

รุ่งกานต์ มุสโกภาส : การสื่อสารออนไลน์แบบมีส่วนร่วมบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาเพื่อการแก้ไขปัญหาสังคม (ONLINE PARTICIPATORY COMMUNICATION ON VOLUNTEERING COMMUNITIES SNSs FOR SOCIAL PROBLEM SOLVING)  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.วีรพงษ์ พลนิกรกิจ, 506 หน้า.

องค์การสหประชาชาติระบุว่างานจิตอาสามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ขณะที่องค์กรระหว่างประเทศด้านจิตอาสาแนะนำให้องค์กรจิตอาสาเว็บไซต์เครือข่ายสังคม หรือ SNSs มาใช้เพื่อเสริมศักยภาพการดำเนินงานจิตอาสา ในประเทศไทยการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมได้เพิ่มโอกาสให้ผู้คนจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในงานจิตอาสา อย่างไรก็ตามกลับมีงานวิจัยเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ศึกษาถึงศักยภาพของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาในการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อการแก้ไขปัญหาสังคม ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งสำรวจการสื่อสารออนไลน์แบบมีส่วนร่วมบนเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์เพื่อการแก้ไขปัญหาสังคมด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาขององค์กรจิตอาสาในประเทศไทยซึ่งคัดเลือกด้วยเทคนิคสโนว์บอลจำนวน 20 เว็บไซต์ สัมภาษณ์ถึงโครงสร้างผู้ดูแล จำนวน 7 คน ตลอดจนการสำรวจสมาชิกเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาจำนวน 408 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์

ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะและการใช้งานเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสา มีความแตกต่างกันตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กรจิตอาสา องค์กรจิตอาสาส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์ภาพประกอบข้อความในการนำเสนอข้อมูลและใช้ SNSs เพื่อต่อการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมด้วยการสนับสนุนการสื่อสารในแนวระนาบ โดยภาพรวมการสื่อสารบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาเป็นการสื่อสารแบบหลายทิศทาง (Multi-way Communication) อย่างไรก็ตามการโพสต์ข้อความเริ่มต้นขององค์กรส่วนใหญ่กลับเป็นไปในลักษณะของการสื่อสารทางเดียว ขณะที่ข้อความเริ่มต้นของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารสองทางอย่างเป็นระบบ

สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาในรูปแบบของการอ่านและหรือการคลิกไลค์หรือคลิกเฟเวอริตเท่านั้น ผลการศึกษายังพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสารออนไลน์แบบมีส่วนร่วมทั้ง 14 องค์ประกอบ (อันได้แก่ ความสามารถขององค์กร การเข้าถึง SNSs ของสมาชิก ความเท่าเทียมในการมีส่วนร่วม การนำไปปฏิบัติ บุคลิกลักษณะของสมาชิก ทักษะการอำนวยความสะดวกของผู้ดูแล SNSs คุณลักษณะของ SNSs การเชื่อมโยงข้อมูลกับภายนอก เครือข่าย ความเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาของสมาชิก ลักษณะสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิก ความไว้วางใจ และการรวมกลุ่มทางสังคม) ล้วนส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของสมาชิกบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในงานจิตอาสาในระดับสูง

องค์กรจิตอาสาเห็นว่าเว็บไซต์เครือข่ายสังคมให้ประโยชน์กับงานจิตอาสาออนไลน์และออฟไลน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะที่สองในสามของสมาชิกมีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมออนไลน์ของตนส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาสังคม ผลการศึกษานี้อาจปรับใช้กับองค์กรจิตอาสาอื่นๆ ที่ต้องการปรับปรุงการสื่อสารออนไลน์แบบมีส่วนร่วมเพื่อจูงใจให้คนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานขององค์กรด้วยการเพิ่มการใช้งานไดอะล็อกฟีดแบ็ก การสร้างฐานข้อมูลสมาชิก การนำเสนอข้อความเริ่มต้นด้วยการเชิญชวนให้สมาชิกมีส่วนร่วมในงานจิตอาสา และให้ความใส่ใจต่อการตอบสนองต่อข้อความที่สมาชิกตอบกลับองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ROONGKAN MUSAKOPHAS : ONLINE PARTICIPATORY COMMUNICATION  
ON VOLUNTEERING COMMUNITIES SNSs FOR SOCIAL PROBLEM  
SOLVING. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. WEERAPONG  
POLNIGONGIT, Ph.D., 506 PP.

ONLINE PARTICIPATORY COMMUNICATION/ VOLUNTEERING  
COMMUNITY SNSs/ SOCIAL PROBLEM SOLVING

United Nations has reported that volunteer work is important for country development. While, international volunteer organizations have recommended volunteer organization to employ social networking sites or SNSs to increase the effectiveness of volunteer work. In Thailand, volunteering community SNSs are utilized to enable people from all sectors in Thailand to participate in volunteer. However, little research is examined about volunteering community SNSs' potential as public participation-building tools for social problem solving. Therefore this study explored online participatory communication process on Facebook and Twitter for solving social problems through a content analysis of selecting 20 volunteering community SNSs of volunteer organizations in Thailand from snowball sampling technique, a se-mi structured interview with 7 administrators, and an online questionnaire survey of 408 people as members of these volunteering community SNSs.

It was found that characteristic and usage of volunteering community SNSs was different by volunteer organizations' operation. All volunteer organizations employed strategy of using the picture as a supporting message for presenting information on volunteering community SNSs and utilized SNSs to facilitate online participatory communication by supporting horizontal communication. The overview

of communication on volunteering community SNSs was multi-way communication. However, the majority of initiative posts by volunteer organizations on volunteering community SNSs were one-way symmetrical communication. Whereas most initiative posts by members on volunteering community SNSs were two-way symmetrical communication.

Most members participated in reading messages and/ or clicking “Like” or “Favorite” button only. It also showed that 14 elements of online participatory communication (organizational capacity, accessibility to SNSs, equity of participation, reflection, personality of member, key facilitation skills of SNSs administrator, SNSs characteristic, online external linkages, networking, relevant to the problems, message attribute, information exchanging, trustworthiness, and social cohesion) highly affected public participation on Facebook and Twitter.

Moreover, volunteer organizations thought that volunteering community SNSs affected online and offline volunteering communities in the form of direct and indirect benefits. While, two thirds of members thought that their online participations on volunteering community SNSs could solve social problems. The result of this study may be applied for other volunteer organizations that need to improve online participatory communication in order to motivate people to participate in their operation by increasing the using of dialogic features of SNSs, building membership database, presenting initiative posts by inviting members to participate in volunteer work, and paying attention to responding to the answering messages from the members continuously.

School of Information Technology

Academic Year 2015

Student’s Signature \_\_\_\_\_

Advisor’s Signature \_\_\_\_\_