



ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคม
สร้างชุมชนออนไลน์ในมหาวิทยาลัย
กรณีศึกษา โครงการปริญญาตรี และปริญญาโทภาคพิเศษ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

นางสาวนลินี เพิ่มต่อศักดิ์

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

สื่อสังคมได้เข้ามามีบทบาทในทุกวงการ ทั้งวงการธุรกิจ วงการบันเทิง เช่นเดียวกับวงการการศึกษาที่ได้นำสื่อสังคมเข้ามาใช้งาน และเป็นที่ยอมรับทั่วไป เครือข่ายสังคม เป็นสื่อสังคมประเภทหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงผู้ใช้เข้าไว้ด้วยกัน ทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ใช้สามารถส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็ว โดยวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และเนื้อหาที่ส่งถึงกันก็มีความแตกต่างกันออกไป

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาถึงปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ในการนำเครือข่ายสังคมมาใช้ในวงการการศึกษา โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ โครงการปริญญาตรี และโครงการปริญญาโทภาคพิเศษ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 3 โครงการ ซึ่งเป็นตัวแทนโครงการที่นำเครือข่ายสังคมมาใช้งาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการ แต่ด้วยความสามารถที่มีอยู่มากมายของเครือข่ายสังคม ทำให้เกิดชุมชนออนไลน์ขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งหวังที่จะศึกษาถึงปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของโครงการในการนำเครือข่ายสังคมมาใช้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จ มีปัญหา และอุปสรรคอะไร เพราะเหตุใด เพื่อนำไปสู่แนวทางการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้เป็นชุมชนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีความสำเร็จของชุมชนเสมือนของ J.M. Leimeister และคณะ ปี 2004 และกลยุทธ์ 9 ประการที่จะทำให้ชุมชนประสบความสำเร็จของ A.J. Kim ปี 2000 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นโครงการในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ทั้งระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ด้วยปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์ ด้านสมาชิก ด้านเนื้อหา ด้านกิจกรรม ด้านความเชื่อมั่น และด้านผลิตภัณฑ์

ผลของงานวิจัยปัจจัยสำเร็จในการสร้างชุมชนออนไลน์ด้วยเครือข่ายสังคม จากการศึกษากรณีศึกษาพบว่า โครงการที่ประสบความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคม คือ โครงการ BBA ซึ่งมีปัจจัยสำเร็จครบทั้ง 6 ด้านในการใช้เครือข่ายสังคม และมีความโดดเด่นกว่าโครงการ MSMIS และโครงการ MBA ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้โครงการ BBA ประสบความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคมในการสร้างชุมชนออนไลน์ ซึ่งเป็นโครงการตัวอย่างที่จะเป็นต้นแบบให้โครงการอื่นๆ สามารถสร้างชุมชนออนไลน์ของตนเองที่ประสบความสำเร็จได้ โดยชุมชนที่ประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งที่โครงการจะต้องมี คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นโยบายที่ได้รับ

จากผู้บริหารโครงการ และเจ้าหน้าที่โครงการที่ให้ความสนใจ และให้ความสำคัญในการใช้งาน
เครือข่ายสังคม มีความหลากหลายของเนื้อหา และความถี่ในการประชาสัมพันธ์*ผ่านเครือข่าย
สังคม สมาชิกจะต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้น และมีผลตอบรับจากสมาชิก มีกิจกรรมระหว่างโครงการกับ
สมาชิก สร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก และจะต้องเข้าใจในสิ่งที่ต้องการนำเสนอด้วย*

ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้เครือข่ายสังคม ของ
โครงการอื่นๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และเป็นชุมชนออนไลน์คุณภาพ หรือนำไปต่อยอด
งานวิจัยในอนาคต เช่น ศึกษาผลสำเร็จของการใช้เครือข่ายสังคม และความพึงพอใจ เพื่อปรับปรุง
การใช้งานเครือข่ายสังคมให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง หรืออาจศึกษาเชิงทดลองในการสร้าง
ชุมชนนักปฏิบัติในเชิงวิชาการจากชุมชนออนไลน์ที่เกิดขึ้นนี้ได้

Abstract

Social Media has increase its popularity within business areas. Also, Social Network (SN) is a type of social media that connects users together to improve communication amongst all stakeholders in business units. The objective of this study is to investigate the determinants of social network critical success factors (CSF) in the context of Education. The researcher conducted the case study based on the case of 3 educational programs at Thammasat Business School. The three programs are BBA, MSMIS and MBA Programs. This study applied the theory of critical success factors of the virtual community by J.M. Letmetster et al (2004) and 9 strategies for successful community (2000). The data were collected through interviews from staff and importance stakeholders who are in charge and responsible to maintain the three programs' Facebook page.

The results of this study shows that the most successful program is BBA program which satisfied all 6 success factors; purpose factor, members' factor, contents factor, activities factor, reliability factor and product factor. However, this research focuses only success factors in using social network of each program in Thammasat Business School. Future research thus can extend to study user's satisfaction or experiment research for communities of practices from these online communities.