจะให้ความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งผู้รับและผู้ส่งต้องมีตรงกันเสมอ

การปฏิบัติงานของการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17

กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 เป็นหน่วยที่กองทัพบกได้จัดตั้งขึ้นตามโครงการเสริมสร้างกำลังกองทัพ เพื่อเสริมสร้างกำลังกองทัพบก และเพิ่มพูนประสิทธิภาพทางการรบของกองทัพบก โดยได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2523 ตามคำสั่งกองทัพบก ลับเฉพาะ ที่ 4/23 ลงวันที่ 7 มกราคม 2523 ใช้อัตราการจัด และยุทโธปกรณ์ 6-25 ประกอบด้วย กองร้อยกองบังคับการและบริการ และ 3 กองร้อยปืนใหญ่สนาม มีภารกิจช่วยโดยตรง ด้วยการยิงปืนใหญ่สนับสนุนกรมทหารราบที่ 17 เดิมที่เป็นหน่วยในอัตราของกรมทหารปืนใหญ่ที่ 4 กองพลทหารราบที่ 4 มีที่ตั้งชั่วคราวอยู่ที่ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 7 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

และได้เริ่มทำการเคลื่อนย้ายเข้าที่ตั้งปกติถาวร ณ ค่ายขุนเจืองธรรมิกราช ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2526 และแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2526 ต่อมาเมื่อปี 2554 กองทัพบก มีคำสั่งจัดตั้ง กองพลทหารราบที่ 7 ขึ้น กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 จึงได้รับการปรับการบังคับบัญชาให้มาขึ้นกับกองพลทหารราบที่ 7 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 เป็นต้นมา หน่วยจึงได้ยึดถือเอาวันที่ 7 มกราคม ของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนาหน่วย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน

ศักยภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ที่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยที่จะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ระยะเวลา ทรัพยากร องค์ความรู้ แรงงาน สื่อ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ

จากแนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้เป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17

ร.อ.เจษฎา แก้วษา (2555) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งาน และนำไปสู่การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วย ประกอบด้วย

1. อายุ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์
2. วุฒិการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์
3. ระดับชั้นยศ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์
4. สถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์

Alvin Toffler ได้แยกสังคมโลกตามนัยยะแห่งการพัฒนา ออกเป็น 3 ยุค โดยเรียกแต่ละยุคว่า เป็นคลื่น ยุคแรกเกิดขึ้นเป็นพันปีมาแล้ว คือ คลื่นลูกที่ 1 (First Wave) นั่นคือ สังคมเกษตร คลื่นลูกที่ 2 (Second Wave) เกิดขึ้นสองร้อยปีที่แล้ว คือ ยุคอุตสาหกรรม และขณะนี้เรากำลังอยู่ในยุคของคลื่นลูกที่ 3 (Third Wave) หรือสังคมข่าวสารความรู้ หรือที่ Thomas Friedman เรียกว่า ยุคโลกแบน (The world is flat)

Karl Marx ได้เขียนทฤษฎีแห่งการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า ลักษณะการเปลี่ยนของสังคม เป็นไปแบบวิภาษวิธี (dialectic) กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงในระยะแรกจะเป็นการเปลี่ยนแปลง

ในเชิงปริมาณ (Quantitative change) จนถึงจุดจุดหนึ่ง ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพ (Qualitative change)

ตัวอย่างในประวัติศาสตร์ที่ Marx ยกมา ก็คือ การเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพจะเริ่มต้นจากสังคมนิยมไปสู่สังคมนิยม ไปสู่สังคมนิยม และประวัติศาสตร์ จะจบลงในสังคมนิยมโดยผู้ผลิตและผู้บริโภค (Driver) ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพในแต่ละจุด ก็คือกลุ่มที่เป็นผู้ผูกขาดและครอบครองปัจจัยการผลิต ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย ขณะที่คนส่วนใหญ่ขาดปัจจัยการผลิตสภาพดังกล่าวนำไปสู่ความขัดแย้งของสังคม จนในที่สุดไปจบลงในสังคมนิยม ซึ่ง Marx เชื่อว่า ความขัดแย้งในสังคมนิยมจะหมดไป เพราะปัจจัยการผลิตถูกกระจายไม่ถูกครอบงำโดยชนชั้นใดชนชั้นหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม Francis Fukuyama มีความเห็นว่า แนวคิดของ Marx นั้น อาจถูกในตอนต้นแต่ผิดในตอนท้าย เพราะชัยชนะจากประวัติศาสตร์การเปลี่ยนแปลงใน 20-30 ปีนี้ คือ ชัยชนะของทุนนิยม ประชาธิปไตยเสรีนิยมมิใช่สังคมนิยม และนี่ถือเป็นจุดจบของประวัติศาสตร์ (The End of History)

แนวคิดของ Marx นั้น อาจอธิบายเชื่อมต่อกับทฤษฎีความยุ่งเหยิง (Chaos theory) กล่าวคือ ยามใดก็ตามที่สังคมเริ่มจะมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงในระยะแรกเริ่ม จะเต็มไปด้วยความสับสนที่แผ่ขยายในเชิงกว้าง และเชิงลึก

เนื่องจากสถานการณ์ของสังคมอยู่ในขั้นตอนการปรับตัว เพื่อหาดุลยภาพอันเป็นผลจากสภาพใหม่ที่เกิดขึ้น (Qualitative change) ถ้าเราพิจารณาจากแนวคิดของ Toffler และวิเคราะห์ผ่านทฤษฎีความยุ่งเหยิง ซึ่งเป็นลักษณะสังคมที่เพิ่งจะเปลี่ยนแปลง โดยละทิ้งสังคมเก่า มาสู่สังคมใหม่ ในตอนต้น อันถือเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ (ตามแนวคิดของ Marx) เราจะเห็นถึงลักษณะของสังคมโลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติอย่างถึงรากถึงโคนได้อย่างดี

การกำเนิดขึ้นของคลื่นลูกที่ 1 หรือสังคมเกษตร เป็นผลจากการค้นพบปัจจัยการผลิตทางการเกษตร กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ฉลาดขึ้น รู้จักเลี้ยงสัตว์เพื่อใช้เป็นอาหาร และรู้จักปลูกพืชเพื่อทำการเกษตร

สิ่งที่ตามมา ก็คือ ค่านิยมเกี่ยวกับที่ดินเริ่มมีความหมายต่อมนุษย์ ความจำเป็นในการแย่งชิงที่ดินก่อให้เกิดการขยายตัวของอาณาจักร ความจำเป็นในการใช้คนมาทำการเกษตรในยุคแรก ทำให้เกิดสังคมนิยม สังคมที่ยิ่งใหญ่ในยุคนี้จึงเป็นสังคมของกลุ่มคนที่มีพลัง มีจำนวน และใช้พลังกายเป็นสำคัญ

สงครามระหว่างกันจึงเป็นสงครามการขยายอาณาจักรเพื่อแย่งชิงดินแดน โลกในยุคเกษตร จึงอธิบายถึงความยิ่งใหญ่ของอาณาจักรโรมัน จีนในยุคเจงกิสข่าน ในยุคดังกล่าวอาจมีความขัดแย้ง ในแง่ศาสนา เพราะการแผ่ดินแดนก็เป็น การแผ่ศาสนาไปด้วย เช่น สงครามครูเสด (Crusade War) เป็นการต่อสู้กันระหว่างคริสต์และอิสลามในยุคกลาง

เมื่อประมาณ 200 ปีที่ผ่านมา มนุษย์ที่ชาญฉลาดและรู้จักใช้สมองในการพัฒนา ทางวิทยาศาสตร์ อันนำไปสู่การกำเนิดคลื่นลูกที่ 2 หรือสังคมอุตสาหกรรม กลุ่มประเทศเหล่านี้ ไม่ได้อาศัยความยิ่งใหญ่บนพื้นฐานพลังกายภาพ แต่เป็นพลังสมองอันเป็นผลมาจากคุณภาพ ของการศึกษา ประเทศเล็ก ๆ เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส ฮอลแลนด์ และอีกหลายประเทศในยุโรป ได้อาศัยความได้เปรียบทางเทคโนโลยี

การพัฒนาอาวุธและการแผ่ขยายตลาด ตลอดจนการแสวงหาวัตถุดิบหรือแรงงาน ในต่างประเทศ ยุคสังคมนี้อาจกลายเป็นความยิ่งใหญ่ของชาติตะวันตก สิ่งที่ทำให้สังคม เปลี่ยนแปลงอย่างถึงรากถึงโคน คือ การเกิดขึ้นของโลกาภิวัตน์ โดยแผ่อิทธิพลไปทั่วโลก ในรูปของวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์ และวิศวกรรม

ตลอดจนทำให้อังกฤษกลายเป็นผู้นำของโลก ยุคสังคมนี้อุตสาหกรรมในช่วงแรก เป็นความยิ่งใหญ่ของอังกฤษ ฝรั่งเศส ฮอลแลนด์ และยุคอุตสาหกรรมช่วงที่ 2 หลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 เป็นความยิ่งใหญ่ของสหรัฐอเมริกาและสหภาพโซเวียต ทุกประเทศที่ยิ่งใหญ่ในยุคนี้ จะต้องมียุคของเทคโนโลยีเป็นหลัก วิถีชีวิตของตะวันตกในยุคนี้กลายเป็นวิถีชีวิต ของคนทั้งโลก

ในยุคปัจจุบันนี้เรียกว่า คลื่นลูกที่ 3 เป็นผลมาจากการค้นพบปัจจัยแห่งความเชื่อมโยง และมีพลาสมาสูงส่ง นั่นก็คือ “อินเทอร์เน็ต” ในขณะที่ยุคคลื่นลูกที่ 2 นั้นยังต้องการพึ่งพา สิ่งที่จับต้องได้ซึ่งเกี่ยวข้องกับอะตอม (Atom) และการใช้เนื้อที่ มนุษย์ในยุคนี้จะมีความฉลาดแค่ไหน ก็มีข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือ ที่ถูกกำหนดด้วยสิ่งที่จับต้องได้ แต่มนุษย์ในยุคคลื่นลูกที่ 3 จะฉลาดมากกว่า เพราะสามารถที่จะขยายไปได้ทุกจุดของโลก โดยใช้ “ความจุ” แทนเนื้อที่ อันเป็นผลมาจากแรงขับเคลื่อนของการสื่อสารสารสนเทศ (IT)

ในยุคนี้เองที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถึงรากถึงโคนของสังคมโลก ดังจะเห็นได้ว่า ในจุดเริ่มต้นของคลื่นลูกที่ 3 คือ ประมาณ 20 ปีที่แล้ว สังคมคอมพิวเตอร์ก็มีอันล้มครืนลง และเป็นจุดสิ้นสุดของสงครามเย็น ระบบ IT ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมโลกจากยุคสงครามเย็น ไปสู่ยุคหลังสงครามเย็น และวันนี้ได้ขยายไปสู่ปรากฏการณ์ ฤดูใบไม้ผลิอาหรับ (Arab Spring)

อันนำไปสู่การพังทลายของระบบการเมืองที่ปิดกั้นหลายแห่งไม่ว่าจะเป็น อิียิป ตุนิเซีย ลิเบีย และส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ในลักษณะของกลุ่ม Tea party กลุ่ม Indignado และกลุ่ม

Occupy Wall Street นอกจากนั้นยังนำไปสู่พลังที่สูงขึ้นของพรรคฝ่ายค้าน ทำให้รัฐบาลต้องลดการผูกขาดลงไป ไม่ว่าจะเป็นลิงคโปร มาเลเซีย และขณะนี้พลังดังกล่าวได้แผ่ไปสู่ทุกอนุของสังคมโลก ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยเห็นมาก่อน

พลังคลื่นลูกที่ 3 ทำให้รัฐชาติที่ตั้งอยู่บนอธิปไตยของชาติเริ่มถูกกัดกร่อน รัฐชาติไม่สามารถปกป้องอธิปไตยทางการเมืองได้เช่นสมัยก่อน รัฐชาติจำเป็นต้องเปิดเสรีเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถปิดกั้นได้ และนำไปสู่ความจำเป็นในการถ่วงดุลไม่ให้ปลาใหญ่กินปลาเล็ก ในบริบทของโลกเสรี การรวมกลุ่มเขตการค้าเสรี และประชาคมเศรษฐกิจต่าง ๆ จึงเป็นปรากฏการณ์ของการถ่วงดุลในโลกแห่งความยุ่งเหยิงในยุคคลื่นลูกที่ 3

ความยุ่งเหยิงในการเมืองไทย ก็เป็นภาพสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กับ Social Media ทำให้พลังทางการเมืองเกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านเนื้อหา และรูปแบบ โดยแยกออกมาเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คือ ประชาธิปไตยเสรีนิยม และลักษณะที่สอง คือ เผด็จการเสียงข้างมาก ซึ่งในลักษณะหลังนี้ Social Media จะถูกรวบงำ และรัฐใช้เป็นเครื่องมือในการล้างสมอง สังคมไทยในวันนี้จึงเป็นภาพฉายของความยุ่งเหยิง ตามทฤษฎีความยุ่งเหยิง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพ ตามทฤษฎีแห่งการเปลี่ยนแปลงของ Marx ส่วนจะไปจบที่ไหนนั้นคงขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในสังคมไทยเป็นตัวตัดสิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าพิจารณาจากการสุ่มตัวอย่าง (poll) กว่าร้อยละ 60 ยังยอมรับการคอร์รัปชัน ในบริบทดังกล่าว จึงเป็นสิ่งที่น่าเป็นห่วงว่า การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น คงจะสร้างความยุ่งเหยิงต่อไปอีกพอสมควร (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2559, สื่อออนไลน์)

เกียรติประวัติของหน่วย

1. ปีพุทธศักราช 2525 จัดกำลังพล (7 นาย (น.1, ส.4, พลฯ2) ขึ้นปฏิบัติงานสนามในส่วนของกองพันปืนใหญ่ สนามที่ 704 กองบัญชาการพลเรือนตำรวจทหาร ที่ 31 ในพื้นที่อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

2. เมื่อ 1 ตุลาคม 2524 จัดกำลัง 1 หมวดปืนใหญ่ 105 มิลลิเมตร โดยมีร้อยโท สาธิต พิธีรัตน์ เป็นผู้บังคับหมวด ขึ้นสมทบ กองพันปืนใหญ่สนามที่ 314 กองบัญชาการพลเรือนตำรวจทหารที่ 31 ทำการปราบปรามผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ ในพื้นที่ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยปฏิบัติหน้าที่ ณ ฐานยิงสนับสนุนบ้านปิน 1 ตุลาคม-10 ธันวาคม 2525 และได้เคลื่อนย้ายไปตั้งฐานยิงสนับสนุน ณ ดอยกิ่ว อำเภอปง จังหวัดพะเยา จนถึง 1 ตุลาคม 2526

3. เมื่อ 1 ตุลาคม 2526 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (+) สนับสนุน กองบัญชาการพลเรือนตำรวจทหารที่ 31 ทำการปราบปรามผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ โดยจัดตั้งเป็น 3 ฐานยิงสนับสนุน คือ ฐานยิงสนับสนุน บ้านปางหัด ฐานยิงสนับสนุน บ้านหนองเตา อำเภอเชียงของ

และฐานยิงสนับสนุน บ้านทรายภาค อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มี พันตรี สมโภช เทอดเทียนวงษ์ เป็นผู้บังคับกองร้อย ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2526-11 มกราคม 2527 และ พันตรีชาติชาย มุสิกติก เป็นผู้บังคับกองร้อย ตั้งแต่ 11 มกราคม-1 ตุลาคม 2527

4. เมื่อ 1 ตุลาคม 2527 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (+) สนับสนุน กองบังคับการชุดควบคุมที่ 31 ซึ่งแปรสภาพมาจากกองบัญชาการพลเรือนตำรวจทหารที่ 31 โดยจัดตั้งเป็น 2 ฐานยิงสนับสนุน คือ ฐานยิงสนับสนุน บ้านทุ่งควบ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา และฐานยิงสนับสนุน บ้านปางหัด อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มี พันตรี ชาติชาย มุสิกติก เป็นผู้บังคับกองร้อย

5. เมื่อ 1 ตุลาคม 2532 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (ร้อย.ป.4717) ขึ้นสมทบ กองพันปืนใหญ่สนามที่ 471 สนับสนุน กองบังคับการควบคุม กองพลทหารราบที่ 4 ปฏิบัติภารกิจ ป้องกันชายแดนไทย-สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ณ บ้านห้วยมุ่น อำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ มี ร้อยโท เสมอ มั่งมดี เป็นผู้บังคับกองร้อย

6. เมื่อ 1 ตุลาคม 2533 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (ร้อย.ป.4042) ขึ้นสมทบ กองพันปืนใหญ่สนามที่ 404 สนับสนุน กองบังคับการควบคุม กองพลทหารราบที่ 4 ปฏิบัติภารกิจ ป้องกันชายแดนไทย - สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ณ ณ บ้านห้วยมุ่น อำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ มี ร้อยโท เทวมิตร พลภักดี เป็นผู้บังคับกองร้อย

7. เมื่อ 1 ตุลาคม 2540 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (-) ในนาม กองร้อยปืนใหญ่สนามที่ 4171 ขึ้นสมทบ หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ 7 ปฏิบัติภารกิจป้องกันชายแดนไทย-เมียนมาร์ ในพื้นที่ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ มี ร้อยเอก อำนวย ฤทธิบาล เป็นผู้บังคับกองร้อย

8. เมื่อ 1 ตุลาคม 2543 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (-) ในนาม กองร้อยปืนใหญ่สนามที่ 4172 ขึ้นสมทบ หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ 4 ปฏิบัติภารกิจป้องกันชายแดนไทย-เมียนมาร์ ในพื้นที่ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มี ร้อยเอก สุนทร แผลมหลวง เป็นผู้บังคับกองร้อย

9. เมื่อ 1 ตุลาคม 2544 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่สนาม (-) ในนาม กองร้อยปืนใหญ่สนามที่ 4171 ขึ้นสมทบ หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ 4 ปฏิบัติภารกิจป้องกันชายแดนไทย-เมียนมาร์ ในพื้นที่ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มี ร้อยเอก อำนวย ฤทธิบาล เป็นผู้บังคับกองร้อย

10. เมื่อ 15 พฤษภาคม 2544 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่เตรียมพร้อมกองทัพอากาศที่ 3 (ร้อย.ป.(-)) ในนาม กองร้อยปืนใหญ่สนามที่ 4173 ขึ้นควบคุมทางยุทธการกับกองกำลังนเรศวร ปฏิบัติภารกิจป้องกันชายแดนไทย-เมียนมาร์ ตามแผนเผชิญเหตุ กองทัพอากาศที่ 3 ในพื้นที่ อำเภอแม่ระมาด อำเภอพบพระ จังหวัดตาก มี ร้อยเอก พีรรัตน์ ปฐมจินดา เป็นผู้บังคับกองร้อย

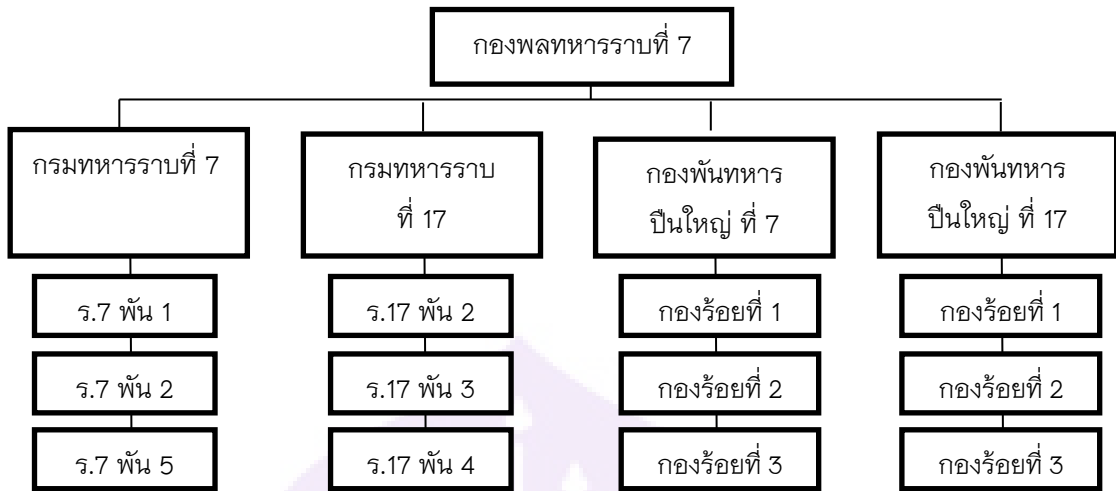
11. เมื่อ 1 มิถุนายน 2545 จัดกำลัง 1 กองร้อยปืนใหญ่เตรียมพร้อมกองทัพภาคที่ 3 (ร้อย.ป.(-)) ในนาม กองร้อยปืนใหญ่สนามที่ 4173 ขึ้นควบคุมทางยุทธการกับกองกำลังนเรศวร ปฏิบัติภารกิจป้องกันชายแดนไทย-เมียนมาร์ ตามแผนเผชิญเหตุ กองทัพภาคที่ 3 ในพื้นที่ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก มี ร้อยเอก กัมปนาท คงเสถียรพงศ์ เป็นผู้บังคับกองร้อย

12. เมื่อ 8 เมษายน-24 พฤษภาคม 2553 จัดกำลัง 1 กองร้อยรักษาความสงบเรียบร้อย เข้าปฏิบัติภารกิจรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร มี ร้อยเอก เจษฎา แก้วษา เป็นผู้บังคับกองร้อย

13. และเมื่อ 22 พฤษภาคม-25 พฤศจิกายน 2557 จัดกำลัง 1 กองร้อยรักษาความสงบเรียบร้อย ปฏิบัติภารกิจรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ มี ร้อยเอก โสภณ เขียววานิช เป็นผู้บังคับกองร้อย และมี พันโท พีรรัตน์ ปฐมจินดา เป็นผู้บังคับกองบังคับการควบคุมรักษาความสงบเรียบร้อย

โครงสร้างสายการบังคับบัญชา

การปฏิบัติการทางทหาร แบ่งได้เป็น 3 เหล่าหลัก ๆ คือ เหล่ารบ (Combat) เหล่าสนับสนุนการรบ (Combat Support) และเหล่าสนับสนุนการช่วยรบ (Combat Service Support) โดยกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 เป็นหน่วยที่จัดอยู่ในส่วนของเหล่าสนับสนุนการรบ (Combat Support) คือ เป็นฝ่ายสนับสนุนการรบ โดยมากมักปฏิบัติงานควบคู่กับหน่วยรบในสนามรบ ในการให้การยิงสนับสนุนให้กับหน่วยกำลังรบ และขึ้นตรงต่อกองพลทหารราบที่ 7 ที่ดูแลกรมทหารราบที่ 7 กรมทหารราบที่ 17 กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 7 และกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงแผนภูมิสายการบังคับบัญชา และหน่วยขึ้นตรงกองพลทหารราบที่ 7

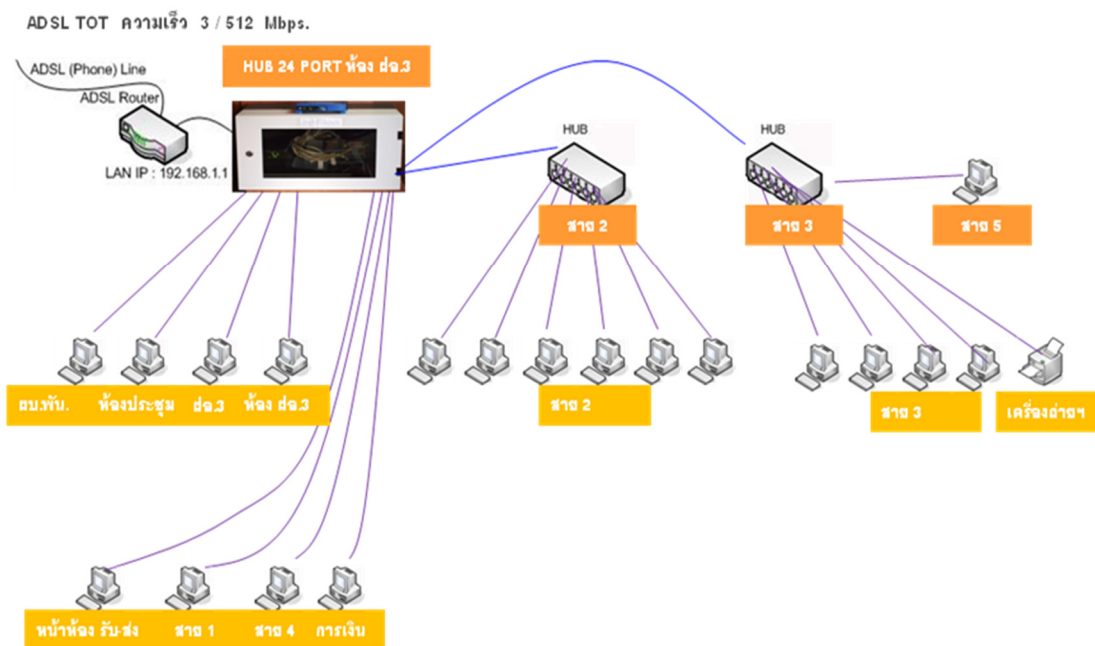
ในส่วนด้านการบริหารงานของกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 มีโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งเป็น 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ กองบังคับการกองพัน กองร้อยกองบังคับการและบริการ และกองร้อยปืนใหญ่สนาม และในแต่ละส่วนงานก็จะมีผู้บังคับบัญชาและสายการบังคับบัญชาของแต่ละส่วนงาน ดังแสดงในภาพ 5



ภาพ 5 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17

โครงสร้างการจัดการเครือข่ายออนไลน์ ของหน่วย

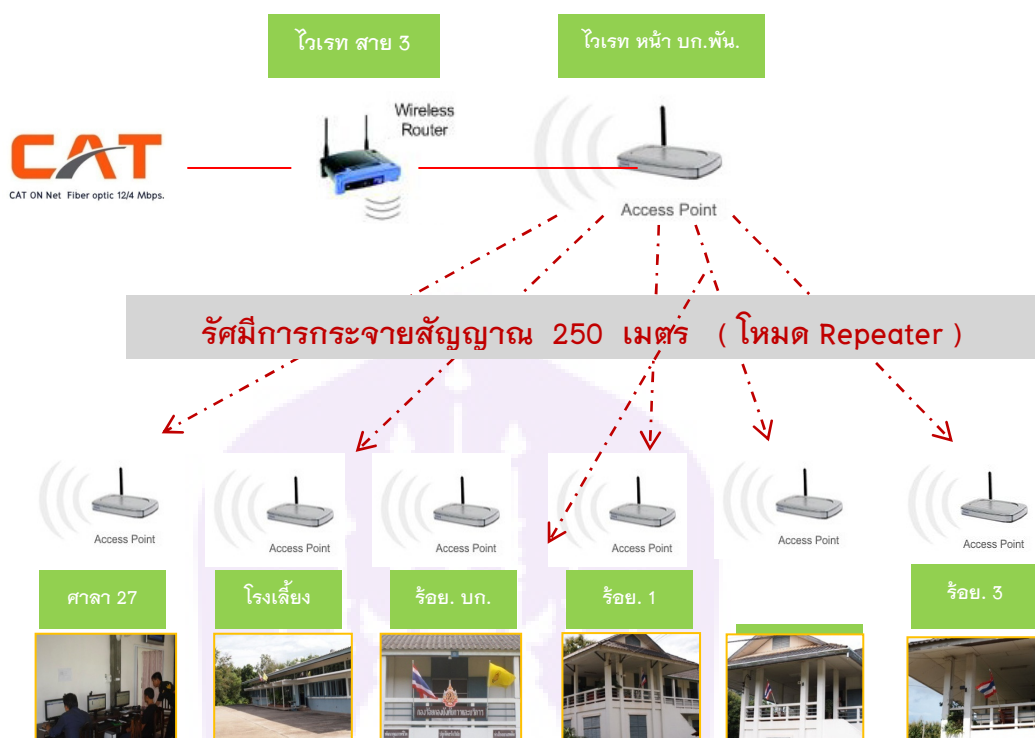
ระบบอินเทอร์เน็ต (LAN) ภายใน บก.ป.พัน.17



ภาพ 6 แสดงโครงสร้างการจัดการเครือข่ายออนไลน์ ของหน่วย

ที่มา: เจษฎา แก้วษา, 2555

ระบบอินเทอร์เน็ต (Wifi) ร้อย.นชต. ป.พัน.17



ภาพ 7 แสดงระบบอินเทอร์เน็ต (Wifi) ร้อย.นชต. ป.พัน.17

ที่มา: เจษฎา แก้วษา, 2555

ฝ่ายยุทธการและการฝึก กองพลทหารราบที่ 7 ได้ดำเนินการเรื่องการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายในระบบ Internet กลุ่มเครือข่าย Social Network และจดหมาย Electronic โดยให้มีการจัดทำบัญชีผู้ใช้งาน โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บังคับบัญชาหน่วย 2) กลุ่มฝ่ายอำนวยการ 3) กลุ่มนายทหาร 4) กลุ่มนายทหารชั้นประทวน 5) กลุ่มพลทหารฯ โดยให้มีการรายงานผลการดำเนินการประจำสัปดาห์ ซึ่งได้เริ่มต้นการทำงานของระบบ Social Network (Facebook) ของหน่วยขึ้นตรงกับกองพลทหารราบที่ 7 อย่างเป็นทางการในวันที่ 28 พฤษภาคม 2554 เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ และการเชิญชวนหน่วยต่าง ๆ ร่วมกิจกรรมการเทิดทูนสถาบันฯ เพื่อการริเริ่ม/เสริมสร้างกลุ่ม Knowledge Society ของกองพลทหารราบที่ 7

หลังจากที่กองพลทหารราบที่ 7 ได้มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายในระบบ Social Network เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการควบคุม และการขับเคลื่อนประเด็นหลักของกองพลทหารราบที่ 7

ไปสู่ทิศทางเดียวกัน จึงได้มีการสั่งการให้มีการกำกับดูแล กำลั้งผลของหน่วยในการแสดงความคิดเห็นผ่านการโพสต์ข้อความ หรือนำเสนอสื่อใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของหน่วย และองค์กรในภาพรวม โดยให้ทุกหน่วย/ทุกเครือข่าย ได้ขับเคลื่อนประเด็นหลัก ไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นหลักของการขับเคลื่อนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกองพลทหารราบที่ 7 คือ

1. การส่งเสริมกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ด้านการเทิดทูนสถาบันฯ
2. กิจกรรมด้านการมีส่วนร่วมระหว่างกองทัพและประชาชน
3. การส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม
4. การนำเสนอกิจกรรมของหน่วย
5. กิจกรรมด้านนันทนาการอื่นๆ

และรวมถึงการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังติดตามเว็บไซต์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่มีการพาดพิง หมิ่นสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยให้กำลั้งผลในสังกัดได้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนพลังสร้างสรรค์ในสื่อสังคมออนไลน์

กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ได้มีการเปิดใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 และได้จัดตั้งกลุ่มหลายของกองพัน ชื่อกลุ่ม ป.พัน.17 ไว้สำหรับขับเคลื่อนการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามนโยบายของกองทัพบก โดยที่กลุ่ม ป.พัน.17 จะใช้ในการส่งเสริมกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ด้านการเทิดทูนสถาบันฯ กิจกรรมด้านการมีส่วนร่วมระหว่างกองทัพและประชาชน การส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม การนำเสนอกิจกรรมของหน่วย และกิจกรรมด้านนันทนาการอื่น ๆ และนอกจากที่ได้มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์แล้ว กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ส่งเสริมให้มีการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทางกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ได้มีการดำเนินการ โดยการออกเป็นคำสั่งการ (บันทึกข้อความ) ให้ทหารทุกนายในสังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ได้สมัครใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และสมัครเข้าใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) โดยให้มีการรายงานตัวต่อผู้บังคับบัญชาผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ และสืบนโยบายให้นายทหารชั้นประทวนที่ได้รับมอบหมายให้เข้าเวร ให้มีการรายงานเวรผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยที่ทางกองพันทหารปืนใหญ่ได้มีการรองรับการเข้าใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลั้งผลในสังกัด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) ไร้โดยรอบเขตกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 และจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลเครือข่ายสังคมออนไลน์หลักของกองพัน โดยมีสถานภาพของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วย จำแนกได้ ดังนี้

1. คอมพิวเตอร์ของหน่วย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) จำนวน 50 เครื่อง และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 25 เครื่อง
2. คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 63 เครื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ในปัจจุบันสังคมมีความเปลี่ยนแปลงไปมาก นับตั้งแต่สื่อออนไลน์มีความเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว สังคมในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องเผชิญหน้า แต่สามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้นทุกที่ทุกเวลา โดยใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือหลัก

พิชิต วิจิตรบุญรักษ์ (2554, หน้า 99-100) ได้กล่าวถึงในบทความวิชาการสื่อสังคมออนไลน์ คือ อะไร โดยมีเนื้อหาว่า มนุษย์เป็นสังคมที่ต้องมีการสื่อสารข้อมูลถึงกันและกัน ซึ่งในสมัยโบราณ มนุษย์สื่อสารข้อมูลด้วยวิธีการที่ไม่ซับซ้อนนัก เช่น ปากเปล่า ม้าเร็ว และนกพิราบ สื่อสารต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนการสื่อสารข้อมูลเป็นจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุ จากนั้นเมื่อเข้าสู่ยุคที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนเป็นสื่อที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น บริการ IRC (Internet Relay Chat) โปรแกรมพูดคุย (Chat programs) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ Email) และเว็บบอร์ด (Web board) จวบจนถึงปัจจุบัน มนุษย์เริ่มมีการสื่อสารข้อมูลในชีวิตประจำวันถึงกันและกันด้วย

สื่อสังคมออนไลน์ คือ สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ที่ใช้กันบ่อย ๆ คือ บล็อก (Blogging) ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) และการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing)

1. บล็อก (Blogging)

บล็อก มาจาก Web+Log แล้วย่อเหลือ Blog คือ ประเภทของระบบการจัดการเนื้อหาที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เขียนบล็อก เผยแพร่และแบ่งปันบทความของตนเอง โดยบทความที่โพสต์ลงบล็อก เป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนบล็อก ซึ่งจุดเด่นของบล็อก คือ การสื่อสารถึงกันอย่างเป็นกันเอง ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านบล็อก ผ่านการแสดงความคิดเห็น (Comment) ซึ่ง Blogger (<http://www.blogger.com>) และ WordPress (<http://wordpress.com>) เป็นสองเว็บไซต์ที่ผู้คนนิยมเข้าไปสร้างบล็อกของตนเอง ข้อมูลจาก <http://annnatarat.blogspot.com/> ได้ระบุข้อดี และข้อเสียของบล็อกไว้ดังนี้

1.1 ข้อดีของการทำบล็อก

1.1.1 สร้างง่าย ไม่เสียเงิน ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสร้างเว็บไซต์ ไม่ต้องซื้อหนังสือเกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์เล่มใด ซึ่งช่วยลดเวลาที่ใช้ในการสร้างเว็บไซต์ส่วนตัวของเราได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังไม่มีค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่บนอินเทอร์เน็ตอีกด้วย

1.1.2 เป็นสื่อที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้เขียนเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เพื่อเสนอให้สาธารณชนได้รับรู้

1.1.3 เป็นเครื่องมือช่วยในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กร เป็นต้น

1.1.4 เป็นแหล่งความรู้ใหม่ ๆ ที่ถูกต้อง และชัดเจน จากผู้นั้น เนื่องจากผู้เขียนบล็อกมักจะเขียนถึงเรื่องของตัวเองถนัด ชอบ และมีความรู้เฉพาะด้าน ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ การค้นหาข้อมูลเฉพาะด้านในบล็อกต่าง ๆ จึงทำให้เราค้นพบความรู้ และผู้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น

1.1.5 ทันท่วงทีเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน เพราะข่าวสารความรู้มาจากผู้คนมากมายทั่วโลก และมักจะเปลี่ยนแปลงได้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันเสมอ

1.1.6 เจ้าของบล็อกมีอิสระที่จะเสนออะไรก็ได้ ที่ไม่ไปก้าวล่วงบุคคลอื่น ที่ไม่ผิดกติกาของผู้ให้บริการ บล็อกที่เราทำอยู่ที่ไม่ผิดกฎหมาย และศีลธรรมประเพณีที่ดีงาม

1.1.7 เปิดโอกาสให้บล็อกเกอร์ได้รับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยอิสระ จะรับไว้ จะไม่อ่าน จะตอบ จะลบ ก็ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของเจ้าของบล็อก

1.1.8 ผู้ที่สร้างบล็อกสามารถปรับแต่งบล็อกให้เป็นรูปแบบที่ตนต้องการได้ โดยไม่ต้องมีความรู้ในเรื่องภาษาคำสั่งของโปรแกรมมากมาย

1.1.9 พอเจอเพื่อนใหม่สามารถสร้างเครือข่ายชุมชนสัมพันธ์ระหว่างบล็อกเกอร์ที่มีความคิด ความสนใจ ความรู้สึกร่วมกันได้

1.1.10 เป็นเหมือนบันทึกรประจำวันเป็นที่เก็บข้อมูลขององค์กร

1.2 ข้อเสียของการทำบล็อก

1.2.1 เจ้าของบล็อกมีอิสระในการนำเสนอบทความ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบจากใครก่อน อาจโพสต์เรื่องที่ไม่เหมาะสมได้ ซึ่งเจ้าของบล็อกต้องมึกตึกาให้ตัวเอง หรือใช้จริยธรรมของแต่ละบุคคล ความมีเหตุมีผล ความระมัดระวัง รอบคอบ ในการโพสต์ข้อความต่าง ๆ

1.2.2 เนื้อหาที่อยู่ในบล็อกหากไม่ใช่ผลงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ที่ทำตามหลักวิชาการ หรือตัวบทกฎหมาย ก็อาจมีความน่าเชื่อถือน้อย หากเกิดความผิดพลาดใด ๆ ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้อ้างอิง อาจประสบปัญหาได้

1.2.3 เปิดโอกาสให้พวกที่ไม่หวังดีเข้ามาเปิดบล็อกก่อวณ หรือผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน มาอยู่ร่วมในชุมชนเดียวกัน เพิ่มโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการขัดแย้งอย่างไม่มีเหตุผลสร้างความไม่สามัคคีทะเลาะกันได้

2. ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) ไมโครบล็อก คือ รูปแบบหนึ่งของบล็อก ที่มีการจำกัดขนาดของการโพสต์ในแต่ละครั้ง ซึ่งทวิตเตอร์เป็นไมโครบล็อกที่จำกัดการโพสต์แต่ละครั้งพิมพ์ได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร ในปัจจุบันทวิตเตอร์เป็นที่นิยมใช้งานของผู้คน เพราะใช้งานง่ายและใช้เวลาไม่มากนัก รวมทั้งเป็นที่นิยมขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้ทวิตเตอร์ในการแจ้งกิจกรรมต่าง ๆ และความเคลื่อนไหวของธุรกิจ เพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อกับสังคม ซึ่งหากต้องการมีเลขที่บัญชี(Account) สำหรับทวิตเตอร์สามารถเข้าไปสมัครได้ที่เว็บไซต์ของ Twitter (<http://twitter.com>) ส่วนข้อเด่นข้อด้อยและข้อจำกัดของทวิตเตอร์และไมโครบล็อก ที่ระบุไว้ใน <http://thepyn.blogspot.com/2013/12/1.html> ดังนี้

2.1 ข้อดี

2.1.1 ทวิตเตอร์สามารถแชร์ข้อมูลข่าวสารรูปภาพได้รวดเร็ว เพียงแค่ทวิตข้อความ Follower ของคุณก็จะทราบทันที

2.1.2 ผู้ใช้สามารถอัปเดตเหตุการณ์ที่กำลังเป็นประเด็นที่ชาวทวิตเตอร์กำลังพูดถึงได้ โดยดูจาก Trending เช่น การติดแท็กไว้อาลัยให้เนลสันแมนเดลา โดยใช้แท็ก #RIPNelson Mandela และยังมีอีกแท็กศิลปินเกาหลีสุดฮอต ของวันนี้ คือ #SuperJuniorTheLastManStanding

2.1.3 สามารถแบ่งปันทวิตที่เราชอบ และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้โดยการรีทวิต

2.1.4 ทวิตเตอร์เป็นพื้นที่ที่แสดงความเป็นตัวเอง โดยจะทวิตบ่นหรือแชร์เรื่องราวอะไรก็ได้

2.1.5 การอ่านข่าวในทวิตเตอร์จะสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่ และยังได้รับรู้ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้ทวิตเตอร์คนอื่น ๆ

2.2 ด้านข้อเสีย

2.2.1 เนื่องจากข่าวสารในทวิตเตอร์นั้นแพร่กระจายไปได้รวดเร็วมาก เพียงแค่กรีทวิต ดังนั้น หากทวิตแล้วข้อมูลตกหล่น หรือผิดพลาด จะไม่สามารถแก้ไขได้

2.2.2 ทวิตเตอร์สามารถทวิตข้อความได้ไม่เกิน 140 ตัวอักษร จึงต้องทวิตให้สั้น แต่บางครั้งการทวิตสั้น ๆ อาจจะสื่อความหมายได้ไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเข้าใจผิด และรับสารได้ไม่ตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ

2.2.3 การรีทวิตข่าวสารที่ไม่มีที่มา หรือไม่ได้ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องจริงหรือไม่ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้

2.2.4 หากทวิตข้อความหรือรีทวิตมากเกินไป อาจทำให้ฟอลโลเวอร์รำคาญได้

3. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking)

เครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ เว็บไซต์ที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ทั้งที่รู้จักมาก่อนหรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ ซึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละแห่ง มีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนประกอบหลักที่มีเหมือนกัน คือ โปรไฟล์ (Profiles-เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัญชี) การเชื่อมต่อ (Connecting-เพื่อสร้างเพื่อนกับคนที่รู้จักและไม่รู้จักทางออนไลน์) และการส่งข้อความ (Messaging-อาจเป็นข้อความส่วนตัวหรือข้อความสาธารณะ) เป็นต้น โดยมี Facebook (<http://www.facebook.com>) เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน

3.1 ข้อดีของ Social Network

- 3.1.1 สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
- 3.1.2 เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพวิดีโอต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามาชม และแสดงความคิดเห็น
- 3.1.3 ใช้เป็นสื่อในการโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
- 3.1.4 ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งานเกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ขึ้น
- 3.1.5 คลายเครียดได้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุก ๆ
- 3.1.6 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

3.2 ข้อเสียของ Social Network

- 3.2.1 เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
- 3.2.2 Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกหลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้ายตามที่เห็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
- 3.2.3 เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงานรูปภาพต่าง ๆ ของเรา ให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น
- 3.2.4 ข้อมูลที่ต้องการออกเพื่อสมัครสมาชิก และแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่า จริงหรือไม่ ดังนั้น อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกหลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
- 3.2.5 ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน อาจสายตาเสียได้ หรือบางคนอาจตาบอดได้
- 3.2.6 ถ้าผู้ใช้หมกมุ่นอยู่กับ social network มากเกินไป อาจทำให้เสียการเรียน หรือผลการเรียนตกต่ำลงได้

3.2.7 จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์

4. การแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing)

เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถทำการอัปโหลด (Upload) ไฟล์สื่อผสม (Multimedia) ขึ้นสู่เว็บไซต์ เพื่อแบ่งปันข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมมาก เพราะด้วยความที่เป็นสื่อผสมเอง ไม่ว่าจะเป็นรูปสไลด์หรือวิดีโอ รวมทั้งการใช้งานง่ายขึ้นของกล้องดิจิทัล และกล้องวิดีโอ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาสู่การได้ไฟล์สื่อผสมแบบต่าง ๆ ออกมา เว็บไซต์ประเภทนี้ที่ได้รับความนิยม คือ YouTube (<http://www.youtube.com>—สำหรับแบ่งปันไฟล์วิดีโอ) flickr (<http://www.flickr.com>—สำหรับแบ่งปันไฟล์รูป) และ slide share (<http://www.slideshare.net>—สำหรับแบ่งปันไฟล์พรีเซนเตชัน)

พุทธรัตน์ กมลชัยกุล (2550, หน้า 52) ได้สร้างกรอบแนวคิดเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสาร และถ่ายทอดธรรมะผ่านเว็บไซต์ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับพุทธศาสนาและพุทธประวัติ 2) การสอนหลักธรรม 3) ธรรมะปฏิบัติ เช่น ขั้นตอนการนั่งสมาธิวิปัสสนา เดินจงกรม 4) วันสำคัญและศาสนาพิธีต่าง ๆ ในพุทธศาสนา 5) บทสวดและคาถาต่าง ๆ 6) ข่าวสารเกี่ยวกับศาสนาพุทธ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และถ่ายทอดธรรมะผ่านเว็บไซต์ โดยแบ่งเป็นประเภทความเป็นทางการของการใช้ภาษา ได้แก่ การใช้ภาษาที่เป็นทางการ (Formal Language) และการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ (Informal Language) ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมออนไลน์ จึงจำเป็นที่ต้องมาใช้เพื่อสร้างกรอบการวิจัย เพราะมีเป็นสังคมที่คนรุ่น Gen Y และ Gen Z ดำรงชีวิตอยู่จริงในปัจจุบัน ซึ่งรูปแบบการสื่อสารด้านพุทธศาสนายุคปัจจุบันในประเทศไทยนี้ จึงหลีกเลี่ยงที่ต้องพิจารณาถึงสังคมออนไลน์ในฐานะบริบทใหม่ที่กำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดด

5. ประโยชน์ของ Social Network

บริษัทต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้ Blog ในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากจัดการใช้งาน และอัปเดตให้ทันสมัยได้ง่าย อีกทั้งยังเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ดี เพราะ Blog ส่วนใหญ่จะสำรวจ และแยกประเภทความสนใจของสมาชิกอยู่แล้ว นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง และสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับลูกค้า ผ่านข้อความแสดงความคิดเห็นได้อีกด้วย

ถึงแม้สังคมไทยเป็นสังคมที่เรียกกันว่า “สังคมแห่งยุคเทคโนโลยี” ซึ่งเราไม่สามารถปฏิเสธที่จะไม่เรียนรู้หรือรับรู้ได้ และเป็นสิ่งที่เรา ๆ จะต้องปรับตัวให้ทันต่อโลก ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น สังคมออนไลน์ จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้ใช้งานควรตระหนัก และระมัดระวังในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการใช้ภาษาควรใช้ภาษาที่สุภาพไม่หยาบคาย หรือเสียตลึงบุคคลอื่น รู้จักกาลเทศะในการใช้ภาษา นอกจากนั้น ผู้ใช้บริการต้องคำนึงในด้านคุณธรรม จริยธรรม เพราะถ้าผู้ใช้บริการขาดในเรื่อง

ดังกล่าวนี้ถือเป็นการใช้บริการสังคมเครือข่ายในทางไม่สร้างสรรค์และเป็นการบ่อนทำลายสังคมออนไลน์

ความคิดเห็นของผู้จัดทำเกี่ยวกับ Social Network

Social Network เป็นสังคมออนไลน์ ที่จะช่วยให้ค้นหาเพื่อนบนโลกอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ๆ ในปัจจุบัน นับว่าเป็นสิ่งที่ทุกคนในสังคมให้ความสนใจมาก เราสามารถที่จะสร้างพื้นที่ส่วนตัวขึ้นมา เพื่อแนะนำตัวเองได้ เช่น Hi5, Friendster, My Space, Face Book, Orkut, Bebo, Tagged เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นเว็บที่สร้างขึ้นมากเพื่อการตอบสนองความต้องการในการติดต่อธุรกิจ หรือหาเพื่อนบนโลกไซเบอร์ทั้งสิ้น

Social Network มีทั้งข้อดี และข้อเสีย ผู้ใช้งานจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อไม่ให้ Social Network กลายเป็นภัยของสังคม ซึ่งโดยส่วนตัวแล้ว เป็นคนชอบเล่น Hi5 และ Facebook จึงพบเห็นได้ว่ามีบุคคลอื่นซึ่งเราไม่รู้จักเข้ามาดูเป็นจำนวนมาก จึงต้องดูให้ดีกว่าก่อนว่า บุคคลนั้น น่าจะคุยด้วยหรือไม่ เพราะเคยเห็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ว่า มีการหลอกขายบริการทางเพศ ผ่านทาง Hi5 ซึ่งเป็นการใช้ Social Network ที่ผิดวิธี เพราะฉะนั้นในการใช้งานแต่ละครั้ง ควรที่จะพิจารณาให้ดีกว่าก่อน จะได้ไม่โดนลูกหลงของภัยสังคม ที่น่ากลัวขึ้นทุกวัน

แนวความคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media)

ความหมายของสื่อใหม่

สื่อ (Media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่นำเสนอเนื้อหาของสาร ไม่ว่าจะเป็นข่าว ข้อมูลบันเทิง หรือโฆษณาไปสู่ผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยี นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบสื่อที่พัฒนาให้ดีขึ้น นับจากสื่อบุคคลที่เปลี่ยนแปลงเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ พัฒนาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ ในปัจจุบันการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ไม่หยุดนิ่ง สื่ออินเทอร์เน็ตพัฒนาขึ้นมาเพื่อการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น ดังนั้นกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี สามารถแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของการใช้สื่อเพื่อการกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ คือ สื่อแบบดั้งเดิม และสื่อใหม่ (พรจิต สมบัติพานิช, 2547, หน้า 4)

1. สื่อดั้งเดิม (Traditional Media) หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้ทางเดียว ที่ผู้รับสารไม่สามารถติดต่อกลับทางตรงไปยังผู้ส่งสารได้ สามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

1.1 สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารเพียงอย่างเดียว หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารตัวหนังสือ หรือเสียง หรือภาพ

1.2 ไปอย่างเดียว ได้แก่ หนังสือพิมพ์ สื่อโทรเลข และสื่อวิทยุ

1.3 สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารสองอย่าง คือ ส่งทั้งภาพและเสียงพร้อมกัน ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อภาพยนตร์

2. สื่อใหม่ (New media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกัน เป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิมเข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่าย และมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (Multimedia) ปัจจุบันสื่อใหม่พัฒนาขึ้นหลากหลาย ที่เป็นที่รู้จักและนิยมกันมากขึ้น (Burnett and Marshall, 2003, pp. 40-41)

บทบาทของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ ดาวเทียมเพื่อการสื่อสาร โครงข่ายโทรศัพท์ อุปกรณ์ภาพและเสียงมีผลกระทบต่อ “สื่อแบบดั้งเดิม” (Traditional Media) ซึ่งได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “การปฏิวัติแห่งระบบตัวเลข” (Digital Revolution) ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปลักษณะใด เช่น ข้อความเสียง ภาพเคลื่อนไหว รูปภาพ หรืองานกราฟิก ได้ปรับเปลี่ยนให้เป็นภาษาอีกชนิดหนึ่ง เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งหมด คือ สามารถอ่านและส่งผ่านได้อย่างรวดเร็วด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และยังสามารถนำเสนอในลักษณะใดก็ได้ตามความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน ความเปลี่ยนแปลงนี้ ถูกเรียกขานว่า “การทำให้เป็นระบบตัวเลข” หรือ “ดิจิไทเซชัน” (Digitization) ด้วยระบบที่มีการทำให้เป็นระบบตัวเลข เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิด “สื่อใหม่” (New Media) ขึ้น เป็นสื่อที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับระบบตัวเลข เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบการสะท้อนกลับ หรือ “อินเตอร์แอคทีฟ” (Interactive) คาดหวังกันว่าสื่อใหม่ จะสามารถตอบสนองความต้องการของ “ผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสาร” (Seeker) ได้มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อแบบดั้งเดิม เนื่องจากสื่อใหม่ไม่มีข้อจำกัดในด้านเวลา (Time) และเนื้อที่ (Space) เหมือนอย่างเคยเป็นข้อจำกัดของสื่อแบบดั้งเดิมมาก่อน (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, ม.ป.ป., สื่อออนไลน์)

สื่อใหม่ หมายถึง ระบบการสื่อสารหรือเชื่อมต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของเครือข่ายระดับโลก ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) บริการระดับเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web: WWW) บริการข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ (Commercial on-line Service) เป็นต้น (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2545)

เควิน (Kevin, 1997) ได้ให้ความหมายของ “สื่อใหม่” (New Media) ว่าหมายถึง ระบบการสื่อสาร หรือระบบที่มีการเชื่อมต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ของเครือข่ายในระดับโลก

ธิดาพร ชนะชัย (2550, หน้า 1-3) ได้ให้ความหมายของ สื่อใหม่ (New media) โดยแยกออกเป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. Digital Media เป็นการสื่อสารไร้สายที่รวดเร็วด้วยระบบไฟเบอร์ออปติก เชื่อมต่อข้อมูลผ่านดาวเทียม

2. สื่อซึ่งเป็นสื่อใหม่ที่นอกเหนือจากสื่อพื้นฐานเดิมที่มีอยู่

3. สื่อสร้างสรรค์ชิ้นใหม่ เพื่อ Support งานบางอย่าง โดยเน้น Creativity Innovation

เคนท์ และ เฟนวิกค์ (Kent and Fenwick) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media) และการตลาดดิจิทัล และนิยามสื่อใหม่ว่าหมายถึง เนื้อหา (content) ที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยลักษณะสำคัญของเนื้อหาอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ประกอบด้วย “อิสระ 5 ประการ” (5 Freedoms) ได้แก่ (ณงลักษณ์ จารุวัฒน์ และประภัสสร วรณสฤติ, ผู้แปล, 2551)

1. อิสระจากข้อจำกัดด้านเวลา (Freedom from Scheduling) เนื้อหาที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับและส่งข่าวสารได้ในเวลาที่ตนต้องการ และไม่จำเป็นต้องชมเนื้อหาต่าง ๆ ตามเวลาที่กำหนด

2. อิสระจากข้อจำกัดด้านพรมแดน (Freedom from Geographical Boundaries) เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัล เป็นเนื้อหาที่รับข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับ หรือค้นหาข้อมูลข่าวสารจากประเทศใดก็ได้ แล้วแต่ความต้องการของบุคคลแต่ละคน

3. อิสระจากข้อจำกัดด้านขนาด (Freedom to Scale) มีเนื้อหาที่สามารถย่อหรือปรับขยายขนาดหรือเครือข่ายได้ เช่น การปรับเนื้อหาให้เหมาะสมสำหรับการเผยแพร่ทั่วโลก หรือปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจงก็ได้

4. อิสระจากข้อจำกัดด้านรูปแบบ (Freedom from Formats) เนื้อหาแบบดิจิทัล ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบ หรือลักษณะที่ตายตัว สื่อดั้งเดิม เช่น สปอร์ตโฆษณามาตรฐานทางโทรทัศน์ ถูกกำหนดว่า ต้องมีความยาว 30 วินาที สื่อสิ่งพิมพ์ต้องมีครึ่งหน้าหรือเต็มหน้า เป็นต้น แต่สื่อดิจิทัล เช่น ไฟล์วิดีโอภาพที่ถ่ายจากกล้องในโทรศัพท์มือถือแล้วนำไปไว้ในเว็บไซต์ จะต้องมีความยาวกี่วินาที หรือมีความละเอียดของไฟล์เป็นเท่าไรก็ได้ เป็นต้น

5. อิสระจากยุคนักการตลาดสร้างเนื้อหาไปสู่ยุคนักบริโภคริเริ่มสร้าง และควบคุมเนื้อหาเอง (From Marketer-Driven to Consumer-Initiated, Created and Controlled) ด้วยพัฒนาการเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เจ้าของสื่อไม่อาจควบคุมการแพร่กระจายของสื่อได้เหมือนอดีต เนื้อหาที่พบในบล็อก (Blog) หรือคลิปวิดีโอในเว็บไซต์ของ YouTube และสื่อผสมใหม่ ๆ อาจสร้างสรรค์จากผู้บริโภคคนใดก็ได้ เกิดเป็นเนื้อหาที่สร้างจากผู้บริโภค (Consumer-Created Content) หรือเป็นคำพูดแบบปากต่อปากฉบับออนไลน์ (Online Word-of-Mouth) ที่แพร่ กระจายไปอย่างรวดเร็ว

ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์ (2551, หน้า 43) กล่าวถึงคุณลักษณะของสื่อใหม่ว่า สื่อใหม่เป็นสื่อที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้ตามความต้องการเปิดรับสารของผู้รับสารมากที่สุด เพราะสื่อใหม่สามารถสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบรรจุเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นระบบ มีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการง่าย อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานเผยแพร่ และรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้มากกว่า อีกทั้งยังใช้คุณสมบัติของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ผสมผสานสื่อต่าง ๆ ที่เรียกว่า สื่อผสมผสาน

ประเภทของสื่อใหม่

ประเภทของสื่อใหม่ คือ รูปแบบเนื้อหาแบบดิจิทัลที่พบเห็นในปัจจุบัน และมีแนวโน้มว่าจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยสื่อใหม่แต่ละประเภทมีความโดดเด่นและแตกต่างกันตามประโยชน์และวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อประเภทสื่อใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ปิยะพร เขตบรรณพต, 2553, หน้า 9); (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ม.ป.ป., สื่อออนไลน์)

1. เว็บไซต์ (Web site)
2. อินเทอร์เน็ต (Internet)
3. อีเมล (E-mail)
4. เทคโนโลยีสำหรับอุปกรณ์พกพา หรือแพลตฟอร์มเคลื่อนที่ (Mobile Platform)
5. วิดีโอเกม และโลกเสมือนจริง
6. ซีดีรอมมัลติมีเดีย
7. ซอฟต์แวร์
8. บล็อก และวิกิ
9. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)
10. ผู้ให้บริการสารสนเทศ
11. โทรทัศน์โต้ตอบ
12. อุปกรณ์พกพา หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ พีดีเอ พอดแคสต์
13. นวนิยายแบบข้อความหลายมิติ (Hypertext fiction)

จากนิยามข้างต้น สรุปได้ว่า สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจากระบบอนาล็อก หรือสื่อดั้งเดิม มาเป็นระบบดิจิทัล ทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน เช่น Internet, Website, E-Book, E-mail เป็นต้น และสามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลข่าวสารได้อย่างอิสระมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้จากสื่อใหม่ (New Media)

จากการศึกษาของงานวิจัย และบทความ ของ ธิดาพร ชนะชัย (2550) และขวัญฤทัย สายประดิษฐ์ (2551, หน้า 50-51) สามารถสรุปประโยชน์ที่ได้จากสื่อใหม่ (New Media) ดังต่อไปนี้

1. สามารถทำให้ค้นหาคำตอบในเรื่องบางอย่างได้ โดยการเปิดหัวข้อไว้ ก็จะมีผู้สนใจ และมีความรู้แสดงความความคิดเห็นไว้มากมาย
2. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูล
3. ช่วยสนับสนุนในการทำ E-Commerce เป็นรูปแบบการค้าบนอินเทอร์เน็ตที่สั่งซื้อสินค้าได้ทันที โดยไม่ต้องใช้ catalog อีกต่อไป
4. สามารถให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลาย กลุ่มเป้าหมาย เผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในระยะเวลาพร้อม ๆ กัน
5. สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วประเทศ และทั่วโลก
6. ไม่ต้องเสียค่าเวลา สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ไม่ต้องจ่ายค่าเนื้อที่ให้นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เพราะเมื่อเทียบค่าใช้จ่ายกับสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และภาพยนตร์แล้ว มีอัตราค่อนข้างจะถูกกว่า
7. สื่อใหม่ยังเป็นสื่อที่มีความสามารถในการติดต่อ 2 ทาง จึงทำให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบได้ทันที

สรุปได้ว่า การที่นำสื่อใหม่เข้ามาใช้งานในปัจจุบันนั้นจะทำให้ สามารถเข้าถึงผู้รับสาร ได้มากขึ้น เปิดกว้างให้กับทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่ข้อจำกัดของสื่อแบบเดิมไม่สามารถทำได้ มีความทันสมัยมากขึ้น สามารถโต้ตอบสื่อสารได้แบบ Real-time ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งบุคคลอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ร.อ.เจษฎา แก้วษา (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book) ของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านความสนใจในเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านการเข้าถึงการใช้

เทคโนโลยีทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ศุทธิณี ศรีสุวรรณ (2530) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนโยบายและการบริหารของหน่วย รวมถึง ค่าตอบแทน และรายได้ต่าง ๆ

ประเสริฐ มั่งเมือง (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง งานรักษาความสะอาด กองอนามัย และสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ ความเสี่ยงภัยในการทำงาน

อรรณวดี ตัญญาวิทย์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สถานภาพของข้าราชการ ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน

ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กชพรรณ อุปรีษาติพงษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของชุมชนเสมือนจริง เพื่อสร้างความสัมพันธ์: กรณีศึกษาเว็บไซต์ Hi5 ในประเทศไทย จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แต่ละปัจจัยสำเร็จของชุมชนเสมือนจริง hi5 เมื่อจำแนกตามสถานะภาพ ด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามด้านอายุ พบว่า ปัจจัยในเรื่องการอัปเดตข้อความที่น่าสนใจ ความสนุกสนานของสมาชิก ระบบของชุมชนที่มีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการสมาชิกของชุมชน การได้รับประโยชน์ใหม่จากการใช้งานชุมชน ชุมชนมีการแบ่งปันความรู้ ระหว่างกัน มีความแตกต่างกัน

นลินี เพิ่มต่อศักดิ์ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคมสร้างชุมชนออนไลน์ในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีและปริญญาโทภาคพิเศษ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการศึกษากรณีศึกษา พบว่า โครงการที่ประสบความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคม คือ โครงการ BBA ซึ่งมีปัจจัยสำเร็จครบ 6 ด้าน ในการใช้เครือข่ายสังคม และมีความโดดเด่นกว่าโครงการ MIMIS และโครงการ MBA ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ด้านนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้โครงการ BBA ประสบความสำเร็จในเครือข่ายสังคม ในการสร้างชุมชนออนไลน์ ซึ่งเป็นโครงการตัวอย่างที่จะเป็นต้นแบบให้โครงการอื่น ๆ สามารถสร้างชุมชนออนไลน์ของตนเองที่ประสบความสำเร็จได้ โดยชุมชนที่ประสบความสำเร็จนั้น สิ่งที่โครงการจะต้องมี คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นโยบายที่ได้รับจากผู้บริหารโครงการ และเจ้าหน้าที่โครงการที่ให้ความสนใจ และให้ความสำคัญในการใช้เครือข่ายสังคม มีความหลากหลายของเนื้อหา และมีความถี่ในการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคม

ศักดิ์นรินทร์ เสือสิทธิ์ (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี โดยพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โรงเรียนปทุมธานี ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหาร สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ปี 2560 จำนวน 432 นาย ตามชั้นยศ ตั้งแต่พลทหาร-นายทหารชั้นสัญญาบัตร (กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหาร สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ปี 2560 จำนวน 201 นายตามชั้นยศ ตั้งแต่พลทหาร-นายทหารชั้นสัญญาบัตร ในรูปแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ลำดับชั้นยศ สถานภาพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ได้แก่ ด้านความสนใจในเทคโนโลยี ด้านสภาพการทำงาน ด้านการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยี ทั้งคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

และด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การวัดตามแบบ Likert (Likert Scale) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book) ของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมความมุ่งหมาย และนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วเสนอคณะกรรมการควบคุมงานวิจัย

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขจากคณะกรรมการควบคุมงานวิจัยแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัฐิรัตน์ เขียวสุวรรณ ตำแหน่ง คณบดีคณะเทคโนโลยี-สารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

3.2 ว่าที่ ร้อยตรี สมภพ โชติขจรยางกูร ตำแหน่ง หัวหน้างานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดพะเยา

3.3 พันโท กัมปนาท คงเสถียรพงษ์ ตำแหน่ง ผู้บังคับกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended response question) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัส เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS

3.1 นำข้อมูลในตอนที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ลำดับชั้นยศ สถานภาพสมรส ของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 นำข้อมูลในตอนที่ 2 ซึ่งเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความถี่การใช้งานอินเทอร์เน็ต การวัดตัวแปรเกี่ยวกับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามได้มาจาก การนำคะแนนของช่วงระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ต่อสัปดาห์ต่าง ๆ โดยเฉลี่ยมาคำนวณ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1-2 วัน ต่อสัปดาห์ 1 คะแนน

3-4 วัน ต่อสัปดาห์ 2 คะแนน

5-6 วัน ต่อสัปดาห์ 3 คะแนน

7 วัน ต่อสัปดาห์ 4 คะแนน

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของปัจจัย ดังนี้

1-1.75 แสดงว่า กำลังพลใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 วัน ต่อสัปดาห์

1.75-1.5 แสดงว่า กำลังพลใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 วัน ต่อสัปดาห์

1.5-2.25 แสดงว่า กำลังพลใช้อินเทอร์เน็ต 5-6 วัน ต่อสัปดาห์

2.25-4.00 แสดงว่า กำลังพลใช้อินเทอร์เน็ต 7 วัน ต่อสัปดาห์

3.2.1 ด้านระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต การวัดตัวแปรเกี่ยวกับระยะเวลา โดยเฉลี่ย ในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถามได้มาจากคะแนนในด้านระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ยมาคำนวณโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

1 คะแนน

1-2 ชั่วโมง	2 คะแนน
3-4 ชั่วโมง	3 คะแนน
มากกว่า 4 ชั่วโมง	4 คะแนน

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของปัจจัย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 18)

1-1.75	แสดงว่า	กำลังพลนายทหารชั้นประทวนใช้อินเตอร์เน็ตใช้เวลา น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
1.75-1.5	แสดงว่า	กำลังพลนายทหารชั้นประทวนใช้อินเตอร์เน็ตใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง
1.5-2.25	แสดงว่า	กำลังพลนายทหารชั้นประทวนใช้อินเตอร์เน็ตใช้เวลา 3-4 ชั่วโมง
2.25-4.00	แสดงว่า	กำลังพลนายทหารชั้นประทวนใช้อินเตอร์เน็ตใช้เวลามากกว่า 4 ชั่วโมง

3.2.2 ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้มากที่สุด การวัดตัวแปรเกี่ยวกับด้านการบริการอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดของผู้ตอบสอบถาม จากการหาค่าความถี่ และเปอร์เซ็นต์ด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

3.2.3 ด้านการใช้งานฟังก์ชันในเครือข่ายสังคมออนไลน์ การวัดตัวแปรเกี่ยวกับการใช้งานฟังก์ชันในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการหาค่าความถี่ และเปอร์เซ็นต์ด้านการใช้งานฟังก์ชันในเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.2 นำข้อมูลในตอนที 3 ซึ่งเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ การวัดตัวแปรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามได้มาจากการนำคะแนนของระดับความคิดเห็น โดยเฉลี่ยมาคำนวณมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของปัจจัย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 10)

4.50–5.0 แสดงว่า กำลังพลระดับชั้นประทวนมีความคิดเห็นในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ระดับมากที่สุด

3.50–4.49 แสดงว่า กำลังพลระดับชั้นประทวนมีความคิดเห็นในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ระดับมาก

2.50–3.49 แสดงว่า กำลังพลระดับชั้นประทวนมีความคิดเห็นในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ระดับปานกลาง

1.50–2.49 แสดงว่า กำลังพลระดับชั้นประทวนมีความคิดเห็นในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ระดับน้อย

1–1.49 แสดงว่า กำลังพลระดับชั้นประทวนมีความคิดเห็นในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกใช้สถิติ โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และความหมายของข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าความถี่ (Frequencies) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ในข้อ 3 และ 4

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

\sum แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูล ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	ค่าคะแนน
n	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม
Σ	แทน	ผลรวม



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน พลทหาร สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 ปี 2560 จำนวน 432 นายตามชั้นยศ ตั้งแต่พลทหาร- นายทหารชั้นสัญญาบัตร และสามารถรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์ และถูกต้อง ได้จำนวน 201 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม ทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ลำดับชั้นยศ สถานภาพสมรส

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1. 20-30 ปี	147	73.13
2. 31-40 ปี	30	14.93
3. 41-50 ปี	13	6.47
4. 51-60 ปี	11	5.47
รวม	201	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่ได้รับการศึกษา	2	1.00
2. ประถมศึกษา	10	4.98
3.มัธยมศึกษาตอนต้น	33	16.42
4.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	71	35.32
5.อนุปริญญา/ปวส.	38	18.91
6.ปริญญาตรี	44	21.89
7.สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.49
8.อื่น ๆ	0	0
รวม	201	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.98 และไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลำดับชั้นยศ

ลำดับชั้นยศ	ความถี่	ร้อยละ
1. นายทหารชั้นสัญญาบัตร	18	8.96
2. นายทหารชั้นประทวน	97	48.26
3. พลทหาร	86	42.79
รวม	201	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลำดับชั้นยศ นายทหารชั้นประทวน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.26 รองลงมา คือ พลทหาร จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 และนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. โสด	115	57.21
2. สมรส	81	40.30
3. หย่าร้าง/หม้าย	4	1.99
4. อื่น ๆ	1	0.50
รวม	201	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.21 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.99 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม

ประเภทคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ประเภทคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC)	57	17.21
2. คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)	101	30.51
3. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Tablet)	10	3.03
4. มือถือ (Smart Phone)	163	49.25
5. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	331	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลประเภท มือถือ (Smart Phone) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 และคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการเชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

ประเภทการเชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์	ความถี่	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC)	19	7.95
2. คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)	39	16.32
3. Tablet	4	1.68
4. มือถือ (Smart Phone)	177	74.05
5. อื่น ๆ	0	0.00
รวม	239	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านช่องทางมือถือ (Smart Phone) จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 74.05 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 7 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ระยะเวลา	ความถี่	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	41	20.40
2. 1-2 ชั่วโมง	83	41.29
3. 3-4 ชั่วโมง	38	18.91
4. มากกว่า 4 ชั่วโมง	39	19.40
รวม	201	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 แสดงว่า กำลังพลนายทหารชั้นประทวนใช้อินเทอร์เน็ตใช้เวลามากกว่า 4 ชั่วโมง โดยจำแนกรายการได้ดังนี้ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

ความถี่	ความถี่	ร้อยละ
1. 1-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์	17	8.46
2. 4-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์	59	29.35
3. 7-9 ครั้ง ต่อสัปดาห์	39	19.40
4. มากกว่า 9 ครั้ง ต่อสัปดาห์	86	42.79
รวม	201	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 แสดงว่า กำลังพลใช้อินเทอร์เน็ต 7 วัน ต่อสัปดาห์ โดยจำแนกรายการได้ดังนี้ มากกว่า 9 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 และ 7-9 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ทำนนิมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

ความถี่	ความถี่	ร้อยละ
1. เช้า	36	17.91
2. สาย	10	4.98
3. เที่ยง	31	15.42
4. บ่าย	15	7.46
5. เย็น	69	34.33
6. กลางคืน	86	42.79
7. อื่น ๆ	10	4.98
รวม	201	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในช่วงเวลาที่นิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ มากที่สุด คือ ช่วงเวลากลางคืน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมา คือ ช่วงเย็น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 และช่วงเช้า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโปรแกรมที่ใช้เป็นประจำ

โปรแกรม	ความถี่	ร้อยละ
1. Face book	172	85.57
2. Line	160	79.60
3 Twitter	4	1.99
4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	12	5.97
5. อื่น ๆ	8	3.98
รวม	201	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ Face book จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 85.57 รองลงมา คือ Line จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 79.60 และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพลสังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	3.91	0.73	มาก
2. ทำให้ท่านมีความสามารถในการประสานงาน กับบุคคลอื่นได้ดี	3.92	0.74	มาก
3. ทำให้ท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน หรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใหม่	3.90	0.73	มาก
4. ทำให้ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดง ความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ทันที	3.97	0.75	มาก
เฉลี่ย	3.92	0.73	มาก

จากตาราง 11 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์
ในด้านความสัมพันธ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 มีความคิดเห็นของ
การใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านสามารถ
แลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความคิดเห็น
อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทำให้ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลอื่นได้ดี
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับ
ผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชย จากผู้บังคับบัญชา	3.33	0.92	ปานกลาง
2. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชย จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา	3.35	0.84	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชย จากหน่วยงานอื่น	3.22	0.97	ปานกลาง
4. ทำให้ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.41	0.86	ปานกลาง
5. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากคนในสังคม	3.40	0.79	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.34	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ค่า S.D. เท่ากับ 0.87 มีความคิดเห็นของการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากคนในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่าน ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.56	0.85	มาก
2. ทำให้ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	3.17	0.99	ปานกลาง
3. ท่านสามารถนำประสบการณ์จากงานที่ทำอยู่สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต	3.73	0.75	มาก
4. ทำให้ท่านมีโอกาส โยกย้ายงานตามความรู้ และความสามารถ	3.46	0.93	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.48	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.87 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ท่านสามารถนำประสบการณ์จากงานที่ทำอยู่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรม สัมมนา ศึกษาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านมีโอกาสโยกย้ายงานตามความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีความมั่นคงและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในอนาคต	3.77	0.70	มาก
2. นโยบายในการใช้งานเครือข่ายออนไลน์ มีความชัดเจนและทั่วถึง	3.80	0.74	มาก
3. องค์กรมีชื่อเสียง/มีภาพลักษณ์ที่ดี	3.81	0.68	มาก
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยและมั่นคงต่อชีวิต	3.63	0.77	มาก
5. ข้อมูลที่สืบค้นได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.86	0.81	มาก
เฉลี่ย	3.76	0.92	มาก

จากตาราง 14 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.92 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ข้อมูลที่สืบค้นได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ องค์กรมีชื่อเสียง/มีภาพลักษณ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และนโยบายในการใช้งานเครือข่ายออนไลน์มีความชัดเจนและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านสภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. นโยบายและการบริหารขององค์กรสามารถ ให้อำนาจให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ	3.84	0.81	มาก
2. องค์กรมีการวางระบบที่ให้อำนาจต่อการเข้าถึง การใช้เทคโนโลยีทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.76	0.81	มาก
3. ความพร้อมด้านอุปกรณ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย	3.70	0.82	มาก
4. การเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา	3.73	0.84	มาก
5. แหล่งที่มาของข้อมูลมีความหลากหลาย ตามการเลือกใช้ของผู้รับสาร	3.74	0.77	มาก
6. ทำให้ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว	3.85	0.78	มาก
7. ทำให้ท่านมีความรักและภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	3.77	0.78	มาก
เฉลี่ย	3.77	0.80	มาก

จากตาราง 15 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านสภาพการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.80 มีความคิดเห็นในการใช้อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กรสามารถให้อำนาจให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านมีความรักและภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการ

รวมทุกด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่าน ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.92	0.73	มาก
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.34	0.87	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.48	0.87	ปานกลาง
4. สภาพความมั่นคงในการทำงาน	3.76	0.92	มาก
5. สภาพการทำงาน	3.77	0.80	มาก
เฉลี่ย	3.65	0.84	มาก

จากตาราง 16 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์รวมทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.84 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สภาพความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำสุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตาราง 17 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านปัญหา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง	9	17.31
2. การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	24	46.15
3. ไม่มีเวลาดำเนินงานอินเทอร์เน็ตเนื่องจากภารกิจเยอะ	7	13.46

ตาราง 17 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4. การรับส่งข้อมูล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	6	11.54
5. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่มีความเหมาะสม	1	1.92
6. พัฒนาระบบให้ดีขึ้น	5	9.62
เฉลี่ย	52	100.00

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา คือ การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 และไม่มีเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต เนื่องจากภารกิจเยอะ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านอุปสรรค

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	38	61.30
2. การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตยาก	4	6.45
3. การกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง	7	11.29
4. การใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากทำให้สัญญาณอ่อน	4	6.45
5. การส่งการขาดความน่าเชื่อถือ	4	6.45
6. งบประมาณในการดำเนินการ	3	4.84
7. การควบคุมสื่อสังคมออนไลน์	1	1.61
8. ยังขาดอุปกรณ์การใช้งาน	1	1.61
เฉลี่ย	62	100.00

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอุปสรรคการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา คือ การกระจาย

สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 และการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตยาก การใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมาก ทำให้สัญญาณอ่อน และการส่งการขาดความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ด้านข้อเสนอแนะ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้สัญญาณเร็วและแรงขึ้น	39	56.52
2. เพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต	23	33.33
3. ควบคุมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์	5	7.25
4. ให้ความรู้เพิ่มเติมการใช้งานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	2	2.90
เฉลี่ย	69	100.00

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 พัฒนาระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้สัญญาณเร็วและแรงขึ้น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมา คือ เพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และควบคุมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ตามนโยบายจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสาร ในเครือข่ายออนไลน์บนเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ และศึกษาประโยชน์และโทษของเครือข่ายสังคม ออนไลน์ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และคุณภาพ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจาก คณะนายทหารและนายสิบ สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 จำนวน 201 คน ของประชากรทั้งหมด ผลการศึกษามีดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.13 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 มีลำดับชั้นยศ นายทหารชั้นประทวน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.26 รองลงมา คือ พลทหาร จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 และนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 มีสถานภาพ โสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.21 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.99 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลประเภท มือถือ (Smart Phone) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 และคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 ส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านช่องทางมือถือ (Smart Phone) จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 74.05 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 39 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.30 และคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

1. ด้านระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 จะอยู่ระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

2. ด้านความถี่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า มีความถี่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ มากกว่า 9 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 และ 7-9 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

3. ด้านช่วงเวลาที่ท่านนิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ช่วงเวลาที่นิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด คือ ช่วงเวลากลางคืน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมา คือ ช่วงเย็น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 และช่วงเช้า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91

5. ด้านโปรแกรมที่ใช้เป็นประจำ พบว่า การใช้โปรแกรมในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ คือ Face book จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 85.57 รองลงมา คือ Line จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 79.60 และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

1. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 มีความคิดเห็นของการใช้อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทำให้ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลอื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ค่า S.D. เท่ากับ 0.87 มีความคิดเห็นของการใช้อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.41 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากคนในสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.87 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ท่านสามารถนำประสบการณ์จากงานที่ทำอยู่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านมีโอกาสโยกย้ายงานตามความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.92 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ข้อมูลที่สืบค้นได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ องค์กรมีชื่อเสียง/มีภาพลักษณ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และนโยบายในการใช้งานเครือข่ายออนไลน์ มีความชัดเจนและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.80 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สูงสุด คือ ทำให้ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กรสามารถเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และทำให้ท่านมีความรักและภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความคิดเห็นของการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ธิตาร์ตน์ สุขประภาภรณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นส่งผลให้การสื่อสารทางด้านการทำงานสามารถแลกเปลี่ยน หรือแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ทันที สะดวก และรวดเร็ว ถือว่าเป็นข้อดีสำหรับการใช้ Social media และยังเป็น การแลกเปลี่ยน สัญญาณข่าวสารระหว่างบุคคล โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ วิลเบอรั แชรรมป์ (Schramm, 1971) เพื่อให้กระบวนการสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และนอกจากนี้ ต้องสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติผ่านสื่อสังคมออนไลน์นั้น ยังให้โทษสำหรับผู้ใช้งานเสียเวลากับการใช้งานหมกมุ่นมากเกินไป

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 มีความคิดเห็นของการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ศุภธินิ ศรีสุวรรณ (2530) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับ นโยบายและการบริหารของหน่วย รวมถึงค่าตอบแทนและรายได้ต่าง ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานเอกชน ต้องสร้างผลงานและการยอมรับนับถือเป็นส่วนใหญ่ ส่วนของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 มีการนำเสนอผลงานการทำงานในแต่ละด้าน ผ่านช่องทางสื่อ Social media ในการประชาสัมพันธ์องค์กร ผลการดำเนินงานขององค์กร และยังสร้างการยอมรับการยกย่องชมเชย จากผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นเกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผ่านการแสดงความความคิดเห็นทั้งในเชิงบวกและลบ ผู้ปฏิบัติสามารถนำกลับมาพัฒนาและปรับปรุงตัวเองต่อไปได้

3. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นตัวกลางในการนำเสนอผลงานให้กับผู้บังคับบัญชานั้น ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบหรือพิจารณาเลื่อนขั้น เพื่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรม สัมมนา ดูงาน

เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เป็นข้อดีของการใช้ Social Network ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายออนไลน์บนเว็บไซต์ ของกำลังพล สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

4. ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านสภาพความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.92 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากองค์กรนั้นต้องมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งปัจจุบันการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ถือว่า เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องมี ซึ่งกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ได้นำมาเป็นนโยบายของการจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารในเครือข่ายออนไลน์ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร แต่การใช้อินเตอร์เน็ตในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะภาพนิ่งที่เห็นในเชิงประจักษ์ อาจถูกขโมยภาพ ตัดต่อ ตัดแปลง และนำไปใช้ในทางผิดกฎหมายได้ ฉะนั้น ต้องมีความระมัดระวังของการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นอย่างมาก

5. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประเสริฐ มั่งเมือง (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง งานรักษาความสะอาด กองอนามัย และสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ เพราะการทำงานของกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ที่ผ่านมา มีการทำงานสืบค้นข้อมูลซึ่งต้องอาศัยการสืบค้นจากสังคมออนไลน์ ถือว่าเป็นข้อดีของการใช้งาน เพราะเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว แต่การใช้งานยังคงมีปัญหาเรื่องของระบบสัญญาณไม่ค่อยดี ส่งผลให้การสืบค้นได้ช้าและเสียเวลามากยิ่งขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพน้อยลง แต่หากมีการปรับปรุงระบบการทำงานของอินเตอร์เน็ต การเข้าถึงก็สามารถทำงานมีระบบการทำงานที่ดีขึ้น เพราะเข้าได้ทุกที่และทุกเวลา

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์รวมทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.84 มีความคิดเห็นในการใช้อินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านข้อ พบว่า สูงสุด คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สภาพความมั่นคงในการทำงาน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำสุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ติตารัตน์ สุขประภาภรณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

เพื่อให้การปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 เกิดประสิทธิภาพ ควรดำเนินการ ดังนี้

พัฒนาระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้สัญญาณเร็วและแรงขึ้น และเพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ภายในหน่วยงาน เพื่อที่จะสามารถกระจายการเข้าถึงสัญญาณได้ทั่วถึง และควบคุมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้อยู่ในขอบเขตและอยู่ในหลักการของการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ดังนี้

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
2. ศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชพรรณ อุปริกชาติพงษ์. (2552). **ปัจจัยความสำเร็จของชุมชนเสมือนจริงเพื่อสร้างความสัมพันธ์: กรณีศึกษาเว็บไซต์ Hi5 ในประเทศไทย.** การค้นคว้าอิสระ วท.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑามณี คายะนันท์. (2554). **พฤติกรรม และผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กดอทคอม (www.facebook.com).** วิทยานิพนธ์ ว.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- นนทรััฐ ไผ่เจริญ. (2557) .**การศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่องานข่าว กรณีศึกษาแผนกภาษาลาว สำนักข่าววิทยุเอเชียเสรี สำนักงานประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นลินี เพิ่มต่อศักดิ์. (2554). **ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคมสร้างชุมชนออนไลน์ในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีและปริญญาโทภาคพิเศษ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ ว.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญเลิศ รังผึ้ง. (2558). **เครือข่ายสังคมออนไลน์: ผลกระทบทางสังคมในปัจจุบัน.** สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2558, จาก <https://www.l3nr.org/posts/450300>.
- ประเสริฐ มิ่งเมือง. (2540). **การศึกษาประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างงานรักษาความสะอาดกองอนามัยและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการจัดการขยะมูลฝอย: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ร.อ.เจษฎา แก้วษา. (2555). **ประสิทธิภาพการใช้งาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Face book) ของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7. พะเยา: ค่ายขุนเจืองธรรมิกราช.**

- วชิราภรณ์ สังข์ทอง. (2554). **การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เครือข่ายทางสังคมเพื่อสร้าง
ภูมิคุ้มกันทางสังคมสำหรับเด็กและเยาวชน.** วิทยานิพนธ์ ค.ด.,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. **ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา,**
18(3), 10-18.
- ศักดิ์นรินทร์ เสือสิทธิ์. (2552). **ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตของ
นักศึกษา โรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี.** ปทุมธานี: โรงเรียนเทคโนโลยีปทุมธานี.
- ศุภทินี ศรีสุวรรณ. (2530). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริม
การขายของบริษัทเอกชน.** วิทยานิพนธ์ สส.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
กรุงเทพฯ.
- สมชาย ภาคภาสน์วิวัฒน์. (2559). **คลื่นลูกที่ 3 กับทฤษฎีความยุ่งเหยิง.** สืบค้นเมื่อ
21 ธันวาคม 2559, จาก <http://chaoprayanews.com/blog/politiceconomy>.
- เสาวภาคย์ แหลมเพชร. (2549). **พฤติกรรมและผลกระทบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์
บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- อดิสรณ์ อันสงคราม. (2556). **ผลกระทบจากการใช้สื่อโซเชียลมีเดียของคนวัยทำงาน
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อรรณวุฒิ ตัญญาวิทย์. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกอง
การสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- Kajsa Dahberg. (2007). **Why marketers love our Social media analytics
tools.** Retrieved February 23, 2012, from [www.oknation.net/
blog/pltompong/2008/11/16/entry-2Viadimir](http://www.oknation.net/blog/pltompong/2008/11/16/entry-2Viadimir).
- Smid. (2555). **Why marketers love our Social media analytics tools.** New York:
Free Press.
- Wikipedia. (n.d.). **ความหมายของประสิทธิภาพ.** สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม ค.ศ. 2558,
จาก <http://th.wikipedia.org/>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน ในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ตรงไปตรงมา และเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่หรือใช้ในทางอื่นที่จะเสียประโยชน์ต่อท่านเป็นอันขาด โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ

1) 20-30 ปี

2) 31-40 ปี

3) 41-50 ปี

4) 51-60 ปี

2. ระดับการศึกษา

1) ไม่ได้รับการศึกษา

2) ประถมศึกษา

3) มัธยมศึกษาตอนต้น

4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5) อนุปริญญา/ปวส.

6) ปริญญาตรี

7) สูงกว่าปริญญาตรี

8) อื่น ๆ (ระบุ).....

3. ลำดับชั้นยศ

1) นายทหารชั้นสัญญาบัตร

2) นายทหารชั้นประทวน

3) พลทหาร

4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าร้าง/หม้าย 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) 2) คอมพิวเตอร์แบบพกพา(Notebook)
 3) Tablet 4) มือถือ (Smart Phone)
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ท่านนิยมเชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- 1) คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) 2) คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)
 3) Tablet 4) มือถือ (Smart Phone)
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

1. ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของท่านโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2) 1-2 ชั่วโมง
 3) 3-4 ชั่วโมง 4) มากกว่า 4 ชั่วโมง

2. ความถี่การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของท่านต่อสัปดาห์

- 1) 1-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ 2) 4-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์
 3) 7-9 ครั้ง ต่อสัปดาห์ 4) มากกว่า 9 ครั้งต่อสัปดาห์

3. ช่วงเวลาที่ท่านนิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด

- 1) เช้า 2) สาย
 3) เที่ยง 4) บ่าย
 5) เย็น 6) กลางคืน
 7) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. โปรแกรมที่ใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) Face book 2) Line 3) Twitter
 4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
1. ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
2. ทำให้ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลอื่นได้ดี					
3. ทำให้ท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใหม่					
4. ทำให้ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ทันที					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
5. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
6. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับ/ยกย่องชมเชยจากหน่วยงานอื่น					
8. ทำให้ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
9. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากคนในสังคม					
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
10. ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรม สัมมนา ศึกษานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
11. ทำให้ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
12. ท่านสามารถนำประสบการณ์จากงานที่ทำอยู่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต					
13. ทำให้ท่านมีโอกาส โยกย้ายงานตามความรู้และความสามารถ					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพความมั่นคงในการทำงาน					
14. องค์กรมีความมั่นคงและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในอนาคต					
15. นโยบายในการใช้งานเครือข่ายออนไลน์มีความชัดเจนและทั่วถึง					
16. องค์กรมีชื่อเสียง/มีภาพลักษณ์ที่ดี					
17. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยและมั่นคงต่อชีวิต					
18. ข้อมูลที่สืบค้นได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
สภาพการทำงาน					
19. นโยบายและการบริหารขององค์กรสามารถเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ					
20. องค์กรมีการวางระบบที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต					
21. ความพร้อมด้านอุปกรณ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย					
22. การเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา					
23. แหล่งที่มาของข้อมูลมีความหลากหลายตามการเลือกใช้ของผู้รับสาร					
24. ทำให้ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
25. ทำให้ท่านมีความรักและภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่					

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ
เครือข่ายสังคมออนไลน์ของกำลังพล สังกัด กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบ
ที่ 7

ปัญหา:.....

.....

.....

.....

.....

อุปสรรค:.....

.....

.....

.....

.....

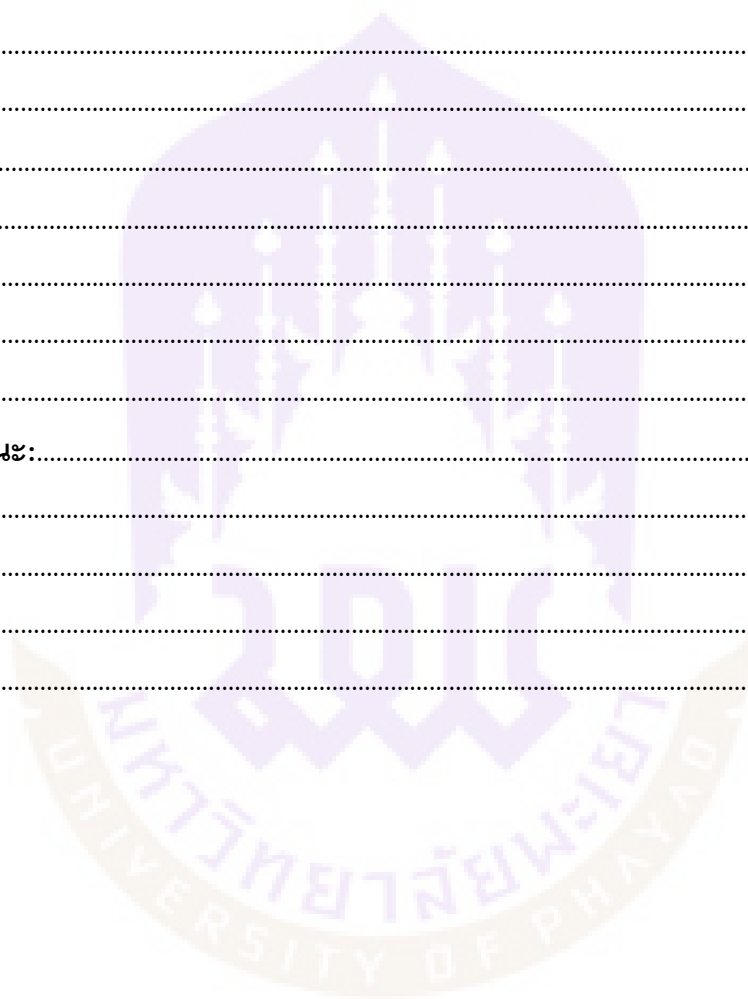
ข้อเสนอแนะ:.....

.....

.....

.....

.....





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	พันตรี โสภณ เขียววานิช
วัน เดือน ปี เกิด	9 พฤษภาคม 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	200 หมู่ 5 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นายทหารฝ่ายยุทธการและการฝึก
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2559	นายทหารฝ่ายยุทธการและการฝึก กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
พ.ศ. 2555	ผู้บังคับกองร้อยปืนใหญ่ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
พ.ศ. 2552	รองผู้บังคับกองร้อยปืนใหญ่ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
พ.ศ. 2549	นายทหารลาดตระเวนและแผนที่ กองร้อยปืนใหญ่ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	วศ.บ. (วิศวกรรมเครื่องกล), โรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า, นครนายก

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

พันตรี โสภณ เขียววานิช (ผู้บรรยาย). (16 มิถุนายน 2561). ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานผ่านระบบเครือข่าย สังคมออนไลน์ ของกำลังพล สังกัด

กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7. ใน การประชุมวิชาการ

บัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 5 (หน้า 958-970). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย

และประกันคุณภาพการศึกษา.

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -