

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการเรียนการสอน ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปิดรับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
- 2.5 ทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้
- 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

มนุษย์เป็นสังคมที่ต้องมีการสื่อสารข้อมูลถึงกัน ซึ่งในสมัยโบราณมนุษย์สื่อสารข้อมูลด้วยวิธีการที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น ปากเปล่า ม้าเร็ว และนักพิราบสื่อสาร ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนการสื่อสารข้อมูลเป็นจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุ จากนั้น เมื่อเข้าสู่ยุคที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนเป็นสื่อที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น บริการ IRC (Internet Relay Chat) โปรแกรมพูดคุย (Chat programs) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ Email) และเว็บบอร์ด (Webboard) จวบจนถึงปัจจุบัน มนุษย์เริ่มมีการสื่อสารข้อมูลในชีวิตประจำวันถึงกันและกันด้วยการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการสร้างและการเผยแพร่ข้อมูล ปัจจุบันกระแสการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน และอุปกรณ์พกพา เช่น แท็บเล็ต ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กร หรือกลุ่มบุคคลได้นำสื่อ

สังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทั้งในการสื่อสารติดต่อกันภายในหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีที่เรียกว่า เว็บ 2.0 (Web 2.0) คือ เครื่องมือต่างๆ ที่ทำงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่อนุญาตให้แต่ละบุคคลเข้าถึง แลกเปลี่ยน สร้างเนื้อหา และสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ และการเข้าร่วมเครือข่ายออนไลน์ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ หรือการสื่อสารของหน่วยงานราชการ ตลอดจนองค์กรต่างๆ (Williamson, Andy, 2013, p. 9)

การสื่อสารของสื่อสังคมออนไลน์ มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีคุณลักษณะที่สำคัญ กล่าวคือ

- 1) มีรูปแบบการทำงานในลักษณะออนไลน์
- 2) สามารถที่จะใช้สร้างและเพิ่มเติมเนื้อหาได้

สื่อสังคมออนไลน์สามารถที่จะใช้งานได้ผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ มือถือ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานราชการ จะนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ ได้ เช่น หน่วยงานของรัฐสภาสามารถนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับรัฐสภา การเสนอกฎหมาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการนิติบัญญัติ เป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารถึงกันได้ทันที และสามารถสื่อสารถึงกันแบบการสื่อสารสองทางได้ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

2.1.1 บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์

แนวคิดเรื่องบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์มักปรากฏให้เห็นในลักษณะของการนำมาใช้เพื่อดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ โดยมีตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันเป็นเครือข่าย เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน แลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูล ข่าวสาร ฯลฯ แต่ปัจจุบันคำว่าสื่อสังคมออนไลน์จะหมายถึงระบบเครือข่ายบนโลกออนไลน์หรือการติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านอินเทอร์เน็ตนั่นเอง เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นโครงสร้างสังคมที่ประกอบด้วยโหนด (Node) ต่างๆ เชื่อมต่อกัน ซึ่งแต่ละโหนดที่เชื่อมโยงกันก็อาจมีความสัมพันธ์กับโหนดอื่นๆ ด้วย โดยอาจมีระดับของความสัมพันธ์กันมีความ ซับซ้อน มีเป้าหมาย ดังนั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงหมายถึงการที่มนุษย์สามารถเชื่อมโยงกันทำความรู้จักกัน สื่อสารถึงกันได้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งหากเป็นเว็บไซต์ที่เรียกว่าเป็นเว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์ก็คือ เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงผู้คนไว้ด้วยกัน

นั่นเอง โดยเว็บไซต์เหล่านี้จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามารู้จักกัน มีการให้พื้นที่บริการเครื่องมือต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่าย สร้างเนื้อหาตามความสนใจของผู้ใช้ ปัจจุบันมีเว็บไซต์ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ เกิดขึ้นจำนวนมากทั้งที่มีเป้าหมายเชิงพาณิชย์และไม่แสวงหากำไร เช่น Wikipedia (ภิเชก ชัยนิรันดร์, 2551, หน้า 46 - 47)

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยและบทความของ ธิดาพร ชนะชัย (2550) และขวัญฤทัย สายประดิษฐ์ (2551) สามารถสรุปประโยชน์ที่ได้จากสื่อใหม่ (New Media) ดังต่อไปนี้

- 1) สามารถทำให้ค้นหาคำตอบในเรื่องบางอย่างได้โดยการเปิดหัวข้อไว้ก็จะมีผู้สนใจและมีความรู้แสดงความคิดเห็นไว้มากมาย
- 2) ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูล
- 3) ช่วยสนับสนุนในการทำ e-Commerce เป็นรูปแบบการค้าบนอินเทอร์เน็ตที่สั่งซื้อสินค้าได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้ Catalog อีกต่อไป
- 4) สามารถให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายกลุ่มเป้าหมาย เผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในระยะเวลาพร้อมๆ กัน
- 5) สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วประเทศและทั่วโลก
- 6) ไม่ต้องเสียค่าเวลา สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ไม่ต้องจ่ายค่าเนื้อที่ให้นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เพราะเมื่อเทียบค่าใช้จ่ายกับสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และภาพยนตร์แล้วมีอัตราค่อนข้างสูงกว่า
- 7) สื่อใหม่ยังเป็นสื่อที่มีความสามารถในการติดต่อ 2 ทาง จึงทำให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบได้ทันที

เปิดกว้างให้กับทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่ข้อจำกัดของสื่อแบบเดิมไม่สามารถทำได้ มีความทันสมัยมากขึ้น สามารถโต้ตอบสื่อสารได้แบบ Real-time ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งบุคคลอื่น

2.1.2 ชนิดของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์มีหลายรูปแบบ ทั้งประเภทเครื่องมือ และการประยุกต์ใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งอาจแบ่งได้ ดังนี้ (Williamson, Andy, 2013, p. 9)

- 1) เครือข่ายสังคม (Social networking site) เป็นเว็บที่บุคคลหรือหน่วยงานสามารถสร้างข้อมูล (สถานะของตน) เผยแพร่รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว โดยที่บุคคลอื่นสามารถเข้ามาแสดง

ความชอบหรือส่งต่อ หรือเผยแพร่ หรือแสดงความคิดเห็น ได้ตอบการสนทนา หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ได้แก่ Facebook Badoo Google+ Linkdin และ Orkut

2) ไมโครบล็อก (Micro-blog) เป็นเว็บไซต์ที่เผยแพร่ข้อมูลหรือข้อความสั้น ในเรื่องที่น่าสนใจเฉพาะด้าน รวมทั้งสามารถใช้เครื่องหมาย # (Hashtag) เพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันได้ ได้แก่ Twitter BlaukWeibo Tout และ Tumblr

3) เว็บไซต์ที่ให้บริการแบ่งปันสื่อออนไลน์ (Video and photo sharing website) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้สามารถฝากหรือนำสื่อข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ขึ้นเว็บไซต์เพื่อแบ่งปันแก่ผู้อื่น ได้แก่ Flickr Vimero YouTube Instagram และ Pinterest

4) บล็อก ส่วนบุคคลและองค์กร (Personal and corporate blogs) เป็นเว็บไซต์ที่ผู้เขียนบันทึกเรื่องราวต่างๆ เสมือนเป็นบันทึกไดอารี่ออนไลน์ สามารถเขียนในลักษณะไม่เป็นทางการ และแก้ไขได้บ่อย ซึ่งบล็อกสามารถใช้ได้ทั้งส่วนบุคคลและกลุ่ม หรือองค์กร ได้แก่ Blogger Wordpress Bloggang และ Exteen

5) บล็อกที่มีสื่อสิ่งพิมพ์เป็นเจ้าของเว็บไซต์ (Blogs hosted by media outlet) เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการนำเสนอข่าวสารของสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีความเป็นทางการน้อยกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ แต่มีรูปแบบและความเป็นทางการมากกว่าบล็อก

6) วิกี และพื้นที่สาธารณะของกลุ่ม (Wiki and online collaborative space) เป็นเว็บไซต์ที่เป็นพื้นที่สาธารณะออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูลและเอกสารได้แก่ Wikipedia และ Wikia

7) กลุ่มหรือพื้นที่แสดงความคิดเห็น (Forums, discussion board and group) เป็นเว็บไซต์หรือกลุ่มจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ มีทั้งที่เป็นกลุ่มส่วนตัวและสาธารณะ ได้แก่ Google Groups Yahoo Groups และ Pantip

8) เกมส์ออนไลน์ที่มีผู้เล่นหลายคน (Online multiplayer gaming platform) เป็นเว็บไซต์ที่เสนอรูปแบบการเล่นเกมส์ออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเล่นได้คนเดียวหรือเป็นกลุ่ม ได้แก่ Second life และ World of Warcraft

9) ข้อความสั้น (Instant messaging) การรับส่งข้อความสั้นจากมือถือ ได้แก่ SMS (text messaging)

10) การแสดงตนว่าอยู่ ณ สถานที่ใด (Geo-spatial tagging) เป็นการแสดงตำแหน่งที่อยู่พร้อมความเห็นและรูปภาพในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook และ Foursquare

สื่อสังคมออนไลน์บางสื่อมีความสามารถและให้บริการการใช้มากกว่าหนึ่งอย่าง เช่น Facebook เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์และสามารถแบ่งปันรูปภาพ และภาพเคลื่อนไหวด้วย หรือ Twitter ที่เป็นทั้งเครือข่ายสังคมออนไลน์และไม่โครบล็อกและการแบ่งปันสถานะ เป็นต้น

2.1.3 ข้อดีและข้อเสียของสื่อสังคมออนไลน์

ในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้อาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่โดยรวมแล้วการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้นั้น ส่วนใหญ่เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิด สนับสนุนและขยายวิธีการสื่อสาร และการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ทั่วถึงมากขึ้น และสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น แต่การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้นั้น มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้ (Williamson, Andy 2013, pp. 9 - 10)

ข้อดีของสื่อสังคมออนไลน์

- 1) สามารถใช้สร้างเป็นพื้นที่ในการสนทนา สื่อสารแก่สาธารณะได้
- 2) หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ สามารถเข้าไปใกล้ชิดกับสาธารณชนมากขึ้น
- 3) สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ
- 4) สนับสนุนความโปร่งใส และธรรมาภิบาล
- 5) สร้างโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มที่ 3 ในการเข้ามามีส่วนร่วม และสนับสนุนเผยแพร่
- 6) การส่งต่อข้อมูลในลักษณะทำซ้ำตัวเองเป็นทอดๆ (Viral distribution) ทำให้มีการกระจายข้อมูลอย่างรวดเร็ว
- 7) ลดต้นทุนการดำเนินการ
- 8) ช่วยให้เข้าใจความคิดเห็นของประชาชนได้มากขึ้น
- 9) สามารถติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา
- 10) ลดเวลาที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารลง
- 11) สามารถที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการสื่อสาร และเป็นสื่อกลางในการขยายการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และเผยแพร่ข่าวสาร

ข้อเสียของสื่อสังคมออนไลน์

- 1) มารยาท และรูปแบบการใช้งานแตกต่างจากสื่อรูปแบบอื่น
- 2) มีความเสี่ยงของความจริง การหลอกลวง ความซื่อสัตย์ และความไม่โปร่งใสในการทำงาน
- 3) มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและอยู่เหนือการควบคุมของเจ้าของ
- 4) การหาเครือข่ายใหม่ การสร้างเรื่องใหม่ๆ เป็นเรื่องที่ยากจะคาดเดาได้ว่าจะมีจำนวนผู้ใช้เท่าใดและไม่มีการรับรองผลว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นและส่งสารไปยังผู้รับสื่อ

5) สื่อสังคมออนไลน์ไม่ใช่ทางลัดที่มีประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องนำสื่อหลัก และหลักการสื่อสารที่ดีมาใช้ควบคู่กันไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งระบุว่า หมายถึง รูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการสร้างและการเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในยุคการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ได้มาก ผู้วิจัยนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ประกอบการศึกษา สร้างแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการค้นคว้าทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอก อาจทำไปโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ ผู้อื่นอาจสังเกตการณ์กระทำนั้นได้และสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้ (วิธี แจ่มกระที่ก, 2541, หน้า 14)

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรมตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจาและการกระทำ สามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน (Covert behavior) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ (เฉลิมพล ต้นสกุล, 2541, หน้า 2)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม (พฤติกรรม. <http://www.geocities.com>. 2551) ไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้นได้ หรือไม่ได้ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม ดังนั้น การเดิน การยืน การคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติตามหน้าที่ การละทิ้งหน้าที่ เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น ซึ่งพฤติกรรมอาจจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้ เรียกว่า เป็นปฏิกริยาสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตา เมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ และพฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญาและอารมณ์ (Emotion) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ สติปัญญาหรืออารมณ์จะเป็นตัวตัดสินใจว่าจะปล่อย

กิริยาใดออกไป ถ้าสติปัญญาควบคุมการปล่อยกิริยา เราเรียกว่า เป็นการกระทำตามความคิดหรือทำด้วยสมอง แต่ถ้าอารมณ์ควบคุมเรียกว่า เป็นการทำตามอารมณ์ หรือปล่อยตามใจ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่เชื่อว่า อารมณ์มีอิทธิพลหรือพลังมากกว่าสติปัญญา ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนยังมีความโลภ ความโกรธ ความหลง ทำให้พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามความรู้สึกและอารมณ์เป็นพื้นฐาน

นักจิตวิทยาแบ่งพฤติกรรมมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1) พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิกริยาสะท้อนกลับ (Reflect Action) เช่น การกระพริบตา และสัญชาตญาณ (Instinct) เช่น ความกลัว การเอาตัวรอด เป็นต้น

2) พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

พฤติกรรมของคนเราแสดงออกมามากมายหลายลักษณะ ในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจะต้องนำพฤติกรรมมาจัดหมวดหมู่ เพื่อให้เป็นการง่ายต่อการแยกแยะ และสะดวกต่อการศึกษามหาวิทยาลัยของพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมการเรียนรู้ พฤติกรรมแรงจูงใจ ฯลฯ ในการศึกษาพฤติกรรมกลุ่มคนก็จำเป็นต้องจัดหมวดหมู่ของพฤติกรรมกลุ่มคนเช่นเดียวกัน พฤติกรรมของบุคคลอยู่ภายใต้อิทธิพลของสังคม อิทธิพลของสังคมอาจจัดอยู่ในรูปต่อไปนี้

1) Santion หรือ การบังคับเพื่อให้คนทำหน้าที่ หรือแสดงพฤติกรรมตามที่สังคมกำหนด การ Santion มีทั้งการลงโทษ การให้รางวัล

2) Norms หรือ บรรทัดฐาน เช่น ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และกฎหมาย

3) Value Oreintation แนวอบรมทางคุณค่า ซึ่งจะกำหนดมา

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 6) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งด้านกายกรรม วาจกรรม และมโนกรรม โดยรู้สำนึกและไม่รู้สำนึก ทั้งที่สามารถสังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2532, หน้า46) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึงการกระทำหรือกิจกรรมที่แสดงออกของสิ่งมีชีวิต ทั้งที่สังเกตง่ายและสังเกตยาก ได้แก่ กายกรรม เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย วาจกรรม เช่นการพูดและมโนกรรม เช่น การคิด

กันยา สุวรรณแสง (2532, หน้า 32) กล่าวว่า พฤติกรรมคือ กิริยา อากาธ บพบาท สีลา ท่าที การประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทาง

หนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตรสัมผัส จักขุสัมผัส ชิวหาสัมผัส ฆานสัมผัส และทางผิวหนัง หรือสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

อารี พันธมณี (2534, หน้า 15) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของอินทรีย์ที่บุคคลสามารถสังเกตเห็นได้ รู้ได้ หรือใช้เครื่องมือต่างๆ วัด หรือตรวจสอบได้

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537, หน้า 3) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ การแสดงอาการหรืออากัปภิกิริยาของอินทรีย์ (Organism) ทั้งในส่วนของเจ้าของพฤติกรรมเอง เท่านั้นที่รู้ได้ และในส่วนของบุคคลอื่นอยู่ในวิสัยที่จะรู้ได้

สิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ชูดา จิตพิทักษ์ (2546, หน้า 2) กล่าวว่า สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

1.1 ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ข้อเท็จจริง ซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาโดยการเห็น การบอกเล่า การอ่าน รวมทั้งการคิดขึ้นมาเอง

1.2 ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนนิยมยึดถือประจำใจ ที่ช่วยตัดสินใจในการเลือก

1.3 ทศนคติหรือเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ทศนคติเป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม และถือว่าทศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม

1.4 บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกำหนดว่าบุคคลหนึ่งจะทำอะไร ถ้าเขาอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ

2. กระบวนการอื่นๆ ทางสังคม ได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ลักษณะนิสัยของบุคคล คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริง แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมซึ่งเป็นปัจจัยภายในของบุคคล ได้แก่ การสะสมความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เคยได้รับ หรืออาจรับจากภายนอก อาทิ จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น

2.2 สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นบุคคล ไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

จากความหมายดังกล่าว ทำให้ทราบถึงปัจจัยเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยมศัพท์ของตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ผู้รับสารมีความสำคัญกว่าตัวสาร การสื่อสารออกไปต้องมีความชัดเจน พฤติกรรมการเปิดรับสื่ออย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความพึงพอใจในสื่อ ความพึงพอใจ ได้แก่ Entertain, Personal Relation, Personal Identity

แนวคิดนี้อยู่ในกลุ่มทฤษฎีที่มองผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจ (The Uses and Gratification Theory) แนวคิดนี้จะให้ความสนใจเกี่ยวกับหน้าที่ของสื่อมวลชนในการให้บริการแก่ผู้ใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้กระทำการสื่อสารผู้รับสารนั้นไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้นหากแต่ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและความพึงพอใจของตน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสารในแง่ ผู้รับสาร คือ ตัวจักรในการตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลักซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ผู้รับสารจะเป็นผู้กระทำการแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจ
- 2) ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกสื่อจากสื่อทั้งหมดที่มีอยู่
- 3) ผู้รับสารจะตระหนักว่าสื่อ นั้นจะสนองความต้องการ ความสนใจ และมีความเกี่ยวข้องมากเพียงพอ
- 4) ผู้รับสารจะใช้สื่อใดๆ โดยไม่รวมถึงการตัดสินใจจากพฤติกรรมการบริโภคสื่อตามความเคยชิน

จากแนวคิดนี้ทำให้เห็นได้ว่าผู้บริโภคจะเลือกรับสื่อตามความพึงพอใจของตน ดังนั้นสื่อจึงต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคดังนั้นจะเห็นว่าตามแนวคิดนี้สื่อไม่ได้เป็นทั้งพระเอกขี่ม้าขาวและไม่ได้เป็นทั้งผู้ช่วยผู้ร้ายหรือผู้ร้าย เพราะสื่อไม่ได้มีอิทธิพลเหนือผู้รับสารแต่เป็นผู้รับสารที่จะเป็นผู้กำหนดวาระให้กับสื่อ ดังนั้นบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของสื่อก็คือ การเป็นผู้ตอบสนองต่อสังคมนั่นเอง

ทฤษฎีนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสารที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง การศึกษาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่จะเน้นที่การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และประสิทธิผลที่ได้รับของผู้ใช้ ผลการศึกษาของ Katz, Blumber และ Gurvitch (1974 อ้างใน อรพินท์ ศักดิ์เยี่ยม, 2537) ได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับสารมีสภาวะแวดล้อมทางสังคมและสภาวะทาง

จิตใจแตกต่างกันทำให้ผู้รับสารมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ก่อให้เกิดการคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะตอบสนองความพอใจของตนต่างกันส่งผลให้มี ลักษณะการใช้สื่อและมีความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อแตกต่างกัน นอกจากนี้ Kippax และ Murray (1979 อ้างใน อรพินท์ ศักดิ์เอี่ยม, 2537) ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการรับรู้ใน คุณประโยชน์ของสื่อพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อและจากประเภทของ สื่อที่ศึกษาพบว่า โทรทัศน์ จะถูกเลือกใช้สูงเป็นอันดับหนึ่ง เพราะกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าเป็นสื่อที่มี ประโยชน์ โดยให้ข้อมูลต่างๆ ที่ตนสนใจและกลุ่มเป้าหมายมีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย และเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของสื่อที่มีต่อผู้ใช้

อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ (2550, หน้า 37) นักวิชาการที่มองว่าผู้รับสารไม่ได้เป็นฝ่ายรับเพียง อย่างเดียว (Passive Audience) ได้เสนอมุมมองที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมการรับสารมากขึ้นจาก ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification) ได้กล่าวถึงอรรถประโยชน์ ของผู้รับสารไว้ดังนี้

1) ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากโลกความเป็นจริงและผ่อนคลายความเครียด (Diversion) ซึ่งจะออกมาในรูปแบบของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหาหรือเพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากงาน ประจำ เป็นต้น

2) ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง (Personal Relationship) ใช้สื่อเพื่อให้มีเรื่องราวไปพูดคุยกับผู้อื่นหรือเพื่อมีโอกาสได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัว เป็นต้น

3) ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตน (Personal identity) เช่น การ อ้างอิงบุคคล การค้นหาความจริง (Reality Exploration) และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรงเสริม ความเชื่อของตน เป็นต้น

Katz, Blumber และ Gurvitch (1974) ได้กล่าวถึง ตระรกะที่อยู่เบื้องหลังการพิจารณา ตรวจสอบถึงเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจเรื่องนี้เกี่ยวกับ "จุดกำเนิดทางสังคม และจิตวิทยาของความต้องการจำเป็นต่างๆ" ซึ่งยังให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่ง อื่นๆ ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่างๆ กัน ของการมีโอกาสได้รับสารจากสื่อมวลชน (หรือการเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมอย่างอื่น) อันก่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ การได้รับ ความพึงพอใจสนองความต้องการจำเป็น และผลที่ตามมาอื่นๆ อีก ซึ่งบางทีก็เป็นผลที่ไม่ได้เจตนาเลยเป็นส่วนใหญ่

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นอีก แนวทางหนึ่งของการวิจัยสาขาสื่อสารมวลชน ซึ่งแต่เดิมนิยมศึกษาเกี่ยวกับผล (Effects) ของสื่อที่

มีต่อบุคคล แต่การศึกษาในแนวทางนี้เป็นแนวที่ตรงกันข้ามกับความคิดเดิม กล่าวคือ ไม่ได้ศึกษาว่าบุคคลเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive Person) ที่ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติไปตามผลที่ได้รับจากสื่อ แต่พิจารณาว่าบุคคลเป็นผู้กระทำ (Active Person) ที่สามารถเลือกเปิดรับสารที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเองทั้งในเชิงจิตภาพและกายภาพหรือรวมทั้งในเชิงสังคมก็ตาม

Katz และคณะ (1974) เป็นบุคคลแรกที่มีความเห็นว่าควรให้ความสนใจกับงานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้นน้อยลงแต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ "การใช้สื่อ" ของบุคคลให้มากขึ้นโดยคัทซีชี้ให้เห็นว่าสื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน

การศึกษาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่จะเน้นที่การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเนื้อหาสารของผู้ใช้ ผลการศึกษาของ Katz และคณะ (1974 อ้างใน อรพินท์ ศักดิ์เอี่ยม, 2537) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้รับสารที่มีสภาวะแวดล้อมทางสังคมและสภาวะทางจิตใจแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับสารมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งความต้องการที่ต่างกันนี้ก่อให้เกิดการคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะตอบสนองความพอใจของตนต่างกันส่งผลให้มีลักษณะการใช้สื่อและมีความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชนเพื่อความพอใจ ผ่อนคลายความเครียด ความรู้ หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งเป็นการศึกษากระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจ เพื่อบรรลุความต้องการของตน

- 1) แหล่งด้านสังคม
- 2) ความต้องการ
- 3) การคาดหวัง
- 4) สื่อมวลชน
- 5) การตอบสนองและจิตวิทยาซึ่งก่อให้เกิดรูปแบบความต้องการการใช้สื่อมวลชน
- 6) ผลที่ตามมา

ดังนั้นแนวคิดของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อนี้ สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันที่กระแสโลกเป็นกระแสของสังคม สารสนเทศเป็นกระแสของการเรียนรู้ ผู้คนในสังคมต่างต้องการสื่อเพื่อการเรียนรู้ เพื่อการเท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในขณะเดียวกันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน ที่

ส่งผลต่อการเป็นสังคมเมือง การเป็นสังคมที่แยกส่วนมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้คนต้องปรับตัวสู่การเป็นสังคมเมือง การมีวิถีชีวิตแบบแยกส่วนสื่อหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคือ ปัจจัยหลักอีกปัจจัยหนึ่งของสังคมในปัจจุบันที่สามารถเข้ามาช่วยเติมเต็มวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันได้

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ "พฤติกรรมสารสนเทศ" (Information Behavior) หมายถึง พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และในการได้สารสนเทศมา โดยอาจอยู่ในรูปการสื่อสาร แบบเผชิญหน้าและการได้รับสารสนเทศจากสิ่งต่างๆ เช่น การดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ ทั้งที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้น เป็นต้น (Wilson, 2000: 50) ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหภาค โดยครอบคลุมกิจกรรม 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งสารสนเทศนั้นๆ ไปยังผู้อื่นต่อไป

Wilson ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีฐานแนวคิดว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมต่างกัน หรืออีกนัยหนึ่ง เขาไม่เห็นด้วยกับนักวิจัยด้านสารสนเทศศาสตร์ จำนวนหนึ่งที่ว่า ผู้มีความต้องการสารสนเทศต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะที่ขัดขวางหรืออุปสรรค อันทำให้ผู้ใช้สามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการของตนได้ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมจึงไม่สามารถจะมองเพียงเฉพาะที่ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศนั้นคือ การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศนั้นไม่ควรเน้นเฉพาะจากแง่มุมของระบบ แต่ควรหันมาสู่การศึกษาที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

Wilson ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (Information-Seeking Behavior) คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดความต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น (Wilson, 2000, p. 50)

2) พฤติกรรมค้นหาสารสนเทศ (Information Search Behavior) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้คนปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิด สติปัญญาและความรู้ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน หรือการตัดสินใจเลือกว่า

หนังสือที่พบ 2 เล่มนั้น เล่มใดมีประโยชน์มากกว่ากัน หรือพิจารณาว่าสารสนเทศที่ค้นคว้าได้นั้น ตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ อย่างไร (Wilson, 2000, p. 50)

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศตามแนวคิดของวิลสันมีความสำคัญดังนี้

1. พฤติกรรมสารสนเทศครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ
2. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้นั้น มีจุดผลักดันมาจากความต้องการสารสนเทศ (Information Need) ซึ่งในตัวแบบเรียกอย่างย่อว่า "ความต้องการ"
3. เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะป็นระบบอย่างเป็นทางการหรือแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ
4. ในกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ นอกจากระบบหรือบริการสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้หรือผู้แสวงหาสารสนเทศยังอาจได้รับสารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น (Information Exchange) และยังสามารถส่งหรือถ่ายโอนสารสนเทศที่ได้ไปให้ผู้อื่นด้วยเช่นกัน (Information Transfer)
5. ผลที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศจากระบบหรือบริการสารสนเทศอาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว นั่นคือ สามารถหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของตนหรือหาไม่พบ หากหาไม่พบ อาจต้องย้อนกลับไปค้นหาสารสนเทศอีกครั้ง
6. หลังจากนั้น เมื่อสารสนเทศแล้ว จะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะป็นสารสนเทศที่ได้จากระบบบริการหรือแหล่งสารสนเทศใดก็ตาม

Chen and Hernon (1982, p. 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติใดๆ ก็ตามของบุคคลในอันที่จะค้นหาข้อมูลที่จะสนองตอบความต้องการการแสวงหาสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่า เป็นแนวทางปฏิบัติที่บุคคลได้กระทำเพื่อสนองความต้องการของตน

Krikelas (1983, p. 5) อธิบายพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศว่า คือ กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล และข่าวสาร ที่จะสนองความต้องการของตนทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความในใจส่วนตัว หน้าที่การงาน การเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้เริ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษา และวิเคราะห์เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องการความรู้เพิ่มเติม

ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ

ค.ศ. 1997 Wilson (2000, p. 5) ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ ซึ่งได้นำทฤษฎีและแนวคิดของสาขาวิชาต่างๆ เช่น นิเทศศาสตร์ จิตวิทยาการวิจัย ผู้บริโภค เป็นต้น มาปรับปรุงตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเขา โดยได้ขยายและอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากเดิม เขาเรียกตัวแบบใหม่นี้ว่า "ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ" (The General Model of Information Behavior) เพื่อให้เป็นตัวแทนของพฤติกรรมสารสนเทศ และจากแหล่งอื่น เช่น การได้รับสารสนเทศจากสื่อมวลชน เป็นต้น

ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศมีลักษณะสำคัญคือ

1. จุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ คือ "ความต้องการ" โดยเน้นความต้องการของบุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการสารสนเทศในบริบทของผู้แสวงหาสารสนเทศ (Person-in-Context)

2. ความแตกต่างระหว่างตัวแบบทั่วไปและตัวแบบเดิมของวิลสัน ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ตัวแบบทั่วไประบุถึง "ตัวแปรแทรกซ้อน" (Intervening Variable) โดยถือว่าตัวแปรเหล่านี้อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศก็ได้ ตัวแปรแทรกซ้อนแบ่งออกเป็นหลายด้าน คือ

1) คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Characteristic) เช่น ปัจจัยหรือคุณลักษณะด้านอารมณ์ ด้านพุทธิพิสัยหรือปัญญา (Cognitive) ระดับการศึกษา และพื้นฐานความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

2) ตัวแปรด้านประชากร (Demographic Variable) เช่น อายุ เพศ เป็นต้น

3) ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล (Social Interpersonal Variable) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศจากบุคคลอื่นในสังคม เช่น ทศนคติของผู้ให้บริการสารสนเทศ ลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4) ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Variable) เช่น เวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ วัฒนธรรมซึ่งสะท้อนความเชื่อพื้นฐานของบุคคล เป็นต้น

5) คุณลักษณะแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic) เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น

3. การนำทฤษฎีด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญ 3 ด้าน มาอธิบายกลไกในการก่อหรือกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ (Activating Mechanism) ทฤษฎีนี้ได้แก่ ทฤษฎีด้านความเครียดและการเผชิญปัญหา (Stress/Coping Theory) ทฤษฎีความเสี่ยงและรางวัล (Risk/Reward Theory) และทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

1) ทฤษฎีด้านความเครียดและการเผชิญปัญหา เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ ความเครียดอาจเป็นภาวะที่สัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการไม่สามารถอธิบายเหตุแห่งความเจ็บป่วยของตน นับเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลต้องเผชิญปัญหา นั่นคือ ต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่ออธิบายความเจ็บป่วยของตนและสาเหตุของความเจ็บป่วยให้ได้

2) ทฤษฎีความเสี่ยงและรางวัล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เช่น ในการแสวงหาสารสนเทศ มีค่าใช้จ่ายในการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งนับเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่ง บุคคลจึงต้องประเมินค่าใช้จ่ายนั้น "คุ้ม" กับรางวัลหรือประโยชน์ที่ได้รับหรือไม่ อย่างไร

3) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน โดยเฉพาะการรับรู้สมรรถนะของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) ซึ่งสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหา บุคคลหนึ่งจะสามารถเผชิญปัญหาได้ดีเพียงไรขึ้นกับการรับรู้สมรรถนะของตนเอง เช่น เมื่อเกิดเจ็บป่วย จะสามารถแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนด้วยวิธีต่างๆ และจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง การเรียนรู้การแสวงหาสารสนเทศจากผู้อื่น หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองก็ตาม

4. พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมนี้ครอบคลุมทั้งการแสวงหาสารสนเทศที่ตนริเริ่มเอง (Active) เช่น การค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และที่ตนริเริ่มเอง (Passive) โดยแบ่งพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (Passive Attention) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศ แต่ถือว่าการได้รับสารสนเทศ

2) การค้นโดยมิได้ริเริ่ม (Passive Search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับไม่ใช่ที่ตนตั้งใจไว้ แต่ถือว่าการได้รับสารสนเทศเช่นกัน

3) การค้นที่ตนริเริ่ม (Active Search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการหรือจากบริการสารสนเทศต่างๆ โดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ

4) การค้นที่ดำเนินการอยู่ (Ongoing Search) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้หรือมีสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาเพิ่มเติมเฉพาะด้าน เช่น เฉพาะเรื่องใหม่ หรือรายละเอียดเฉพาะเจาะจงที่ขาดหายไปเพิ่มเติมเท่านั้น

5. การประมวลผลและการใช้สารสนเทศ (Information Processing and Use) คือ การนำสารสนเทศที่ค้นได้มาคัดเลือก รวบรวม จัดเรียง หรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศนั้นมาผนวกเข้าเป็นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เช่น การขีดเส้นใต้ข้อความสำคัญในเอกสารที่ค้นได้ เพื่อระบุความสำคัญและทำให้สามารถนำข้อความนั้นไปใช้ในรายงานที่จะจัดทำขึ้นต่อไป ทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลในสังคมปัจจุบันซึ่งมีความจำเป็นที่จะนำสารสนเทศ ไปใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ และการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม การที่จะแสวงหาหรือได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการจึงมีความสำคัญยิ่ง การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลค้นหาเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตนต้องการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

ยุคที่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในทุกพื้นที่ ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารถือเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ในการดำเนินชีวิตปัจจุบัน ข่าวสารทำให้มนุษย์มองโลกได้อย่างกว้างไกลมากขึ้น ทันทต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และที่สำคัญข้อมูลข่าวสารช่วยในเรื่องการตัดสินใจให้กับมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความไม่เข้าใจ หรือไม่มั่นใจในสถานการณ์นั้น ๆ มนุษย์เราจะทำการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมาช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่แสวงหาเหล่านั้นอาจมีความเหมือนกันแต่แตกต่างกันตรงการเลือกที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากที่ต่างๆ

นอกจากนี้การแสวงหาข้อมูลข่าวสารทำให้มนุษย์ในฐานะผู้รับสารมีบทบาทที่ต้องกระทำหรือกระตือรือร้น (Active) มากขึ้นต้องมีความตั้งใจในการรับสารและเลือกสรรข้อมูลข่าวสารในทุกขั้นตอน การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจึงต้องเริ่มต้นจากผู้รับสาร สาเหตุเพราะสังคมมีการผลิตข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นจนมีข้อมูลข่าวสารเกินต่อความต้องการ และสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้จากทุกที่ (กาญจนา แก้วเทพ, 2541) โดยที่ผู้รับสารไม่สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ผ่านเข้ามาได้ทั้งหมด ทำให้ผู้รับสารต้องพิจารณาถึงการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ด้วย

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ ที่มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอนของมนุษย์ ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของ การติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้น

เท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่างๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ยุพดี จิตติกุลเจริญ, 2537, หน้า 3)

ในการรับข่าวสารต่างๆ ผู้รับสารย่อมมีกระบวนการเลือกสาร (Select Process) ด้วยสาเหตุต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสารที่แตกต่างกันไปตาม ประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น บุคคลจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสารด้วยสาเหตุต่างๆ ดังนี้ได้แก่ (พีระ จิรโสภณ, 2529, หน้า 636-640)

- 1) ความเหงา เพราะมนุษย์ต้องการมีเพื่อน จึงไม่สามารถอยู่ได้เพียงลำพัง ต้องการหาทางสื่อสารกับบุคคลอื่น ความอยากรู้อยากเห็น เพราะเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ที่ต้องการจะรับรู้ข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง
- 2) ประโยชน์ใช้สอย (Self-Aggrandizement) มนุษย์ต้องการรับรู้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เช่น ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ความสุขกายสบายใจ
- 3) สาเหตุจากตัวสื่อซึ่งมีลักษณะกระตุ้น ชี้นำ ทำให้ผู้รับข่าวสารต้องการได้รับข่าวสารนั้นๆ

Klapper (1960) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกรับสารของคนเราว่า สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารโดยตรง แต่เป็นเพียงสื่อกลางในการโน้มน้าวใจให้กับผู้รับสาร ผู้รับสารเป็นผู้ที่เลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารเอง ตามขั้นตอนการเลือกรับสาร (Selective Processes) เสมือนตัวกรอง (Filters) ที่ช่วยกั้นกรองข่าวสารข้อมูลต่างๆ ต่อการรับรู้ของผู้รับสาร ซึ่งมีด้วยกันอยู่ 4 ขั้นตอนต่อไปนี้ (พีระ จิรโสภณ, 2547)

- 1) การเปิดรับ (Selective Exposure) ในการใช้ชีวิตของคนเรามีโอกาสในการเลือกเปิดรับสารข่าวสาร หรือสนใจข่าวสารจากสื่อต่างๆ ที่มีอยู่เป็นจำนวนมากรอบๆ ตัวเรา ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกเปิดรับจากสื่อแหล่งใดตามความสนใจ และความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป จากงานวิจัยพบว่าเว็บไซต์ที่มีการเปิดรับมากที่สุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะเปิดรับ www.google.com ถึงร้อยละ 47.5 รองลงมาเปิดรับ www.sanook.com ร้อยละ 6.5 และ www.homail.com ร้อยละ 4.5 ลำดับ ซึ่งเป็นการเปิดรับตามความสนใจ ความต้องการส่วนตัว (จารุวรรณ กิตตินราภรณ์, 2550) โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับข่าวสารผู้รับสารมักเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารในสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิม หรือทัศนคติของตนเอง และขึ้นอยู่กับความสามารถ

เวลาความถี่ ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้รับสารซึ่งในสมัยนี้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกสบายมากขึ้น

2) การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกให้ความสนใจสารจากแหล่งข่าวใดแหล่งข่าวหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้นๆ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว และมีแนวโน้มแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น (Reinforcement Information) มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดแย้งกับสิ่งที่กระทำลงไป

3) การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) อีกขั้นตอนหนึ่งในการกรองข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสารเลือกที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อแหล่งใดแล้วผู้รับสารจะทำการตีความข้อมูลนั้นตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อของแต่ละคนต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกัน และเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปตามความคิดเห็นหรือว่าสนใจของตนเอง และจะบิดเบือนข้อมูลข่าวสารให้ไปในทิศทางที่ตนเองพอใจ (พัชนี เที่ยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูลและถิรนนท์ทอนวัชศิริวงศ์, 2541) เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกที่อึดอัดไม่สบายใจ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปจึงไม่ได้อยู่เพียงที่ตัวอักษร คำพูด รูปภาพ วีดิโอ แต่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ การตีความของผู้รับสาร

4) การเลือกจดจำ (Selective Retention) เมื่อผู้รับสารทำการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและตีความเกี่ยวกับข้อมูลนั้นแล้ว ขั้นสุดท้ายผู้รับสารจะทำการเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ทัศนคติและตอบสนองความต้องการให้ตรงกับตนเอง เพื่อเป็นแรงผลักดันให้ตรงกับสิ่งที่ตนเองเชื่อ เช่น วีดิโอโฆษณาที่ถูกแชร์กันมากในสังคมออนไลน์โฆษณาชุด The Power of Love เทคโนโลยีไม่อาจแทนที่ความรัก เรื่องราวของพ่อเมื่อลูกร้องในเวลาที่แม่ไม่อยู่บ้าน บางคนเลือกจะจดจำเรื่องราวของพ่อที่ไม่กล้าอุ้มลูก หรือบางคนจำเรื่องราวของวิธีการที่จะทำให้ลูกหยุดร้องด้วยวิธีต่าง ๆ จะเห็นว่าคนเราจะเลือกจดจำเฉพาะส่วน แล้วนำไปบอกต่อในส่วนที่ตนเองสนใจ หรือต้องการบอกต่อ

ดังนั้นการสื่อสารจะประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับว่าดังนั้น การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารเลือกที่จดจำในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการให้รู้ให้จดจำได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ในบางครั้งการสื่อสารอาจไม่สำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าไว้ ถึงแม้ผู้รับสารจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน เพราะผู้รับสารไม่สนใจที่จะจดจำในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อออกไป ฉะนั้นความสำเร็จของการสื่อสารมิได้ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียวทั้งนี้เพราะผู้รับสารมี

กระบวนการเลือกสรรที่จะรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่พบเจอ ความต้องการทัศนคติความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดที่ต่างกัน อย่างในปัจจุบันไม่ว่าจะธุรกิจอะไร ต่างหันมาใช้ช่องทางของสื่อออนไลน์ในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ถึงร้อยละ 85.20 ที่ผู้รับสารใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเข้าถึงข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ และผู้ส่งสารใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สาเหตุเพราะสื่อออนไลน์ เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ตลอดเวลา ได้ตอบกับผู้รับสารได้ทันที (ศิริพร สุขใสย, 2556)

ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันไป เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้รับสารเลือกที่จะเปิดรับ เช่น ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่ง Merrill และ Lowenstein (1917) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้รับสารเกิดพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารไว้ 4 ประการ คือ

- 1) ด้านความเหงา มนุษย์เป็นสัตว์สังคมไม่ชอบที่จะอยู่อย่างลำพัง ต้องการที่จะสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความกลัว หรือวิตกกังวลมากเกินไป จึงต้องรวมกลุ่มกันในสังคม หากไม่สามารถที่จะสื่อสารกันได้โดยตรง มนุษย์เราก็จะหาทางสื่อสารกับคนอื่นผ่านทางช่องทางสื่อต่าง ๆ สังเกตได้จากปัจจุบันเมื่อคนเราอยู่คนเดียวกิจกรรมส่วนใหญ่ก็คือ การใช้สมาร์ทโฟนในการสื่อสารกับผู้อื่นในสังคมออนไลน์อ่านข้อมูลข่าวสาร และเล่นเกมส์ (“ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2557”, 2557)

- 2) ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ เมื่อมนุษย์เรารวมตัวกันเป็นสังคม ย่อมเกิดความอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะเรื่องราวก่เกิดขึ้นใกล้กับตนเอง ซึ่งการเปิดรับข้อมูลข่าวสารนี้จะเป็นตัวช่วยตอบสนองความต้องการในด้านนี้เป็นอย่างดี

- 3) ประโยชน์ใช้สอยต่อตนเอง การเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น ก็เพื่อที่จะทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ ความรู้สึกสบายใจ เกิดความบันเทิง อันเป็นการตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และเพื่อเป็นการแสวงหาข้อมูลมาสนับสนุนความคิดของตนเอง อย่างเด็กสมัยนี้จะได้เห็นได้ว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปศึกษา หรือทำรายงาน เพราะมีความสะดวกสบายและทำให้ได้ข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Schramm ที่ว่า “ผู้ใช้สื่อจะใช้วิธีการที่ต้องใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ตั้งใจ” แต่อย่างไรก็ตามก็ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะความสามารถของบุคคลนั้นด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2541, หน้า 313)

- 4) ลักษณะเฉพาะ สื่อในแต่ละชนิดมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้มนุษย์เราเมื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้วนั้นจะได้รับประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป ในปัจจุบันการสื่อสารมี

ความรวดเร็ว สะดวกสบาย จนสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมไปทั่วทุกมุมโลก โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการติดต่อกับบุคคลที่รู้จัก ใช้ในการสร้างเครือข่ายสังคม และใช้นำเสนอตัวตน เรื่องราวต่าง ๆ ของตนเอง นอกจากลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละชนิดแล้วนั้น ยังมีเรื่องของเวลาในการใช้สื่อและความถี่ในการใช้สื่อเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น จากผลการศึกษาข้อมูลในเรื่องช่วงเวลาของการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ 20.0 - 00.00 น. ระยะเวลาการใช้งาน 2 - 3 ชั่วโมงต่อวัน และความถี่ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ทุกวัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานเครือข่ายในสังคมออนไลน์มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ในช่วงเวลาที่ว่างเว้นจากภารกิจประจำวัน (นุชจรินทร์ชอบดำรงธรรม, 2553) สอดคล้องกับ บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2557) พบว่า ส่วนใหญ่เล่นเฟซบุ๊กกันทุกวัน ระยะเวลาในการเล่นเฟซบุ๊กต่อครั้งนั้นมากกว่า 2 ชั่วโมง และอยู่ในช่วงเวลา 18.01 - 21.00 น.

และในงานวิจัยของ วรพจน์ บุญศรี (ม.ป.ป.) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับภาพยนตร์ในเฟซบุ๊ก และการเปิดชมคลิปตัวอย่างนั้น ช่วยในเรื่องการตัดสินใจ และเพิ่มพูนความคิด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกรับชมภาพยนตร์ในครั้งต่อไป ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคล ก็คือ ความต้องการ (Need) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะผู้รับสารสามารถกำหนดการเลือกเปิดรับได้ เลือกที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อแสดงออกถึงรสนิยม เพื่อให้สังคมยอมรับ เพื่อความพอใจ และเพื่อความบันเทิง

ในลักษณะการใช้งานเฟซบุ๊ก บัณฑิต รอดทัศนาศา (2554) พบว่า ใช้เฟซบุ๊กในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหน้าเพจกันส่วนใหญ่ ติดตามความเคลื่อนไหวเพื่อน และแชร์ภาพ หรือแชร์วิดีโอกัน

McCombs และ Becker (1979) ได้อธิบายไว้ว่า คนเราต่างมีเหตุผลในการเปิดรับข้อมูลการใช้สื่อที่แตกต่างกันไป และมีเหตุผลในการติดตามความเป็นไปของข้อมูลข่าวสารจากการใช้สื่อเพื่อสนองสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งความต้องการนี้ หากแบ่งในมุมมองของผู้รับสารจะแบ่งออกเป็น 6 ประการดังนี้

- 1) เพื่อรับรู้เหตุการณ์ (Surveillance) เป็นการติดตามความเคลื่อนไหวสถานการณ์ และสิ่งต่างๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นเพื่อให้ทันเหตุการณ์ และควรรู้ว่าอะไรคือสิ่งสำคัญที่ควรรู้
- 2) เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร สามารถกำหนดความคิดความเห็นของตนเอง ต่อเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะการตัดสินใจที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน
- 3) เพื่อการสนทนา (Discussion) ในการเปิดรับข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ทำให้คนเรามีข้อมูลที่จะนำไปพูดคุยกับคนอื่น ๆ ได้

4) เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (Participation) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ และรู้สึกได้เข้าไปมีส่วนร่วม กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว ซึ่งถือเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

5) เพื่อเสริมสร้างความคิดเห็น (Reinforcement) เป็นตัวช่วยเสริมให้ความคิดเห็นมีน้ำหนักมีความมั่นคงยิ่งขึ้น หรือเป็นแรงสนับสนุนในเรื่องที่ตัดสินใจไปแล้ว

6) เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลินเพลิน และผ่อนคลายอารมณ์

นอกจากปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารข้างต้นแล้ว Weibull (n.d. อ้างใน กิตติ กันภัย, ม.ป.ป.) ยังเห็นว่า สถานการณ์ในแต่ละวันที่ตัวเลือกสื่อถูกเลือก และเนื้อหาสื่อถูกผลิตป้อนนั้นทำให้ทราบว่า การเปิดรับสื่อได้รับอิทธิพลจากตัวแปรหลัก 3 ตัว ดังนี้

1) เนื้อหาสื่อ เป็นรายการเนื้อหาในแต่ละวันที่ถูกนำเสนอ ซึ่งรวมถึงรูปแบบในการนำเสนอด้วยไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว ทั้งภาพและเสียง

2) กาลเทศะของปัจเจกบุคคล สถานการณ์การเมือง และทางสังคมที่เป็นบริบทแวดล้อมตัวผู้รับสารเอาไว้โดยมีความต้องการบางอย่างเกี่ยวกับสื่อร่วมอยู่ด้วย เป็นสถานการณ์ของผู้รับสารในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น ช่วงเวลาว่าง ความพร้อมที่จะเปิดรับ เป็นต้น

3) บริบททางสังคมที่เกี่ยวกับการเลือกและการใช้ ในการเลือกและใช้เปิดรับข้อมูลข่าวสารได้รับอิทธิพลมาจากครอบครัวและเพื่อน เป็นต้น

บุคคลจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร วัตถุประสงค์ และความต้องการ ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ คือ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544, หน้า 13-14)

1) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชน จะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัย หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างได้ โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละบุคคลมีวัตถุประสงค์ และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

โดยผลงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ ชมพูศรี (2544) ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจาก สื่อโทรทัศน์ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ตามลำดับ และมีการเปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นอันดับสุดท้าย อีกทั้ง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับพฤติกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

2) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ผู้นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งจะมีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกัน ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประโยชน์โดยตรง และการติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Communication Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจในเรื่องหรือทิศทางเดียวกัน บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีคามสนใจนั้นด้วย

3) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจง และมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม

อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามา ไปยังบุคคลจากช่องทางต่างๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิตติมา สุรสนธิ, 2533, หน้า 46-47)

แอตกิน (Atkin, 1973 อ้างใน สมภพ ตีรตนะประคม, 2542, หน้า 15) กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับสารใดจากสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับความคิดคคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทนกับการลงทุนลงแรง และพันธะผูกพันที่จะตามมา ถ้ารางวัลตอบแทนคือการได้รับข่าวสารหรือความบันเทิงที่ต้องการสูงกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น

ผลงานวิจัยของ สิริกาญจน์ ปรับโตวิตใจโย (2539) ศึกษาเรื่อง "การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ" ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีลักษณะการเปิดรับข่าวสารด้านท่องเที่ยว จากนิตยสารด้านการท่องเที่ยวของต่างประเทศ บริษัททัวร์ หรือตัวแทนจำหน่าย ตัวเครื่องบิน เพื่อน หรือบุคคลในครอบครัว องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย แต่ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารด้านท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ

วิลเบอร์ ชแรมม์ อธิบายว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จของการสื่อสาร ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมตามที่อยู่ส่งสารต้องการ (Schramm, 1971 อ้างใน อัญชูลี วงษ์บุญงาม และดารณี ธีญญสิริ, 2554, หน้า 10)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร สามารถสรุปได้ว่า บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนองความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง เพื่อสนับสนุนทัศนคติ ความคิดความเข้าใจที่มีอยู่เดิม ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ยิ่งถ้าเมื่อคนเราเกิดความไม่มั่นใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วนั้น คนเราก็มองต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารและทำการเปิดรับข่าวสารให้มากขึ้น คนเรามักจะเปิดรับสื่อเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น อันเนื่องมาจากข่าวสารในยุคปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น คนเราจึงต้องมีวิธีการในการเลือกรับข้อมูลข่าว ตามลักษณะของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคม และวัตถุประสงค์ความต้องการในการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

2.5 ทฤษฎีการเรียนรู้ Leaning Theory

1) ทฤษฎีการเรียนรู้จากการเก็บข้อมูล (Retention Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะเก็บข้อมูล และเรียกข้อมูลที่เก็บเอาไว้กลับคืนมา ทั้งนี้รวมถึงรูปแบบของข้อมูล ความมากน้อยของข้อมูลจากการเรียนรู้ขั้นต้น แล้วนำไปปฏิบัติ

2) ทฤษฎีการเรียนรู้โดยใช้การโยกย้ายปรับเปลี่ยนข้อมูล (Transfer Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า การเรียนรู้มาจากการใช้ความเชื่อมโยงระหว่าง ความเหมือนหรือความเกี่ยวข้องระหว่างข้อมูลใหม่กับข้อมูลเก่า ทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลขั้นต้นที่เก็บเอาไว้ด้วยเช่นกัน

3) ทฤษฎีของความกระตือรือร้น (Motivation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะเรียนรู้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความกังวลการประสบความสำเร็จและผลที่จะได้รับด้วย เช่น ถ้าทำอะไรแล้วได้ผลดี เด็กจะรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จ ก็จะมีความกระตือรือร้น

4) ทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Active Participation Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสามารถในการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความอยากจะเรียนรู้และมีส่วนร่วม ถ้ามีความอยากเรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมมากความสามารถในการเรียนรู้ก็จะมีมากขึ้น

5) ทฤษฎีการเรียนรู้จากการเก็บรวบรวมและการดำเนินการจัดการกับข้อมูล (Information Processing Theory) ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนแรกพูดถึง ความสามารถในการจำระยะสั้นของสมอง ซึ่งมีขีดจำกัด สามารถเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มก้อน (Chunking) ได้ประมาณ 7 ข้อมูล หรือ 5-9 คือ 7 บวกลบ 2 ข้อมูลก้อนนี้เป็นข้อมูลที่มีความหมาย ซึ่งอาจเป็น

ตัวเลขหรือคำพูด หรือตำแหน่งของตัวหมากรุกหรือใบหน้าคน เป็นต้นส่วนที่ 2 พุดถึง TOTE มาจาก Test-Operate-Test-Exit ทฤษฎีนี้นำเสนอโดย มิลเลอร์ (Miller) และคณะ กล่าวว่า ต้องมีการประเมินว่า ได้มีการกระทำที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าหากบอกว่าไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ก็จะต้องมีการกระทำหรือปฏิบัติการใหม่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา

6) ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง หรือ ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม (Constructionism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้อีกทฤษฎีหนึ่งตามความเห็นของ อลันชอว์ (Alan Shaw) กล่าวว่า เคยคิดว่าทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาเรียนรู้ แต่ความจริงมีมากกว่าการเรียนรู้ เพราะสามารถนำไปใช้ในสภาวะการเรียนรู้ในสังคมได้ด้วย

ชอว์ ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบทฤษฎีการเรียนรู้และพัฒนา เขาเชื่อว่า ในระบบการศึกษา มีความสำคัญต่อเนื่องไปถึงระบบโครงสร้างของสังคม เด็กที่ได้รับการสอนด้วยวิธีให้อย่างเดียว หรือแบบเดียว จะเสียโอกาสในการพัฒนาในด้านอื่น เช่นเดียวกับสังคม ถ้าหากมีรูปแบบ แบบเดียวก็จะเสียโอกาสที่จะมีโครงสร้างหรือพัฒนาไปในด้านอื่นๆ เช่นกันชอว์ ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คอนสตรัคชันนิสซึม ในรูปแบบของพัฒนาการของสังคมและจิตวิทยาว่าเป็นแนวคิด หรือความเข้าใจที่เป็นคอนสตรัคทีวิซึม (Constructivism) คือ รูปแบบที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ ไม่ใช่เป็นผู้รับอย่างเดียว ดังนั้นผู้เรียน ก็คือ ผู้สอนนั่นเอง แต่ในระบบการศึกษาทุกวันนี้ รูปแบบโครงสร้าง จะตรงกันข้ามกับความคิดดังกล่าว โดยครูเป็นผู้หยิบยื่นความรู้ให้ แล้วกำหนดให้ นักเรียนเป็นผู้รับความรู้นั้น

อย่างไรก็ตาม คอนสตรัคชันนิสซึมมีแตกต่างจาก คอน-สตรัคทีวิซึมตรงที่ทฤษฎีคอนสตรัคทีวิซึม คือ ทฤษฎีที่กล่าวว่าความรู้เกิดขึ้น สร้างขึ้นโดยผู้เรียน ไม่ใช่เป็นการให้จากผู้สอนหรือครู ในขณะที่ คอนสตรัคชันนิสซึม มีความหมายกว้างกว่านี้ คือ พัฒนาการของเด็กในการเรียนรู้ มีมากกว่าการกระทำ หรือกิจกรรมเท่านั้น แต่รวมถึงปฏิภริยาระหว่างความรู้ในตัวเด็กเอง ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมภายนอก หมายความว่า เด็กสามารถเก็บข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และเก็บเข้าไปสร้างเป็นโครงสร้างของความรู้ภายในสมองของตัวเอง ขณะเดียวกันก็สามารถเอาความรู้ภายในที่เด็กมีอยู่แล้ว แสดงออกมาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ ซึ่งจะเกิดเป็นวงจรต่อไปเรื่อยๆ คือ เด็กจะเรียนรู้เองจากประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก แล้วนำข้อมูลเหล่านี้กลับเข้าไปในสมอง ผสมผสานกับความรู้ภายในที่มีอยู่แล้ว แสดงความรู้ออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก

ดังนั้น ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม จึงให้ความสำคัญกับโอกาสและวัสดุที่จะใช้ในการเรียน การสอน ที่เด็กสามารถนำไปสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นภายในตัวเด็กเองได้ ซึ่งไม่ใช่วิธีที่เกิดประโยชน์ กับเด็ก ครูต้องเข้าใจธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ ที่เด็กกำลังเรียนรู้อยู่ และช่วยเสริมสร้าง กระบวนการเรียนรู้นั้นให้เป็นไปได้ดีขึ้นตามธรรมชาติของเด็กแต่ละคน ครูควรคิดค้น พัฒนาสิ่ง อื่นๆ ด้วย เช่น คิดค้นว่าจะให้โอกาสแก่ผู้เรียนอย่างไรจึงจะให้ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ขึ้นเองได้ ถ้าเราให้ความสนใจเช่นนี้ เราก็จะหาทางพัฒนาและสร้างวัสดุอุปกรณ์ ประกอบการเรียนการสอน ใหม่ๆ หรือหาวิธีที่จะใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีอยู่ให้เป็น ประโยชน์ด้วยวิธีการเรียนแบบใหม่ คือ การสร้างให้ผู้เรียนสร้างโครงสร้างของความรู้ขึ้นเอง

ซีมัวร์ พาร์เพิร์ต (Seymour Papert) และ ศาสตราจารย์ มิทเชลเรสนิก (Mitchel Resnick) มีความเห็นว่า ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม คือ ทฤษฎีการศึกษาการเรียนรู้ ที่มีพื้นฐานอยู่บน กระบวนการการสร้าง 2 กระบวนการด้วยกัน

สิ่งแรก คือ ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการสร้างความรู้ใหม่ขึ้นด้วยตัวเอง ไม่ใช่รับแต่ข้อมูลที่ หลังไหลเข้ามาในสมองของผู้เรียนเท่านั้น โดยความรู้จะเกิดขึ้นจากการแปลความหมายของ ประสบการณ์ที่ได้รับ

สิ่งที่สอง คือ กระบวนการการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากกระบวนการนั้นมีความหมายกับผู้เรียนคนนั้นมุ่งการสอนการบ่อนความรู้ให้คิดค้นแต่วิธีที่จะสอนอย่างไรจึงจะได้ผล ซึ่งไม่ใช่วิธีที่เกิดประโยชน์กับเด็ก ครูต้องเข้าใจธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ ที่เด็กกำลัง เรียน รู้อยู่ และช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้นั้นให้เป็นไปได้ดีขึ้นตามธรรมชาติของเด็กแต่ละคนครู ควรคิดค้นพัฒนาสิ่งอื่นๆ ด้วย เช่น คิดค้นว่า จะให้โอกาสแก่ผู้เรียนอย่างไรจึงจะให้ผู้เรียนสามารถ สร้างความรู้ขึ้นเองได้ ถ้าเราให้ความสนใจเช่นนี้ เราก็จะหาทางพัฒนาและสร้างวัสดุอุปกรณ์ ประกอบการเรียนการสอนใหม่ๆ หรือหาวิธีที่จะใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่มีอยู่ให้เป็น ประโยชน์ด้วยวิธีการเรียนแบบใหม่ คือการสร้างให้ผู้เรียนสร้างโครงสร้างของความรู้ขึ้นเองมีความหมายกับผู้เรียนคนนั้นทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม บอกว่า การจะให้การศึกษาแก่เด็กขึ้นอยู่ กับว่า เรามีความเชื่อว่าความรู้เกิดขึ้นได้อย่างไร ถ้าหากเราเชื่อว่าความรู้เกิดจากการที่เด็ก พยายามจะสร้างความรู้ขึ้นเอง การให้การศึกษาที่จะต้องประกอบด้วย การดึงเอาความรู้ที่ ออกมา จากเด็ก ด้วยการขอให้เด็กทำกิจกรรมต่างๆ หรือตอบคำถามที่จะใช้ความรู้ที่ และให้โอกาสเด็กมี ส่วนร่วมในกิจกรรมที่จะทำให้เกิดกระบวนการสร้างความรู้ ในทางตรงข้ามถ้าเราเชื่อว่าความรู้ เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายนอก การให้การศึกษาที่จะต้องประกอบด้วย การให้ประสบการณ์ที่

ถูกต้องกับเด็ก แสดงให้เด็กเห็นถึงวิธีที่ถูกต้องที่จะทำกิจกรรมต่างๆ หรือบอกคำตอบที่ถูกต้องให้กับเด็ก วิธีนี้คือ การศึกษาในสมัยก่อนนั่นเอง

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning.htm>. 23 มิถุนายน 2560

กระบวนการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ตลอดชีวิต คำจำกัดความที่นักจิตวิทยา มักจะกล่าวอ้างอยู่เสมอ แต่ยังไม่ถึงกับเป็นที่ยอมรับกันอย่างสากล คือ คำจำกัดความของ คิมเบล (Gregory A Kimble) คิมเบล กล่าวว่า "การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพแห่งพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกหรือการปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (Learning as a relatively permanent change in behavioral potentiality that occurs as a result of reinforced practice) "

จากความหมายของการเรียนรู้ข้างต้นแยกกล่าวเป็นประเด็นสำคัญได้ 5 ประการ คือ

1. การที่กำหนดว่า การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ก็แสดงว่าผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จะต้องอยู่ในรูปของพฤติกรรมที่สังเกตได้หลังจากเกิดการเรียนรู้แล้ว ผู้เรียนสามารถทำสิ่งหรือเรื่องที่ไม่เคยทำมา ก่อนการเรียนรู้นั้น
2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวร นั่นก็คือพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนั้น จะไม่เป็นพฤติกรรมในช่วงสั้น หรือเพียงชั่วคราว และในขณะเดียวกันก็ไม่ใช่พฤติกรรมที่คงที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงอีกต่อไป
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนไปอย่างทันทีทันใด แต่มันอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงศักยภาพ (Potential) ที่จะกระทำการต่างๆ ต่อไปในอนาคต การเปลี่ยนแปลงศักยภาพนี้อาจแฝงอยู่ในตัวผู้เรียน ซึ่งอาจจะยังไม่ได้แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมอย่างทันทีทันใดก็ได้
4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงศักยภาพในตัวผู้เรียนนั้นจะเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่นไม่ถือเป็นการเรียนรู้
5. ประสบการณ์หรือการฝึกต้องเป็นการฝึกหรือปฏิบัติที่ได้รับการเสริมแรง (Reinforced practice) หมายความว่า เพียงแต่ผู้เรียนได้รับรางวัลหลังจากที่ตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ในแง่นี้คำว่า "รางวัล" กับ "ตัวเสริมแรง" (Reinforce) จะให้ความหมายเดียวกัน ต่างก็หมายถึงอะไรบางอย่างที่อินทรีย์ (บุคคล) ต้องการ

ปัจจัยสำคัญในสภาพการเรียนรู้

ในสภาพการเรียนรู้ต่างๆ ย่อมประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ด้วยกัน คือ

1. ตัวผู้เรียน (Learner)
2. เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นตัวเร้า (Stimulus Situation)
3. การกระทำหรือการตอบสนอง Action หรือ Response

ลำดับขั้นในกระบวนการเรียนรู้

มูลลีย์ (George J. Mouly) กำหนดลำดับขั้นในกระบวนการเรียนรู้ไว้ 7 ขั้น ดังนี้

1) เกิดแรงจูงใจ (Motivation) เมื่อใดก็ตามที่อินทรีย์เกิดความต้องการหรืออยู่ในภาวะที่ขาดสมดุลก็จะมีแรงขับ (Drive) หรือแรงจูงใจ (Motive) เกิดขึ้นผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อหาสิ่งที่ขาดไปนั้นมาให้อวัยวะที่อยู่ในภาวะที่พอดี แรงจูงใจมีผลให้แต่ละคนไวต่อการสัมผัสสิ่งเร้าแตกต่างกันเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางและความเข้มของพฤติกรรมและเป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นสำหรับการเรียนรู้

2) กำหนดเป้าประสงค์ (Goal) เมื่อมีแรงจูงใจเกิดขึ้นแต่ละบุคคลก็จะกำหนดเป้าประสงค์ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เป้าประสงค์จึงเป็นผลบั่นปลายที่อินทรีย์แสวงหา ซึ่งบางครั้งอาจจะชัดเจน บางครั้งอาจจะเลือนลอย บางครั้งอาจกำหนดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางสรีระ หรือบางครั้งเพื่อสนองความต้องการทางสังคม

3) เกิดความพร้อม (Readiness) คนแต่ละคนมีขีดความสามารถที่จะรับ และความต้องการพื้นฐานเพื่อที่จะเสาะแสวงหาความพอใจ หรือหาสิ่งที่สนอง ความต้องการได้จำกัดและแตกต่างกันไปตามสภาพความพร้อมของแต่ละบุคคล เช่น เด็กทารกซึ่งมีความเจริญทางสรีระยังไม่มากก็ยังไม่พร้อมที่จะเรียนรู้วิธีการหาอาหารด้วยตนเองได้ เด็กที่ร่างกายอ่อนแอหรือมีความบกพร่องของอวัยวะบางส่วน ก็จะไม่พร้อมในการเล่นกีฬาบางอย่างได้ กล่าวได้ว่าสภาพความพร้อมในการเรียนของบุคคลนั้นจะต้องอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ หลายประการ อาทิเช่น ความเจริญเติบโตของโครงสร้างทางร่างกาย การจูงใจ ประสบการณ์ด้วย เป็นต้น เรื่องของความพร้อมนี้ นับว่า เป็นสิ่งจำเป็นมากที่จะต้องดีก่อนที่จะเกิดการเรียนรู้

4) มีอุปสรรค (Obstacle) อุปสรรคจะเป็นสิ่งขวางกั้นระหว่างพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจกับเป้าประสงค์ ถ้าหากไม่มีอุปสรรค หรือสิ่งกีดขวางเราก็จะไปถึงเป้าประสงค์ได้โดยง่าย ซึ่งเราก็ถือว่าสภาพการณ์เช่นนี้ ไม่ได้ช่วยให้เกิดความต้องการที่จะแก้ปัญหาและเรียนรู้ ตรงกันข้ามการที่เราไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้จะก่อให้เกิดความเครียดและจะเกิดความพยายามที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาซึ่งจะทำให้เกิด การเรียนรู้ขึ้น

5) การตอบสนอง (Response) เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจ มีเป้าประสงค์ เกิดความพร้อม และเผชิญกับอุปสรรคเข้าก็จะมีพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น พฤติกรรมนั้นอาจเริ่มด้วยการตัดสินใจ เกิด

อาการตอบสนองที่เหมาะสมทดลองทำแล้วปรับปรุงแก้ไขการตอบสนองนั้นให้แก้ปัญหาได้ดีที่สุด ซึ่งแนวทางของการตอบสนองอาจมุ่งสู่เป้าประสงค์โดยตรงหรือโดยทางอ้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง

6) การเสริมแรง (Reinforcement) หมายถึง การได้รางวัลหรือให้สิ่งเร้าที่ ก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งปกติผู้เรียนจะได้รับ หลังจากที่ตอบสนองแล้ว ตัวเสริมแรงไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งของหรือวัตถุที่มองเห็นได้เสมอไป เพราะความสำเร็จ ความรู้ ความก้าวหน้า ฯลฯ ก็เป็นตัวเสริมแรงได้เช่นเดียวกัน

7) การสรุปความเหมือน (Generalization) หลังจาก que ผู้เรียนสามารถตอบสนองหรือหาวิธีการที่จะมุ่งสู่เป้าประสงค์ได้แล้ว เขาก็อาจจะประสงค์ใช้กับปัญหา หรือสถานการณ์ที่จะพบในอนาคตได้นั้นก็แสดงว่า ผู้เรียนเกิดความสามารถที่จะสรุปความเหมือนระหว่างสถานการณ์การเรียนรู้ที่มีมาก่อน กับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เพิ่งจะพบใหม่ ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตของพฤติกรรม https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Learning_Process.htm. 2 3

มิถุนายน 2560

ชนิดของการเรียนรู้

แกเนเย (Gane) ได้แบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 8 ประเภท นับตั้งแต่การเรียนรู้แบบพื้นฐานไปจนถึงการเรียนรู้ที่ซับซ้อน ดังนี้

1. การเรียนรู้เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ (Signal learning)
2. การเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus Response Learning) เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะเชื่อมโยง (Connection) การตอบสนองที่เหมาะสมต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยที่เมื่อได้ตอบสนองอย่างถูกต้องหรือเหมาะสมก็จะได้รับรางวัล หรือตัวเสริมแรง หรือเกิดความพอใจ หรืออยากตอบสนองเช่นนั้นซ้ำๆ การเรียนรู้แบบนี้ต่างจากการเรียนรู้แบบแรก เพราะการตอบสนอง การเรียนรู้ในลักษณะนี้เกิดขึ้นด้วยความตั้งใจ ส่วนแบบแรกการตอบสนองเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจและการเรียนรู้แบบนี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสมองที่สูงกว่า ลักษณะสำคัญของการเรียนรู้ดังกล่าวอาจสรุปได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1) การเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองจะค่อย ๆ พัฒนาขึ้น ทีละน้อย

2) การตอบสนองของผู้เรียนที่แสดงตอบได้สิ่งเร้านั้นจะเป็นการตอบสนองที่ ผู้เรียนมีความมั่นใจมากขึ้นตามโอกาสที่ได้กระทำซ้ำๆ

3) การเรียนรู้แบบนี้ จะเป็นการเชื่อมโยงการตอบสนองบางอย่างต่อสิ่งเร้าเฉพาะอย่าง สิ่งเร้าอื่น ๆ จะไม่มีความหมายที่จะทำให้เกิดการตอบสนองเช่นเดียวกับที่ได้ตอบได้สิ่งเร้าเฉพาะอย่างนั้น

4) สิ่งสำคัญที่เกี่ยวกับการเรียนรู้แบบนี้ ก็คือ รางวัลหรือตัวเสริมแรง คือว่ารางวัลจะทำให้ผู้กระทำเกิดความพอใจ และเป็นการเพิ่มโอกาส ที่จะทำให้เกิดการตอบสนองเช่นนั้นซ้ำอีกในทางตรงข้ามเราจะไม่ให้รางวัลต่อการตอบสนองที่เราไม่ต้องการ ซึ่งจะมีผลให้การตอบสนอง ที่เราไม่ต้องการนั้นค่อย ๆ ลดและยุติลงในที่สุด

จะเห็นว่า การเรียนรู้แบบนี้ มีลักษณะคล้ายๆ กับการเรียนรู้แบบลองผิดลองถูกของ ธอร์นไดค์ (Thorndike) และการวางเงื่อนไขแบบการกระทำของสกินเนอร์ (Skinner)

3. การเรียนรู้ด้านทักษะหรือด้านกลไก (Skill Learning) หรือ (Motor training) เป็นการเรียนรู้ทำนองเดียวกับแบบที่ 2 แต่มีความซับซ้อนมากขึ้น เพราะประกอบด้วยความสัมพันธ์ และการตอบสนองตั้งแต่ 2 คู่ขึ้นไป และเห็นการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองในรูปของการใช้กลไกของกล้ามเนื้อและทักษะ ตัวอย่างเช่น เด็กที่จะเรียนรู้การเปิดประตู ก็จะมีลำดับของกิจกรรมต่อเนื่อง เป็นสายโซ่ ดังนี้ มีพวงกุญแจอยู่ในมือ เลือกกุญแจที่จะใช้ขึ้นมาสอดใส่เข้าไปในลูกบิด หมุนกุญแจจนหมดเสียงแกร๊กแล้ว ก็ผลักประตูให้เปิดออก

4. การเรียนรู้ความสัมพันธ์ด้านถ้อยคำ (Verbal Association) การเรียนรู้แบบนี้คล้ายกับแบบที่ 3 แต่ต่างกันว่า การตอบสนอง ต่อสิ่งเร้า ในแบบที่ 1 เป็นการใช้กลไกกล้ามเนื้อ ส่วนแบบที่ 4 เป็นเรื่องของการใช้ถ้อยคำ การเรียนรู้แบบนี้เป็น ความสำคัญของภาวะภายใน มากกว่าแบบที่ 3

5. การเรียนรู้เพื่อแยกความแตกต่าง (Discrimination Learning) เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะต้องแยกความแตกต่างระหว่างสิ่งเร้า เพื่อจะตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้นให้ถูกต้อง การเรียนรู้ที่จะมีเรื่องของการจัดการสัมผัสเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ตัวอย่างของการเรียนรู้แบบนี้ ก็ได้แก่การที่ครูซึ่งสอนในชั้นเรียนสามารถเรียกชื่อผู้เรียนแต่ละคนได้ถูกต้อง นักเรียนจะเรียนรู้ความแตกต่างของ พืช สัตว์ และสารเคมี หรือหินชนิดต่าง ๆ ซึ่งมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันได้ เด็กเล็ก ๆ เรียนรู้ที่จะแยกความแตกต่างของสี รูปร่างของสิ่งของ อักษร คำ จำนวน สัญลักษณ์เป็นต้นการเรียนรู้เพื่อแยกความแตกต่างนี้ อาจเป็นการเรียนรู้เพื่อแยกความแตกต่างระหว่างสายโซ่ของความสัมพันธ์ของสิ่งเร้า และการตอบสนองตั้งแต่ 2 คู่ขึ้นไป

6. การเรียนรู้สังกัป (Concept Learning) การเรียนรู้สังกัปเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียน จะจัดประเภทของสิ่งเร้าโดยพิจารณาจากคุณสมบัติต่างๆ เกี่ยวกับสี รูปร่าง ขนาด จำนวน ฯลฯ เป็นหลัก ผู้เรียนต้องเรียนรู้สิ่งที่คล้ายกัน สามารถสรุปความเหมือน และแยกความแตกต่างของ สิ่งเร้า

มีข้อสังเกตว่าการเรียนรู้สังกัปนี้ การตอบสนองของผู้เรียนไม่ได้เป็นการเชื่อมโยงกับลักษณะทางกายภาพของสิ่งเร้าเฉพาะอย่าง หากแต่ จะเป็นการเชื่อมโยงกับคุณสมบัติทางนามธรรมของสิ่งเร้านั้นๆ แทนยึดถือว่าการเรียนรู้แบบต่างๆ ที่กล่าวมาทั้ง 5 ประเภทข้างต้น จะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ชนิดนี้

7. การเรียนรู้กฎหรือหลักการ (Rule Learning หรือ Principle Learning) กฎ (Rule) หรือหลักการ (Principle) เป็นสายโซ่ของความสัมพันธ์ของสังกัป (Concept) ตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป เช่น เมื่อเกิดสังกัปความยาวของเส้นตรง และเกิดสังกัปเกี่ยวกับความยาว ความกว้างของสี่เหลี่ยม เราก็สามารถตั้งเป็นกฎของการหาพื้นที่ของรูปสี่เหลี่ยมในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความยาว และความกว้างได้ ตัวอย่างของกฎอื่น ๆ หรือในวิชาพีชคณิต $xa + xb = x(a + b)$ เป็นต้น

8. การเรียนรู้การแก้ปัญหา (Problem Solving) ในชีวิตของเรานั้นเราจะต้องคิดค้นสิ่งต่างๆ เพื่อตั้งเป็นกฎหรือ หลักการเพื่อจะนำไปใช้ ควบคุม หรือแก้ปัญหาต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่เราอาศัยอยู่ตลอดเวลา บางครั้งมนุษย์เราก็จะนำกฎๆ ที่มีอยู่นั้นมาสัมพันธ์กันเป็น กฎใหม่ที่ซับซ้อนขึ้น ซึ่งการรวมกันเป็นกฎใหม่ดังกล่าวนับว่าจำเป็นมากที่จะใช้ในการแก้ปัญหาใหม่ๆ

การแก้ปัญหา หมายถึง การคิดหรือการขยายความคิดออกไปเพื่อหากฎใหม่ๆ (ซึ่งอาจเกิดจากการรวมกฎที่มีอยู่ก่อนเข้าเป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่นั้นเอง) ฉะนั้นจะเห็นว่า การแก้ปัญหาเป็นการเรียนรู้ ที่ต้องอาศัยความคิด การแก้ปัญหาและการคิดจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก นอกจากนี้แล้วการแก้ปัญหาต้องอาศัยสังกัป (Concept) และกฎที่เคยมีประสบการณ์มาก่อนเป็นพื้นฐานสำคัญ จึงสามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้

จะเห็นว่านักจิตวิทยาพยายามแบ่งการเรียนรู้ออกเป็นประเภทต่างๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งยังมีอีกหลายท่านที่แบ่งประเภทของการเรียนรู้แตกต่างจากที่กล่าวมา อย่างไรก็ตาม ชนิดของการเรียนรู้ที่นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ มีความเห็นพ้องกันนั้น อาจจำแนกออกได้เป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 4 แบบ ด้วยกัน คือ

- 1) การเรียนรู้สังกัป
- 2) การเรียนรู้ทักษะ
- 3) การเรียนรู้เจตคติ
- 4) การเรียนรู้การแก้ปัญหา และการคิด

ในจำนวนการเรียนรู้ทั้ง 4 ประเภทนี้ การเรียนรู้สังกัปและทักษะจะเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าการเรียนรู้เจตคติความซาบซึ้ง และการเรียนรู้การแก้ปัญหาและการคิด

- การเรียนรู้สิ่งก้ำช่วยพัฒนาบุคคลให้เกิดความรอบรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์และปัญหาวิชาต่าง ๆ
- การเรียนรู้ทักษะช่วยให้เกิดความคล่องแคล่วทางกลไก และทำให้ผลการกระทำมีประสิทธิภาพ
- การเรียนรู้เจตคติและความซาบซึ้งซึ่งจะมีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกและแรงจูงใจนับเป็นรากฐานของการที่จะพัฒนาคนให้มีความฝึกฝั้คั้นคว้า หรือที่จะทำให้เกิดทักษะและสิ่งก้ำ
- การเรียนรู้การแก้ปัญหและการคิดจะเป็นรากฐานที่จะพัฒนาบุคคลให้สามารถแก้ปัญห การปรับตัวและปรุ่ดแต่ง ให้เป็นบุคคลประเภทสร้างสรรค์ (Creative people) ที่สังคมปรารถนา https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Learning_Process.htm. 23 มิถุนายน 2560

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.6.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

วิทยา ตำนธำรงกุล (อ้างใน ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวิ, 2551, หน้า 203) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองของผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างใน ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวิ, 2551, หน้า 203) กล่าวว่า ประสิทธิผล เป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำให้ได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (อ้างใน ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวิ, 2551, หน้า 203) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 51) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กิปสัน และคณะ (อ้างใน ผศ.ดร.ภาวดี อนันต์นาวิ, 2551, หน้า 204) นิยามประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิภาพสูงต่ำเพียงใด ขึ้นกับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

จึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใดๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (Zamuto, 1982)

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

ความสำคัญของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีกรวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ว่าใช้ไปอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานใช้โดยประหยัดให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การคาดหวังอย่างคุ้มค่าหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคหรือยุทธวิธีในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามความต้องการและมีคุณภาพเป็น

ที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและปริมาณของผลงาน มีวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ภารกิจที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นดัชนีวัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์การมากเช่นกัน หากการดำเนินงานขององค์การไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะไม่เกิดกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์การจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายองค์การ (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ

ประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษา

ประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษา ได้ใช้หลักการแนวคิดของรูปแบบประสิทธิผลองค์การโดยในปัจจุบันจะใช้ประสิทธิผลองค์การในรูปของพหุเกณฑ์หรือการบูรณาการ ดังเช่นงานวิจัย ของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน โดยพัฒนาขึ้นจากดัชนีการรับรู้ประสิทธิผลของโรงเรียน (Index of Perceived Organizational Effectiveness) ของมิสเกลและคณะ (Miskel and other, 1983) โดยวัดประสิทธิผลองค์การของโรงเรียน 4 มิติ ได้แก่

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง การที่ครูใหญ่และครูในโรงเรียนสามารถดำเนินงานในโรงเรียน ทั้งการบริหารการจัดการเรียนการสอนจนสามารถทำให้นักเรียนในโรงเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี ซึ่งพิจารณาได้จากเกรดเฉลี่ยโดยรวมของนักเรียน จำนวนร้อยละของนักเรียนที่สามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปความสามารถทางด้านวิชาของนักเรียนและความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู

2. ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก หมายถึง การที่ครูใหญ่และครูในโรงเรียนสามารถดำเนินงานในโรงเรียนทั้งการบริหารและการอบรมคุณธรรมของนักเรียน นอกจากการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัยที่ดีและทำให้นักเรียนรู้จักพัฒนาตนเอง มีเจตคติที่ดีต่อการศึกษาเล่าเรียน เป็นที่พอใจของผู้ปกครอง

3. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของครูใหญ่และครูในโรงเรียนที่ร่วมกันพัฒนา เปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินงานทั้งด้านวิชาการ การเรียนการสอน เพื่อให้โรงเรียนมีความก้าวหน้าทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยพิจารณาจากลักษณะการยอมรับของครูต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งการบริหารและการเรียนการสอน ความสามารถ ความรวดเร็วของครูต่อการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของตนเอง ความกระตือรือร้นของครูที่จะปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงเรียน

4. ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของครูใหญ่และครูในโรงเรียนที่ร่วมมือกันแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งด้านการเรียนการสอน การปกครองนักเรียน และงานรับผิดชอบอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลทางการเรียน

กรมวิชาการ (2534, หน้า 21) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลทางการเรียน หมายถึง ปริมาณและทักษะของความรู้ในสาขาวิชาที่บุคคลได้รับ ลักษณะการจัดองค์ประกอบและโครงสร้างของความรู้และการใช้ประโยชน์โครงสร้างของความรู้ ในการแก้ปัญหาในการคิดเชิงสร้างสรรค์ ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้ออ้างและในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

อารมณีย์ สนานนท์ (2539, หน้า 17) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลทางการเรียน เป็นผลมาจากการกระทำที่ต้องอาศัยความสามารถทั้งทางร่างกายและสติปัญญา ดังนั้น ประสิทธิผลทางการเรียนจึงเป็นขนาดของความสำเร็จที่ได้จากการเรียน โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวบุคคล ประสิทธิผลทางการเรียนอาจได้มาจากกระบวนการที่ไม่ต้องอาศัยการทดสอบ เช่น อาจจะได้จากการสังเกต การตรวจการบ้าน หรืออาจได้มาในรูปของระดับคะแนน ที่ได้จากโรงเรียน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการที่ซับซ้อนและระยะเวลาที่นาน หรืออาจได้มาด้วยการวัดจากแบบทดสอบทางการเรียนทั่วไป

ไพศาล หวังพานิช (2523, หน้า 137) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลทางการเรียน หมายถึง คุณลักษณะและประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมหรือจากการสอน จึง

เป็นการตรวจสอบความสามารถหรือประสิทธิผลของบุคคลว่าเรียนรู้แล้วได้เท่าไร มีความสามารถอย่างไร

ประสิทธิผลทางการเรียนเป็นผลมาจากองค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual Factor) และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา (Non-Intellectual Factor) การที่บุคคลจะประสบผลสำเร็จทางการศึกษามากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้งสองนี้ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญาเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้หรือประสิทธิผลทางการเรียน เป็นความสามารถในการคิดของบุคคล อันเป็นผลมาจากการสะสมของประสบการณ์ต่างๆ รวมถึงความสามารถที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ซึ่งความสามารถเหล่านี้วัดได้หลายทางเป็นต้นว่า วัดสมรรถภาพทางสมอง วัดความถนัดทางการเรียน ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการแก้ปัญหา ส่วนองค์ประกอบด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา ก็มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่น้อย ซึ่งได้แก่ ทักษะการคิดที่มีต่อวิชาเรียน รูปแบบการสอน สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา คุณภาพการสอนของผู้สอน ลักษณะการคบเพื่อน การศึกษาของบิดามารดา เป็นต้น (อารมณีย์ สนานนท์, 2539, หน้า 17-18)

ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (efficiency) ผู้ที่เริ่มให้ความหมายของคำทั้งสองแตกต่างกัน คือ บาร์นาร์ด (Barnard, 1968) โดยให้ความหมายไว้เมื่อ 1938 บาร์นาร์ดให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์การและให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์การ ส่วน เอทซิโอนี (Etzioni, 1964) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพมีความหมายในลักษณะของเศรษฐศาสตร์ คือ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตต่อผลผลิตหนึ่งหน่วยอันเป็นแนวการให้ความหมายของคำทั้งสองคำในเวลาต่อมา โดยทั่วไปถือว่าประสิทธิผลหมายถึง ระดับที่ต้องการให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ (goals) ส่วนประสิทธิภาพหมายถึง ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินการขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (inputs) กับผลผลิต (outputs) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ โดยถือว่าองค์การต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่ทรัพยากรมีจำกัด เนื่องจากทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมที่จัดให้องค์การมีจำกัด การวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่จึงใช้คำเกี่ยวกับการเงิน เช่น รายได้ และค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางองค์การไม่สามารถพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปค่าใช้จ่ายได้ เช่น โรงพยาบาล จึงพิจารณา

ประสิทธิภาพจากการกระทำต่อคนไข้หรือการรักษาคนไข้ เป็นผลผลิตได้จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของประสิทธิผลของหน่วยงาน กล่าวคือ องค์การต้องบรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์การต้องบรรลุถึงทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพอันเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์การอาจมีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิผลแต่อาจมีประสิทธิภาพได้ (Jackson, Morgan & Paolillo, 1986 ; Ford, Armandi & Heaton, 1968, Hodge & Anthony, 1988) ดังนั้นประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์กันตามนัยทั้งสองแนวคิดดังกล่าว

แนวคิดในการประเมินประสิทธิผล

ความหลากหลายของเกณฑ์ อยู่ในรูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นเกิดจากผู้วิจัยมีกรอบอ้างอิงแตกต่างกัน การที่ผู้วิจัยมีมโนทัศน์หรือกรอบอ้างอิงแตกต่างกัน ทำให้การแสวงหาเกณฑ์ที่เป็นสากล (universal criterion) หรือชุดของเกณฑ์ที่ใช้ได้กับทุกองค์การนั้นทำได้ยาก สเตียร์ส (Steers, 1975) ตามเทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผล เทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ประเมินประสิทธิผล จำแนกได้ 2 วิธี ดังนี้ (ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม , 2538)

1. รูปแบบอนุมาน (Deductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิจารณาหลักการทั่วไปประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความตามทฤษฎีแล้วก็นำเกณฑ์ดังกล่าวทำการศึกษาวิเคราะห์ทั่วไป

2. รูปแบบอุปมาน (Inductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ โดยผู้ทำการศึกษาวิจัยพยายามสร้างเกณฑ์การประเมินผลที่มีความหมายอันเป็นผลจากการค้นคว้าวิจัยรูปแบบประเภทนี้หลายแบบได้จากการสำรวจการศึกษาวิจัยที่ทำกันมาจากหลายๆ แหล่ง และพยายามผสมผสานกันเข้าให้เป็นรูปแบบรวม (unified) หรือเป็นการเสนอตัวแปรหรือเกณฑ์ได้จากวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative techniques) ซึ่งได้มาจากการศึกษาวิจัยของผู้เสนอรูปแบบนั้นๆ

สเตียร์ส (Steers, 1975) ได้ตรวจรูปแบบพหุเกณฑ์ของประสิทธิผลองค์การ 17 รูปแบบพบว่า เกณฑ์ประสิทธิผลส่วนใหญ่ใช้ความสามารถในการปรับตัว/การยืดหยุ่น (Adaptability Flexibility) ความสามารถในการผลิต (Productivity) และความพึงพอใจ (Satisfaction)

จากนิยามต่างๆ ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความหมายของประสิทธิผล เพื่อนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านประสิทธิผลทางการเรียน อีกทั้งยังนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดค่านิยามศัพท์ของตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

1. ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF : HEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร/คณะ/สถาบัน, (2557))

2. หลักการสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.1 ยึดหลักความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมุ่งให้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการนำแนวนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนของอาจารย์ การเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้มั่นใจว่า บัณฑิตจะบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังได้จริง

2.2 มุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและสื่อสารให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมั่นใจถึงกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยเริ่มที่ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา คือ กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังไว้ก่อน หลังจากนั้นจึงพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตบรรลุถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้นั้นอย่างสอดคล้องและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ

2.3 มุ่งที่จะประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไว้แล้วเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะสามารถอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความหมายและความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาของคุณวุฒิหรือปริญญาในระดับต่างๆ

2.4 มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาใดๆ ของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาจะช่วยกำหนดความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาในทุกชั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย โดยมั่นใจถึงผลผลิตสุดท้ายของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวัง สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุขและภาคภูมิใจเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และเป็นคนดีของสังคม ช่วยเพิ่มความเข้มแข็งและขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศไทย

3. วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

3.1 เพื่อเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการนำแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการนำไปเป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

3.2 เพื่อกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้ชัดเจนโดยกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังในแต่ละคุณวุฒิ / ปริญญาของสาขา / สาขาวิชาต่างๆ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในสาขา / สาขาวิชาได้ใช้เป็นหลัก และเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการจัดการศึกษา เช่น การพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนวิธีการเรียนรู้ ตลอดจนกระบวนการวัดและการประเมินผลนักศึกษา

3.3 เพื่อเชื่อมโยงระดับต่างๆ ของคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษาให้เป็นระบบ เพื่อบุคคลจะได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายตามหลักการศึกษาตลอดชีวิต มีความชัดเจนและโปร่งใส สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานคุณวุฒิในระดับต่างๆ กับนานาชาติได้

3.4 เพื่อช่วยให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกลไกในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง และใช้เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับผู้ประเมินของการประกันคุณภาพภายนอกเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิต และการจัดการเรียนการสอน

3.5 เพื่อเป็นกรอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ชุมชน สังคมและสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับความหมายของคุณวุฒิ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งคุณลักษณะอื่นๆ ที่คาดว่าจะบัณฑิตจะพึงมี

3.6 เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงมาตรฐานคุณวุฒิระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศในการย้ายโอนนักศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา การลงทะเบียนข้ามสถาบัน และการรับรองคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

3.7 เพื่อให้มีการกำกับดูแลคุณภาพการผลิตบัณฑิตกันเองของแต่ละสาขา / สาขาวิชา

3.8 เพื่อนำไปสู่การลดขั้นตอน / ระเบียบ (Deregulation) การดำเนินการให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็ง

การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

การเรียนรู้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมี อย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

(2) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

(3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

(4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบ ในการเรียนรู้ของตนเอง

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนอกจากผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านนี้ บางสาขาวิชาต้องการทักษะทางกายภาพสูง เช่น การเดินร่า ดนตรี การวาดภาพ การแกะสลัก พลศึกษา การแพทย์ และวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skill)

มาตรฐานผลการเรียนรู้ คือ ข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษา จากการเรียนรู้และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตร และแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างเป็นที่เชื่อถือเมื่อเรียนจบในรายวิชาหรือหลักสูตรนั้นแล้ว

มาตรฐานผลการเรียนรู้ซึ่งมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตทุกคนในทุกระดับคุณวุฒิ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความซับซ้อนเพิ่มขึ้น เมื่อระดับคุณวุฒิสูงขึ้น ทักษะและความรู้จะเป็นการสะสมจากระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าสู่ระดับที่สูงขึ้นดังนั้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของระดับคุณวุฒิใดคุณวุฒิหนึ่งจะรวมมาตรฐานผลการเรียนรู้ในสาขา / สาขาวิชาเดียวกันของระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าด้วย

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม ใช้กับนักศึกษาทุกคน แม้ว่าบางสาขา / สาขาวิชานักศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาเป็นการเฉพาะ เช่น จรรยาบรรณของแพทย์นักบัญชี และนักกฎหมาย เป็นต้น

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขา/สาขาวิชาที่เรียน ซึ่งต้องระบุรายละเอียดของความรู้และทักษะของสาขา / สาขาวิชาที่เหมาะสมกับระดับคุณวุฒิไว้ในรายละเอียดของหลักสูตร และรายละเอียดของรายวิชา

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านเหล่านี้

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านนี้ แต่สำหรับนักศึกษาที่เรียนในสาขา / สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

โดยตรงกับมาตรฐานผลการเรียนรู้จะต้องเน้นให้มีความชำนาญมากกว่านักศึกษาสาขา / สาขาวิชาอื่นๆ เช่น นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องมีความชำนาญและทักษะตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้และด้านทักษะทางปัญญาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

- (1) มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา และข้อโต้แย้งทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคลและของกลุ่ม โดยการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการแสวงหาทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้
- (2) สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้ในทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาของตนเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในสถานการณ์อื่น ๆ
- (3) สามารถพิจารณาแสวงหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพ โดยยอมรับข้อจำกัดของธรรมชาติของความรู้ในสาขาวิชาของตน
- (4) มีส่วนร่วมในการติดตามพัฒนาการในศาสตร์ของตนให้ทันสมัย และเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจของตนอยู่เสมอ
- (5) มีจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงทั้งในบริบททางวิชาการ ในวิชาชีพและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่จำเป็นต่อการพัฒนามาตรฐานผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน

การเรียนรู้ของมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านเกิดขึ้นได้หลายวิธี ดังนั้น การบรรลุผลสำเร็จในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านจะต่างกัน การสอนจะต้องใช้กลยุทธ์การสอนที่เหมาะสมกับรูปแบบต่างๆ ของการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลของกลยุทธ์การสอนนั้นๆอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัดส่วนสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถาบันฯ เพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จเหล่านี้เป็นที่เข้าใจของคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้อง และนำไปใช้ในการเรียนการสอน

1. การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาด้านนี้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผสมผสานความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องตามกาลเทศะ ทัศนคติ และวุฒิภาวะในการตัดสินใจ ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนาจะรวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี การวิเคราะห์และสะท้อนพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ กัน การอภิปรายเป็นกลุ่มในเรื่องความขัดแย้งทางความคิดอย่างง่าย ๆ และที่ซับซ้อนมากขึ้น จะช่วยให้นักศึกษาเห็นค่านิยมของตนเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเกิดความคิดโดยใช้หลักการทั่วไปว่า สิ่งที่คุณเชื่อควรเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมของตนเองได้ หลักในการถ่ายทอดการเรียนรู้จะต้องมีการอภิปรายเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นไปได้ต่างๆ รวมถึงสถานการณ์ที่นักศึกษาจะต้องเผชิญในชีวิตภายหน้าและใน

การทำงาน แม้ว่าผลการเรียนรู้ด้านนี้อาจถูกจัดเป็นรายวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ควรใช้ทุกโอกาสในการเสริมการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในทุกรายวิชาที่สอนรวมทั้งการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

2. การแสวงหาความรู้ ปัจจัยสำคัญ คือ การจัดภาพรวมอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างและเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนไว้ล่วงหน้า และเมื่อมีข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นควรจะเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่จัดไว้แล้ว และเชื่อมโยงกับความรู้เดิมของนักศึกษา เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและนำมาใช้ การใช้เครื่องมือช่วยจำและการทบทวนเนื้อหาที่สำคัญเป็นระยะๆ จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในความทรงจำได้ในระยะยาว

3. การพัฒนาทักษะทางปัญญา ปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ การพัฒนาความคิดรวบยอดรวมทั้งหลักการทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ การวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ไขปัญหาต่างๆเป็นลำดับขั้นตอนตามแผนที่วางไว้และต้องฝึกปฏิบัติในหลายสถานการณ์ รวมทั้งที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่คาดว่าจะได้ใช้ในอนาคตเพื่อช่วยในการถ่ายทอดความรู้และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆตามความเหมาะสม การพัฒนาความสามารถในการกำหนดและใช้ทักษะทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ ที่ไม่เคยคิดมาก่อน จำเป็นต้องมีการทำงานในการแก้ปัญหาแบบปลายเปิดโดยให้ความช่วยเหลือในการจำแนกแยกแยะ และการประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการคิดและแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ นักศึกษาควรถูกฝึกให้สามารถสะท้อนกระบวนการคิดของตนเอง เมื่อพบกับงานใหม่ที่ท้าทายและสามารถพัฒนาการจัดการกลยุทธ์ในการคิดของตนเองเมื่อต้องแก้ไขปัญหาประเด็นปัญหาในลักษณะต่างๆ

4. การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ การมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มและได้รับข้อมูลป้อนกลับต่อผลการทำงานที่สร้างสรรค์ ข้อมูลป้อนกลับดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพสูงสุดถ้านักศึกษาได้วิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองในสภาพแวดล้อมที่เอื้อ และสามารถพัฒนาเป็นหลักในการแสดงพฤติกรรมของตนเองการพัฒนาความสามารถและความรับผิดชอบต่อเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องมอบหมายงานให้นักศึกษาที่จะพัฒนาและกระตุ้นความสามารถเหล่านั้นด้วยความมุ่งมั่นให้มีผลงานที่ก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ

5. การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ การจัดการสอนที่มีการฝึกปฏิบัติเป็นลำดับขั้นตอนตามที่วางแผนไว้ พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับและคำแนะนำในการปรับปรุงทักษะที่จำเป็นทางด้านการคำนวณอย่างง่ายๆ แก่นักศึกษา เพื่อปรับปรุงทักษะที่จำเป็นทางคณิตศาสตร์อย่างง่ายๆ และการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร นักศึกษาที่เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาอาจมีความสามารถต่างกันในการใช้ทักษะด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการสื่อสาร ซึ่งบางคนต้องได้รับการสอนเป็นพิเศษ ทั้งนี้อาจทำได้โดยการสอนโดยตรงร่วมกับการฝึกปฏิบัติ และควรให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาทักษะเหล่านี้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังซึ่งสูงขึ้นตามลำดับ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัณฑ์พลบัณฑิตทอง (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย 1) ผู้สูงอายุที่มีอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ผู้สูงอายุที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน 3) ผู้สูงอายุที่มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้ Facebook, Twitter และ Line แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน 4) แรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ

นิติมา รุจิเรชาสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการใช้สื่อมัลติมีเดียแบบสืบเสาะหาความรู้เรื่องสารชีวโมเลกุลที่พัฒนาขึ้นสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่าประสิทธิผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อมัลติมีเดียแบบสืบเสาะหาความรู้เรื่องสารชีวโมเลกุลด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและด้านทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อการเรียนเรื่องสารชีวโมเลกุลอยู่ในระดับ ดี

สุนทร พรหมวงศา (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ตตามการรับรู้ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบ

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักเรียนมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน 3) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามสถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการแสวงหาความรู้ด้านเดียวที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) การรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ตตามการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 5) ผลการเปรียบเทียบการรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ตตามการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา นางแย้ม (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทวิตเตอร์ ด้านเวลา จำนวนข้อความ ช่องทาง และเหตุผลในการใช้ทวิตเตอร์

เอกนรินทร์ นิยมทรัพย์ (2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพระภิกษุสงฆ์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พระภิกษุสงฆ์มีทัศนคติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านการศึกษา และด้านความบันเทิง อยู่ในระดับมาก พระภิกษุสงฆ์ที่มีระดับอายุที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิงแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสารแตกต่างกัน ส่วนการศึกษาทางโลก การศึกษาเปรียญธรรม ช่องทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการสื่อสาร ด้านศึกษา และด้านความบันเทิงแตกต่างกัน ด้านระยะเวลาและเหตุผลในการใช้สื่อสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษาและความบันเทิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ลักษณะสุภา บัวบางพลู (2554) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้รายวิชาการประมวลผลการวิจัยทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้กระบวนการกลุ่มในการจัดการเรียนการสอน พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนที่ได้ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนจำนวนทั้งสิ้น 12 บทเรียนโดยแบ่งเป็น แบบทดสอบก่อนเรียนครั้งละ 5 คะแนน

และแบบทดสอบหลังเรียนครั้งละ 5 คะแนน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบก่อนเรียน (5 คะแนน) และหลังเรียน (5 คะแนน) จำนวน 12 บทเรียนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนสอบหลังเรียนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (F) คือ 4.29 และหากนำค่าคะแนนพัฒนาการมาหาค่าเฉลี่ยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนพัฒนาการโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 67.53 คะแนน การมีส่วนร่วมในกระบวนการกลุ่มตามบทบาทหน้าที่ในกลุ่มเมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษารายบุคคลแยกตามประเด็นความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย 6 ด้าน คือ ความร่วมมือในกลุ่ม การเสนอความคิดเห็นในการทำรายงาน ทักษะการสืบค้นข้อมูลความคิดสร้างสรรค์จริยธรรมคุณธรรมในการทำงานกลุ่มและภาพรวมความร่วมมือในกลุ่ม พบว่าโดยส่วนใหญ่ นักศึกษามีพฤติกรรมด้านจริยธรรมคุณธรรมในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมาด้านภาพรวมความร่วมมือในกลุ่มคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.23 ลำดับที่ 3 คือด้านความคิดสร้างสรรค์คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10 และสองลำดับสุดท้ายคือ การเสนอความคิดเห็นในการทำรายงานอยู่ในระดับน้อยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 ความร่วมมือในกลุ่มอยู่ในระดับน้อยที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92 เมื่อวิเคราะห์ข้อสอบของแบบสอบอิงเกณฑ์จากการจัดการเรียนการสอน 12 บทเรียนผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเลือกศึกษาคุณภาพแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนจำนวน 1 บทเรียนคือแบบทดสอบบทเรียนที่ 9 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อสอบของแบบสอบอิงเกณฑ์พบว่า มีค่าดัชนีความไวของแบบทดสอบ (S) = 1.69 แสดงว่าข้อสอบอยู่ในเกณฑ์มีคุณภาพดีคือผู้เรียน ที่ตอบถูกหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียนในระดับข้อสอบมีคุณภาพดี คือผู้เรียนที่ตอบถูกหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียน และจากการ ศึกษาการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Paired Samples T-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนไม่มีความสัมพันธ์กัน (Sig.= .000) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ผลการศึกษาเรื่องการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การเรียนรู้อาชีววิชาการประมวลผลการวิจัยทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้สอนกล่าวคือการจัดการเรียนการสอนโดยการใช้กระบวนการกลุ่มทำให้นักศึกษามีพัฒนาการทางการเรียนรู้ไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นควรให้นักศึกษาทำกระบวนการกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพิ่มเติมศักยภาพในทักษะการทำงานร่วมกันในสังคม การแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์จริง เป็นต้น ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรใช้วิธีการอื่นๆ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อีกของนักศึกษาต่อไปเช่นการใช้ความคิดรวบยอด (2) ควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการติดตามการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง