



การศึกษาปัญหาและความต้องการ

ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษา
หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรม

ไพศาล เอกวัฒน์



สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2563



การศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษา
หลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นายไพศาล เอกวัฒน์

สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2563

คำนำ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ “การศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ศึกษาปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ และความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งต่อผู้สอนและการกำหนดแนวทางในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อขับเคลื่อนการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป รวมถึงเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนสำหรับสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ต่อไป

ไพศาล เอกวัฒน์

นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. หลักการและเหตุผล	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ปัญหา	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	25
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	35
3.1 รูปแบบการศึกษา	35
3.2 กลุ่มเป้าหมาย	35
3.3 ขั้นตอนการศึกษา	35
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์	39
4.3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน	40
4.4 ข้อเสนอแนะ	40
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	43
5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
5.2 ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์	43
5.3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน	43
5.4 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์	50
ภาคผนวก ข ภาพ Google Forms แบบสอบถามปัญหาและความต้องการฯ	54
ภาคผนวก ค หลักฐานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	61
ประวัติย่อผู้วิจัย	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์	41
ตารางที่ 3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	28
ภาพที่ 2 แบบสอบถามหน้าที่ 1	55
ภาพที่ 3 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ภาพที่ 4 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1)	56
ภาพที่ 5 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2)	57
ภาพที่ 6 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (3)	57
ภาพที่ 7 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (4)	58
ภาพที่ 8 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์	58
ภาพที่ 9 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อม	59
ภาพที่ 10 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ ด้านความต้องการ	59
ภาพที่ 11 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ และข้อเสนอแนะ	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสื่อสังคม (Social Media) มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการรับ ผิด และใช้ข้อมูลของผู้รับสาร และสื่อกระแสหลักสื่อสังคมกลายเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร เกิดการ ปฏิสัมพันธ์ ในชุมชนออนไลน์ เชื่อมโยงเรื่องราวจากกลุ่ม หนึ่งสู่อีกกลุ่มหนึ่ง ผู้รับสารบนสื่อออนไลน์ สามารถผลิตสื่อได้เองในหลายรูปแบบ และมีจำนวนมาก มีผลให้เกิดกระบวนการสื่อสารในลักษณะการ สื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) คือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตสื่อและผู้รับสารบนสื่อ สังคม มีการใช้สื่อสังคมเป็น เครื่องมือรวบรวมข้อมูล ติดตามแหล่งข่าวและประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติมจากสิ่งที่ผู้ใช้สื่อออนไลน์นำมาเผยแพร่ และเกิดการสนทนา แลกเปลี่ยนข่าวสารกัน (สกุลศรี ศรีสารคามและคณะ, 2559) นอกจากนี้สื่อสังคมออนไลน์ (Online social media) ยังเป็นรูปแบบของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้งานสามารถสร้างชุมชน ออนไลน์เพื่อแบ่งปันสารสนเทศ ความคิด ข้อความส่วนบุคคล และเนื้อหาอื่นๆ โดยเป็นช่องทางที่ช่วยให้คน สามารถ เชื่อมโยงกับผู้อื่นได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้งานสามารถแพร่กระจายสารสนเทศแก่ผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแบ่งปันสารสนเทศระหว่างกันและนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้าง เนื่องจาก สารสนเทศที่แพร่กระจายอยู่บนสื่อสังคมออนไลน์มีหลากหลายประเภท ทั้งข้อความ เสียง ภาพถ่าย วิดิทัศน์ แผนที่ (White, 2012) เครือข่ายสังคมออนไลน์แต่ละประเภทมีคุณสมบัติที่น่าสนใจเฉพาะตัว เช่น ประเภท Community มีการแสดงความเป็นตัวตนบนสังคมออนไลน์ การแสดงความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้ใช้ (Facebook, Hi5, My Space) และประเภท Media มีการแบ่งปันรูปภาพ วิดิโอ สื่อประสมต่างๆ (YouTube, Ustream.tv, Dailymotion, Thaitube.in.th, Veoh Netflix, Imeem) เป็นต้น (ภัทรา เรื่องสวัสดิ์, 2552) คุณสมบัติเด่นของสื่อสังคมออนไลน์คือ ไม่มีค่าใช้จ่าย (Free) ใช้งานง่าย (Easy to use) ใช้ประโยชน์ในการ สื่อสารข้อความและสารสนเทศได้ทุกรูปแบบ ทั้งข้อความ ภาพถ่าย วิดิทัศน์และเสียงด้วยเป็นโปรแกรมที่พัฒนา จากเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ทำให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและจัดการเนื้อหาได้ด้วยตนเอง ทั้งการแชร์หรือแบ่งปัน การ จัดหมวดหมู่ การกำหนดคำค้น (Tag) มีความรวดเร็วในการใช้งาน และสามารถสื่อสารได้ ณ เวลาปัจจุบัน (Real time) ผนวกกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง มีการพัฒนาอุปกรณ์มือถือประเภท สมาร์ทโฟน ไอแพดและเครือข่ายแบบไร้สายความเร็วสูงก็ยิ่งเพิ่มความสะดวกในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ความนิยมในการใช้งานเพิ่มมากขึ้นและนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างทั้งในแวดวงของธุรกิจ และภาคการศึกษา (Lim et al., 2013) จากคุณลักษณะดังกล่าวทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสื่อกลาง

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานอื่นๆ ทั้งที่รู้จักและไม่รู้จักกันมากขึ้น เกิดปฏิสัมพันธ์กันในสังคมเป็นวงกว้าง การกระจายข่าวสารหรือข้อมูลก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการแบ่งปันสื่อสังคมออนไลน์ก็สามารถทำได้ง่ายดาย ทำให้การกระจายข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. 2554)

สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ในการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้งาน ปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งต่อผู้สอนและการกำหนดแนวทางในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อขับเคลื่อนการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์
- 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์
- 4) ข้อเสนอแนะ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) ขอบเขตด้านเวลา เป็นการสำรวจข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2563
- 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น
 - ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ชั้นปี อาชีพผู้ปกครอง ค่าใช้จ่ายต่อเดือน เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายการสื่อสารที่ใช้ในการเรียนออนไลน์
 - ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ ได้แก่ ด้านเทคนิคและอุปกรณ์ และด้านสิ่งแวดล้อม

- ด้านความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เช่น ช่องทางการสอนออนไลน์ รูปแบบการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึงข้อมูลทั่วไป ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำ ข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้สอนให้มีประสิทธิภาพการเรียน การสอนมากยิ่งขึ้น

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ช่องทางการสอนออนไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันที่เป็นช่องทางทางให้นักศึกษาสามารถเรียนออนไลน์ ได้ เช่น Facebook live, Google Meet, Hangout และ Zoom เป็นต้น

ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง สิ่งกีดขวางให้เกิดความยากลำบาก

ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้หรือประสงค์จะได้แล้วทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ
- 2.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหา
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ (Needs)
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร (Media Exposure)

ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ Atkin (1973 อ้างใน ปรัชญา ภูวสิน 2549) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกลมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย อย่างไรก็ตามบุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียง บางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่างๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (ปรัชญา ภูวสิน, 2549)

การศึกษาการเปิดรับสื่อของผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างได้ โดยที่การเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือ แรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคน ย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์ จากสื่อมวลชนด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน Klapper (1960 อ้างใน ปรัชญา ภูวสิน, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือ

เปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือน เครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของ มนุษย์ซึ่งประกอบด้วย การกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1) การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่งเลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกันบางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่านก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2) การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งโดยมักเลือกตามความคิดเห็นความสนใจของตนเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้วเพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่าความไม่สอดคล้องทางด้าน ความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3) การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้วก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และ จิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4) การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้ำกับความคิดของตนเองข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ใน โอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ทำให้ไม่สบายใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว การเปิดรับข่าวสารนั้นเนื่องจากข่าวสารมีมากมายผู้เปิดรับสารสามารถเลือกดู เลือกฟัง เลือกสนใจ เลือกจดจำข่าวสารที่มีลักษณะเด่น และน่าสนใจ

Wright (2003 อ้างใน วิไลพร จิตต์จุฬานนท์, 2543) โดยส่วนใหญ่คนเรามีแนวโน้มในการเลือกรับสารที่มีต่อเนื้อหาสอดคล้องกับทัศนคติและความสนใจที่ตนมีอยู่และจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อสารที่ได้รับสอดคล้องกับประสบการณ์เดิม หรือความคิดเห็นเดิมที่มีอยู่ในขณะเดียวกันก็จะหลีกเลี่ยงเนื้อหาสารที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติและความสนใจของตน

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล Hunt และ Ruben (1993 อ้างใน ประมะ สตะเวทิน, 2541) ได้แสดงทศนะถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก เปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1) ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการ ระดับสูงและความต้องการระดับต่ำย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเราเพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความ พอใจ ฯลฯ

2) ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศนคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่างๆ ส่วนค่านิยม คือ หลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือก ตีความหมายและการเลือกจดจำ

3) เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่างๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4) ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสารเลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5) การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้วเราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6) สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7) สภาวะ (Context) สภาวะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสารสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วยมีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสารที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไรการที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไรเราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไรล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8) ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสาร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่งรายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น เราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

นอกจากนี้ Schramm (1954 อ้างใน ปรัชญา ภูวสิน, 2549) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบ อื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

- 1) ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับส่งสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
- 2) การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหา เพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
- 3) ภูมิหลังที่ต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
- 4) การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสาร
- 5) ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้ พฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน
- 6) บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร
- 7) อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารจะทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
- 8) ทัศนคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ผู้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารที่น่าสนใจเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด บุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อโบชัวร์ และศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีจำนวนมาก ทำให้เกิดกระบวนการเลือกข่าวสารขึ้น สภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่ต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย

นอกจากนี้ Duncan (2002 อ้างใน ชุชนะ เทชฌนา, 2551) ยังได้นำเสนอโมเดลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้แก่ การเปิดรับสื่อ Exposure, ความรู้ความเข้าใจเนื้อหา Knowledge, การยอมรับ Acceptance, ความพึงพอใจ Preference, ความเชื่อมั่น Conviction และการจัดจำ Retention หลังจากนั้นจะนำไปสู่ Action หรือพฤติกรรมการซื้อในท้ายที่สุดสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) มนุษย์เราทุกคนมีความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ของชีวิตกันทุกคน เราต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย การขับถ่าย การระบายความต้องการทางเพศ ความมั่นคง ความปลอดภัย ความเป็นที่รักของคนอื่น ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคมความเป็นคนมีชื่อเสียง ความภูมิใจในตนเอง ความสมหวัง ฯลฯ ซึ่งความต้องการนี้เป็นทั้งต้นเหตุและเป็นทั้งผลลัพธ์ของลักษณะส่วนตัวของมนุษย์

2) ลักษณะส่วนตัวของมนุษย์ (Characteristics) ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพจิตใจ (Psychological Set-up) ฐานะทางสังคม (Social Position) และความเป็นมาของชีวิต (Life History) นอกจากความต้องการพื้นฐานต่างๆ ของมนุษย์แล้วจะมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนตัวของมนุษย์แล้ว ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ยังมีความเกี่ยวข้องกับสังคม

3) สังคม (Society) รวมทั้งโครงสร้างของสื่อ (Media Structure) ในสังคมนั้นหมายความว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์มีส่วนกำหนดลักษณะของสังคม และในขณะเดียวกันการที่มนุษย์จะต้องการอะไรนั้นก็มีต้นเหตุมาจากวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคม เรื่องราวเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์เป็นตัวกำหนดโครงสร้างของสื่อมวลชนในขณะเดียวกันสื่อมวลชนที่เป็นต้นเหตุขึ้นนำความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้มนุษย์ก็จะ มองเห็นปัญหาของชีวิต

4) มองเห็นปัญหาของชีวิต (Perceived Problems) คือมองเห็นว่าสภาพที่แท้จริงของตนเองในปัจจุบันนั้นด้อยกว่าสภาพในอุดมคติของตน สิ่งที่เป็นอยู่ไม่ดีเท่าสิ่งที่อยากให้เป็นเมื่อเป็นเช่นนี้ มนุษย์ก็ต้องมองหาหนทางแก้ปัญหาที่พอจะเป็นไปได้

5) มองหาหนทางแก้ปัญหาที่พอจะเป็นไปได้ (Perceived Solutions) ซึ่งจะทำให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจ

6) มนุษย์เกิดแรงจูงใจ (Motives) ในการหาหนทางในการแก้ปัญหา ซึ่งในการหาหนทางในการแก้ปัญหานั้น มนุษย์อาจจะมีพฤติกรรมในการใช้สื่อสารมวลชน

7) มีพฤติกรรมในการใช้สื่อสารมวลชน (Media Behavior) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรืออาจจะมีพฤติกรรมอื่น

8) มีพฤติกรรมอื่น (Other Behavior) เช่น การพูดคุยกับคนอื่น เพื่อให้ได้คำแนะนำ ซึ่งในการใช้สื่อสารมวลชนก็ดี การใช้การกระทำอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสื่อสารมวลชนก็ดี มนุษย์อาจจะได้รับความพึงพอใจ

9) ได้รับความพึงพอใจ (Gratified) หรือไม่ได้รับความพึงพอใจ (Non-gratified) เพราะในสื่อมวลชนอาจจะมีข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการหาหนทางแก้ปัญหาชีวิตได้ แต่บางครั้งก็อาจจะไม่ได้จากการที่มนุษย์ได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากการใช้สื่อที่ดี หรือการไม่ใช้สื่อที่ดีความรู้สึกดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของมนุษย์

10) คุณลักษณะของมนุษย์ หมายถึง การที่มนุษย์เป็นคนเช่นไรจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สื่อของมนุษย์ ในขณะเดียวกันการที่มนุษย์รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้สื่อก็อาจจะมีผลที่ทำให้คุณลักษณะของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น ความรู้สึกที่มีต่อสื่อมวลชนเปลี่ยนไป นอกจากนั้นแล้วความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้สื่อของมนุษย์นั้น ยังมีความสัมพันธ์กับสังคม รวมทั้งโครงสร้างของการสื่อสารมวลชนในสังคม

11) สังคมรวมทั้งโครงสร้างของการสื่อสารมวลชนในสังคม (Society, including Media Structure) หมายถึง การที่คนเรารู้สึกพึงใจหรือไม่พึงใจในการใช้สื่อเขาอาจจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปส่งผลทำให้สังคมเปลี่ยนไปเขาอาจจะแสดงมีการวิพากษ์วิจารณ์สื่อจนทำให้สื่อเปลี่ยนไปในขณะเดียวกันการที่มนุษย์จะรู้สึกพึงใจหรือไม่พึงใจในการใช้สื่อนั้นก็มีสาเหตุมาจากค่านิยมหรือนิยามที่เป็นวัฒนธรรมในสังคม ตลอดจนโครงสร้างของสื่อมวลชนในสังคมนั้น เช่น คนไทยอาจจะชอบละครมากกว่าข่าวในขณะที่คนอเมริกันอาจจะชอบข่าวมากกว่าละคร หรือสื่อมวลชนที่มีความเป็นกลางอาจจะตอบสนองความต้องการในการตัดสินใจลงคะแนนเลือกตั้งได้มากกว่าสื่อมวลชนที่ขาดความเป็นกลางทำให้คนที่กำลังแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความพึงใจในการใช้สื่อช่วยตัดสินใจ

จากคำอธิบายพฤติกรรมการใช้สื่อของสาธารณชนเราจะเห็นได้ว่ามนุษย์นั้นมีความต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารจากการสื่อสารมวลชนเพื่อประโยชน์บางอย่างและหากมนุษย์สมประโยชน์ดังกล่าว มนุษย์ก็จะมีคามพึงพอใจ ซึ่งมีการแบ่งคามพึงพอใจ (Gratifications) ของมนุษย์ที่ได้รับจากการใช้สื่อดังต่อไปนี้ว่า (ซูษณะ เทชคณา, 2551)

1) สามารถติดตามความเป็นไปของสังคมได้ทันเวลา (Surveillance or Keeping Up with the World) ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการอยากรู้อยากเห็นและการลดความไม่แน่นอนต่างๆ สามารถติดตามความเคลื่อนไหวในสังคมได้รับรู้ความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมได้ทันเวลาถ้าสื่อต่างๆ นำเสนอข่าวถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วนตามที่มนุษย์ต้องการอยากรู้ความพึงพอใจในการใช้สื่อของมนุษย์ก็จะเกิดขึ้นได้ แต่หากข่าวในสื่อไม่ครบถ้วน ล่าช้า ไม่ทันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มนุษย์ก็รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้สื่อ

2) เอาไว้ใช้ในการสนทนากับผู้อื่นที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Anticipated Communication) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันด้วยการสื่อสารและมนุษย์จะเรียนรู้จากการกำหนดวาระของสื่อมวลชนว่าในแต่ละช่วงเวลานั้นสังคมกำลังให้ความสนใจเรื่องอะไรเวลาที่พบปะกับคนอื่น ในสังคมจะต้องมีข้อมูลเรื่องอะไรสำหรับสนทนากัน เช่น ภาพยนตร์ดังที่สังคมกล่าวขวัญถึงผลการแข่งขันกีฬานานาชาติที่นักกีฬาของเราเข้าแข่งขันด้วย ข่าวอาชญากรรมที่สะท้อนขวัญอุบัตินิภัยที่ร้ายแรงส่งผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่พฤติกรรมที่ไม่ดีของคนดัง การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นต้น มนุษย์จำนวนมากให้ความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ข้างต้น เพราะต้องการข้อมูลไว้สนทนาอย่างสนุกสนานทันสมัยและเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

3) ความตื่นเต้น (Excitement) การชมข่าวกีฬา การติดตามข่าวการเลือกตั้ง การชมภาพยนตร์ประเภทนักสืบ ภาพยนตร์ผีหรือภาพยนตร์ที่มีการต่อสู้การติดตามกรณีพิพาททางการเมืองเป็นตัวอย่างของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารมวลชนที่มนุษย์แสวงหาเพื่อให้ได้รับความตื่นเต้น ถ้าหากมนุษย์คาดหวังที่จะได้รับความรู้สึกดังกล่าวนั้นในการใช้สื่อและเมื่อใช้สื่อก็รู้สึกตื่นเต้น ตามที่ได้คาดหวังไว้มนุษย์ก็จะรู้สึกว่าจะตนเองได้รับความพึงพอใจจากการใช้สื่อแต่หากดูการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาที่ไม่สู้ดีแล้วไม่รู้สึกตื่นเต้น ติดตามข่าว

การเลือกตั้งที่มั่นใจในผลการเลือกตั้งแบบไม่มี ลุ้นก็จะไม่รู้สึกตื่นเต้น มนุษย์ก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้สื่อ

4) ตอกย้ำความเชื่อ ทศนคติ และความคิดเห็นของตน (Reinforcement) เวลาที่เราซื้อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งไปแล้วเราจะชอบดูโฆษณาสินค้าดังกล่าว เพราะการที่ข้อความโฆษณาพูดถึงความดีของสินค้าดังกล่าว เราจะรู้สึกว่าเราเลือกสินค้าได้ถูกต้อง เวลาเราไม่ชอบนักการเมืองคนใดคนหนึ่งเราจะดูรายการโทรทัศน์ที่วิพากษ์วิจารณ์นักการเมืองคนนั้น เราจะฟังรายการวิทยุที่มีคนโทรศัพท์เข้ามาตำหนิการทำงานหรือพฤติกรรมของนักการเมืองคนนั้น การที่สื่อมวลชนเสนอข้อมูลข่าวสารได้ตรงกับความเชื่อความคิดเห็น และทัศนคติของเราๆ จะรู้สึกมั่นใจในตนเองมากขึ้น เราจะรู้สึกได้รับความพึงพอใจในการใช้สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มความมั่นใจให้แก่เรา แต่หากข่าวสารในสื่อต่างๆ มีความขัดแย้งกับความเชื่อความคิดเห็นและทัศนคติของเราๆ ก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้สื่อเช่นในกรณีที่เราไม่ชอบนักการเมืองบางคน แต่หาข่าวที่ตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์ นักการเมืองคนนั้นไม่พบในสื่อต่างๆ มีแต่ข่าวชมที่ตรงกันข้ามกับความเชื่อและความคิดเห็นของเราๆ ก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความพึงพอใจในการใช้สื่อ

5) แสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติตน (Action Guidance) ในบางเวลาเราจะต้องตัดสินใจเลือกบางสิ่งบางอย่างเราก็จะแสวงหาข้อมูลข่าวสารในสื่อต่างๆ ที่จะช่วยให้สามารถตัดสินใจได้ ในบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เราจะต้องมีการปรับตัวเราก็จะแสวงหาข้อมูลในสื่อต่างๆ เพื่อที่จะหาคำแนะนำในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบางเวลาเราต้องการที่จะซื้อสินค้าและต้อง เลือกระหว่างสินค้ายี่ห้อต่างๆ ที่เป็นคู่แข่งกันเราก็จะดูโฆษณาหรือข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าเหล่านั้นในสื่อต่างๆ เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเลือก ถ้าหากยามใดที่เราต้องการข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจมากำหนดแนวทางของการใช้ชีวิต หรือการทำงาน แล้วเราสามารถหาข้อมูลที่จำเป็นในสื่อต่างๆ ได้เพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างถูกต้องด้วยความมั่นใจเราก็จะรู้สึกว่าเราได้รับความพึงพอใจจากการใช้สื่อแต่หากเราไม่ได้ข้อมูลจากสื่อมากพอที่จะตัดสินใจหรือไม่สามารถ กำหนดพฤติกรรมของตนได้เราก็จะรู้สึกว่าเราไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้สื่อเราก็ต้องแสวงหาข้อมูลจากทางอื่นที่ไม่ใช่สื่อมวลชน

6) ความบันเทิง (Entertainment) สำหรับความพึงพอใจด้านการได้รับความบันเทิงนั้นเป็นความคาดหวังของคนดูหนัง ฟังเพลง อ่านการ์ตูน อ่านนวนิยาย อ่านเรื่องสั้น ดูละคร ฯลฯ เพราะสื่อมวลชนในแขนงต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นกลุ่มที่มีไว้เพื่อให้ความบันเทิงแก่มนุษย์อย่างไรก็ตามในบางครั้งเราก็ไม่ได้สนุกตามที่เราคาดหวังไว้เราก็จะรู้สึกว่าการใช้สื่อดังกล่าวนั้นไม่ได้ให้ความพึงพอใจแก่เรา แต่หากเราได้รู้สึกสนุกสนานจากการใช้สื่อต่างๆ ตามที่เราคาดหวังไว้เราก็จะรู้สึกว่าเราได้รับความพึงพอใจจากการใช้สื่อการที่มนุษย์มีความคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจด้านใดด้านหนึ่งในการใช้สื่อก็ทำให้เห็นได้ว่ามนุษย์รู้จักใช้สื่อมวลชนให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตทำให้การบริโภคสื่อของมนุษย์เป็นไปด้วยความตั้งใจและมีเป้าหมาย มนุษย์ไม่ใช่เหยื่อของสื่อมวลชน แต่มนุษย์เป็นผู้ใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน ดังนั้น สื่อมวลชนจึงเป็นผู้รับใช้ของมนุษย์ที่

บริโภครสือเป็นการอธิบายเรื่องราวของ สื่อสารมวลชนที่พยายามจะปฏิเสธอิทธิพลของสื่อมวลชน และให้ความสำคัญแก่นุชย์ผู้เลือกใช้ สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตน

ดังนั้น กานนำเอาทฤษฎีทางด้านอิทธิพลของสื่อ (Effect Theory) และทฤษฎีทางด้านหน้าที่ของสื่อสารมวลชน (Media Function Theory) มาผสมผสานกัน เราก็จะเห็นได้ว่ามนุษย์ที่เป็นผู้บริโภคสื่อและสื่อต่างๆ ที่ต้องการชี้นำมนุษย์ในสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กันอาศัยซึ่งกันและกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

2.2.1 ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์

Duhe (2007) กล่าวว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) หมายถึง เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงผู้คนเข้าไว้ด้วยกัน โดยเว็บไซต์เหล่านี้จะมีพื้นที่ให้ผู้คนเข้ามารู้จักกัน มีการให้พื้นที่บริการเครื่องมือต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่ายสำหรับเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัว บทความ รูปภาพ ผลงานเป็นที่พบปะ แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความสนใจร่วมกัน รวมไปถึงเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ที่ผู้ใช้สามารถช่วยกันสร้างเนื้อหาขึ้นได้ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

วนิษา แก้วสุข (2557) กล่าวว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง เครือข่ายของการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์จำนวนมาเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากองค์กรต่างๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการสื่อสารเดียวกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สื่อสารและสืบค้นสารสนเทศเครือข่ายต่างๆ ทั่วโลก ดังนั้น อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งรวมสารสนเทศจากทุกมุมโลก ทุกสาขาวิชา ทุกด้าน ทั้งบันเทิงและวิชาการ ตลอดจนการประกอบธุรกิจต่างๆ

จากข้อความดังกล่าวได้ว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารขนาดใหญ่ เชื่อมโยงกันทั่วโลก สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็วเป็นสื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

2.2.2 ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2551) ได้แบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นหลายประเภท ได้แก่ ประเภทแหล่งข้อมูลให้ความรู้ (Data/Knowledge) เช่น Wikipedia และประเภทสร้างเครือข่ายทางสังคม (Community) เช่น Facebook Twitter ประเภทสื่อ (Media) เช่น Youtube ประเภทเกมส์ออนไลน์ (Online Game) เช่น Raknarok ประเภทฝากภาพ (Photo Management) เช่น Multiply ประเภทซื้อขาย (Business/Commerce) เช่น ebay ฯลฯ

ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสาลอ (2556) ได้แบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ให้บริการตามเว็บไซต์ สามารถแบ่งขอบเขตตามการใช้งานโดยดูที่วัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้งาน และคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่มีร่วมกัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานมีเป้าหมายในการใช้งานไปในทางเดียวกันมีการแบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ออกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งาน ได้ 7 ประเภท ดังนี้

1) สร้างและประกาศตัวตน (Identity Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ใช้สำหรับให้ผู้เข้าใช้งานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และสามารถที่จะเผยแพร่เรื่องราวของตนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยลักษณะของการเผยแพร่อาจจะเป็นรูปภาพ วิดีโอ การเขียนข้อความลงในบล็อก อีกทั้งยังเป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่ขาดการติดต่อกับการเขียนบทความได้อย่างเสรี ซึ่งอาจจะถูกนำมาใช้ได้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1.1) Blog บล็อก เป็นชื่อเรียกสั้น ๆ ของ Weblog ซึ่งมาจากคำว่า “Web” รวมกับคำว่า “Log” ที่เป็นเสมือนบันทึกหรือรายละเอียดข้อมูลที่เก็บไว้ ดังนั้น บล็อกจึงเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บที่ใช้เก็บบันทึกเรื่องราวหรือเนื้อหาที่เขียนไว้โดยเจ้าของเขียนแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดต่างๆ โดยทั่วไปจะมีผู้ที่ทำหน้าที่หลักที่เรียกว่า “Blogger” เขียนบันทึกหรือเล่า เหตุการณ์ที่อยากให้คนอื่นอ่านได้รับรู้หรือเป็นการเสนอมุมมองและแนวความคิดของตนเองใส่เข้าไปใน บล็อกนั้น

1.2) ไมโครบล็อก (Micro Blog) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเด่นโดยการให้ผู้ใช้โพสต์ข้อความจำนวนสั้นๆ ผ่านเว็บผู้ให้บริการ และสามารถกำหนดให้ส่งข้อความนั้นๆ ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น Twitter

2) สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้เป็นสังคมสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตนเอง สามารถแสดงผลงานได้จากทั่วทุกมุมโลก จึงมีเว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่เสมือนเป็นแกลเลอรี (Gallery) ที่ใช้จัดโชว์ผลงานของตนเองไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ เพลง อีกทั้งยังมีจุดประสงค์หลักเพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้เว็บที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ YouTube, Flickr, Multiplay, Photobucket และ Slideshare เป็นต้น

3) ความชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทำหน้าที่เก็บในสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่ายเป็นการสร้างที่คั่นหนังสือออนไลน์ (Online Bookmarking) มีแนวคิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเก็บหน้าเว็บเพจที่ค้นไว้ในเครื่องคนเดียวก็นำมาเก็บไว้บนเว็บไซต์ได้ เพื่อที่จะได้เป็นการแบ่งปันให้กับคนที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเข้าไปหาข้อมูลได้ และนอกจากนี้ยังสามารถโหวตเพื่อให้คะแนนกับที่คั่นหนังสือออนไลน์ที่ผู้ใช้คิดว่ามีประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Digg, Zickr, Ning, delicio.us, Catchh และ Reddit เป็นต้น

4) เครือข่ายทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ ต้องการความคิด ความรู้และการต่อยอดจากผู้ที่ใช้เป็นผู้มีความรู้ เพื่อให้ความรู้ที่ได้ออกมาได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิด การพัฒนาในที่สุด ซึ่งหากลองมองจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นแล้วคนที่เข้ามาในสังคมนี้มักจะเป็นคนที่มีความภูมิใจที่ ได้เผยแพร่สิ่งที่ตนเองรู้และทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้ในเรื่องต่างๆ ในลักษณะ เนื้อหา ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ สินค้าหรือบริการ โดยส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเครือข่ายทำงานร่วมกัน ในลักษณะเครือข่ายทำงานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google earth และ Google Maps เป็นต้น

5) ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ มีลักษณะเป็นเกม ออนไลน์ (Online Games) ซึ่งเป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมไว้ มากมาย มีลักษณะเป็นวิดีโอ เกมที่ผู้ใช้สามารถเล่นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์นี้มีลักษณะ เป็นเกม 3 มิติที่ผู้ใช้นำเสนอตัวตนตาม บทบาทในเกม ผู้เล่นสามารถติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นคนอื่น ๆ ได้เสมือนอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง สร้าง ความรู้สึกสนุกเหมือนได้มีสังคมของผู้เล่นที่ชอบในแบบเดียวกัน อีกทั้งยังมีกราฟิกที่สวยงามดึงดูดความสนใจ และมีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เล่นรู้สึกบันเทิง เช่น Second Life, Audition, Ragnarok, Pangya และ World of Warcraft เป็นต้น

6) เครือข่ายเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อ การงาน โดยจะเป็นการนำประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ประวัติผลงานของตนเอง และสร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น นอกจากนี้บริษัทที่ต้องการคนมาร่วมงานสามารถเข้ามาหาจากประวัติของผู้ใช้ที่ อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ ได้แก่ Linkedin เป็นต้น

7) เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer: P2P) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์แห่งการ เชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้ด้วยกันเองโดยตรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ Skype และ Bit Torrent เป็นต้น

2.2.3 อุปกรณ์เครื่องมือทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

คอมพิวเตอร์ คือ เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำงานคำนวณผลและเปรียบเทียบค่าตาม ชุดคำสั่งด้วยความเร็วสูงอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้คำ จำกัดความของคอมพิวเตอร์ไว้ค่อนข้างกะทัดรัดว่า เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เหมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์หรืออาจกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการคำนวณและการประมวลผลข้อมูล

สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คือ โทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก-รับสายแล้วยังมี แอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน 3G, Wi-Fi และสามารถใช้งาน

โซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น LINE, Youtube, Facebook, Twitter ฯลฯ โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟนให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่าเมื่อถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ ๆ นิยมผลิตสมาร์ทโฟนที่มีหน้าจอระบบสัมผัส, ใส่กล้องถ่ายรูปที่มีความละเอียดสูง, ออกแบบดีไซน์ให้สวยงามทันสมัย, มีแอปพลิเคชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ

แท็บเล็ต (Tablet) คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอระบบสัมผัสขนาดใหญ่ มีขนาดหน้าจอตั้งแต่ 7 นิ้วขึ้นไป พกพาได้สะดวก สามารถใช้งานหน้าจอผ่านการสัมผัสผ่านปลายนิ้วได้โดยตรง มีแอปพลิเคชันมากมายให้เลือกใช้ ไม่ว่าจะเป็นรับ-ส่งอีเมล, เล่นอินเทอร์เน็ต, ดูหนัง, ฟังเพลง, เล่นเกม หรือแม้กระทั่งใช้ทำงานเอกสารออฟฟิศ ข้อดีของแท็บเล็ตคือมีหน้าจอที่กว้าง ทำให้พื้นที่การใช้งานเยอะ มีน้ำหนักเบา พกพาได้สะดวกกว่าโน้ตบุ๊กหรือคอมพิวเตอร์สามารถจดบันทึกหรือใช้เป็นอุปกรณ์เพื่อการศึกษาได้เป็นอย่างดี

อุปกรณ์เครือข่าย

เซิร์ฟเวอร์ (Server) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องแม่ข่ายเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในเครือข่ายที่ทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการไฟล์ข้อมูลและทรัพยากรอื่นๆ กับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ในเครือข่าย โดยปกติคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้เป็นเซิร์ฟเวอร์มักจะเป็นเครื่องที่มีสมรรถนะสูง และมีฮาร์ดดิสก์ความจำสูงกว่าคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ในเครือข่าย

ไคลเอนต์ (Client) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องลูกข่ายเป็นคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่ร้องขอบริการและเข้าถึงไฟล์ข้อมูลที่จัดเก็บในเซิร์ฟเวอร์หรือพวงായๆ ก็คือไคลเอนต์เป็นคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้แต่ละคนในระบบเครือข่าย

ฮับ (HUB) หรือเรียก รีพีตเตอร์ (Repeater) คืออุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกลุ่มคอมพิวเตอร์ ฮับ มีหน้าที่รับส่งแฟรมข้อมูลทุกแฟรมที่ได้รับจากพอร์ตใดพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตที่เหลือคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับฮับจะแชร์แบนด์วิธหรืออัตราข้อมูลของเครือข่าย เพราะฉะนั้นถ้ามีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อมากจะทำให้อัตราการส่งข้อมูลลดลง

เน็ตเวิร์ค สวิตช์ (Switch) คืออุปกรณ์เครือข่ายที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ 2 และทำหน้าที่ส่งข้อมูลที่ได้รับมาจากพอร์ตหนึ่งไปยังพอร์ตเฉพาะที่เป็นปลายทางเท่านั้น และทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับพอร์ตที่เหลือส่งข้อมูลถึงกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น อัตราการรับส่งข้อมูลหรือแบนด์วิธจึงไม่ขึ้นอยู่กับคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันนิยมเชื่อมต่อแบบนี้มากกว่าฮับเพราะลดปัญหาการชนกันของข้อมูล

เราเตอร์ (Router) เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ในเลเยอร์ที่ 3 เราเตอร์จะอ่านที่อยู่ (Address) ของสถานปลายทางที่ส่วนหัว (Header) ข้อแพ็กเก็ตข้อมูล เพื่อที่จะกำหนดและส่งแพ็กเก็ตต่อไป เราเตอร์จะมีตัวจัดเส้นทางในแพ็กเก็ต เรียกว่า เราตึงเทเบิล (Routing Table) หรือตารางจัดเส้นทางนอกจากนี้ยังส่งข้อมูลไปยัง

เครือข่ายที่ให้โพรโทคอลต่างกันได้ เช่น IP (Internet Protocol) IPX (Internet Package Exchange) และ AppleTalk นอกจากนี้ยังเชื่อมต่อกับเครือข่ายอื่นได้ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริดจ์ (Bridge) เป็นอุปกรณ์ที่มักใช้ในการเชื่อมต่อวงแลน (LAN Segments) เข้าด้วยกัน ทำให้สามารถขยายขอบเขตของ LAN ออกไปได้เรื่อยๆ โดยที่ประสิทธิภาพรวมของระบบ ไม่ลดลงมากนัก เนื่องจากการติดต่อของเครื่องที่อยู่ในเซกเมนต์เดียวกันจะไม่ถูกส่งผ่าน ไปรบกวนการจราจรของเซกเมนต์อื่น และเนื่องจากบริดจ์เป็นอุปกรณ์ที่ทำงานอยู่ในระดับ Data Link Layer จึงทำให้สามารถใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายที่แตกต่างกันในระดับ Physical และ Data Link ได้ เช่น ระหว่าง Ethernet กับ Token Ring เป็นต้น บริดจ์มักจะถูกใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายย่อยๆ ในองค์กรเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายใหญ่เพียงเครือข่ายเดียว เพื่อให้เครือข่ายย่อยๆ เหล่านั้นสามารถติดต่อกับเครือข่ายย่อยอื่นๆ ได้

เกตเวย์ (Gateway) เป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายต่างประเภทเข้าด้วยกัน เช่น การใช้เกตเวย์ในการเชื่อมต่อเครือข่าย ที่เป็นคอมพิวเตอร์ประเภทพีซี (PC) เข้ากับคอมพิวเตอร์ประเภทแมคอินทอช (MAC) เป็นต้น

ประโยชน์และข้อจำกัดของสังคมออนไลน์

แม้ลักษณะของเครือข่ายสังคมออนไลน์จะเป็นสื่อให้ข้อมูลข่าวสารสามารถกระจายออกไปอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางมีคุณประโยชน์มากมายในด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ก็เปรียบเสมือนดาบสองคมหากผู้ใช้ขาดคุณธรรมจริยธรรม สามัญสำนึก การรู้จักเคารพสิทธิ ของผู้อื่น และความระมัดระวังในการใช้แล้ว สังคมออนไลน์เหล่านี้ก็จะกลายเป็น "สังคมอันตราย" ที่จะเป็นด้านมืดของสังคมไทย

ประโยชน์ของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์

1. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้
2. เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะเราสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็ว
4. เป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตัวเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น
5. ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่างๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
6. ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ๆ ขึ้น
7. คลายเครียดได้สำหรับผู้ที่ใช้ที่ต้องการหาเพื่อนคุยเล่นสนุกๆ
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนสู่เพื่อนได้

ข้อจำกัดของ Social networks เครือข่ายสังคมออนไลน์

1. เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
 2. Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ตหรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์
 3. เป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ขโมยผลงานหรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ของเราให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น
 4. ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิกและแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้
 5. ผู้ใช้ที่เล่น social network และอยู่กับหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานอาจสายตาเสียได้หรือบางคนอาจตาบอดได้
 6. ถ้าผู้ใช้หมกมุ่นอยู่กับ social network มากเกินไปอาจทำให้เสียการเรียนหรือผลการเรียนตกต่ำลงได้
 7. จะทำให้เสียเวลาถ้าผู้ใช้ใช้อย่างไร้ประโยชน์ยกตัวอย่างประโยชน์และข้อจำกัดการใช้เฟซบุ๊กเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา ในกรณีที่ยกเลิกการเรียนการสอนในห้องเรียนเพราะสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย ครูผู้สอนสามารถใช้ เฟซบุ๊กเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้ร่วมกับผู้เรียนโดยการกำหนดหัวข้อเกี่ยวกับวิชาที่สอนเพื่อให้ผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นไม่ควรใช้ข้อความที่รุนแรงในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เรียนและสถานศึกษาหลีกเลี่ยงการแสดงข้อความที่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งที่รุนแรง ควรตั้งคำถามแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่ผู้เรียนทุกคนสามารถเข้าไปอ่านได้ ควรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เรียนในเชิงบวกเท่านั้น
- จะเห็นได้ว่า เฟซบุ๊กเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และเป็นห้องโถงการศึกษาขนาดใหญ่ที่ทรงประสิทธิภาพในการเรียนรู้แบบไร้ขีดจำกัด ซึ่งครูผู้สอนและผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ทุกเวลา ตลอดวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ฉะนั้น ผู้บริหารการศึกษาจึงควรกำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ เฟซบุ๊กอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยลดความเสี่ยงด้านการใช้เฟซบุ๊กไปในทางที่ผิดหรือด้านการก่อให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงแก่สถานศึกษา ยิ่งกว่านั้น ผู้บริหารการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนานโยบายการใช้ เฟซบุ๊กที่มีอยู่เป็นระยะๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์และยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ประโยชน์ของการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการเรียนการสอน

1. สื่อสารถึงนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้อีเมลล์หรืออีเลิร์นนิ่ง
2. ส่งเสริมการกระตุ้นให้นักศึกษาได้แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3. นักศึกษามีความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ข้อจำกัดของการใช้เฟซบุ๊กเพื่อการเรียนการสอน

1. อาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้
2. อาจารย์หรือนักศึกษาไม่เป็นส่วนตัวในการข้อความหรือรูปภาพต่างๆ

ประโยชน์และข้อจำกัดการประยุกต์ใช้งาน Youtube เพื่อการเรียนการสอน

Youtube เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการแลกเปลี่ยนภาพวิดีโอระหว่างผู้ใช้ได้ฟรี โดยนำเทคโนโลยีของ Adobe Flash มาใช้ในการแสดงภาพวิดีโอ ซึ่งยูทูปมีนโยบายไม่ให้อัปโหลดคลิปที่มีภาพโป๊เปลือยและคลิปที่มีลิขสิทธิ์ นอกเสียจากเจ้าของลิขสิทธิ์ได้อัปโหลดเองเมื่อสมัครสมาชิกแล้วผู้ใช้จะสามารถใส่ภาพวิดีโอเข้าไปแบ่งปันภาพวิดีโอให้คนอื่นดูด้วยแต่หากไม่ได้สมัครสมาชิกก็สามารถเข้าไปเปิดดูภาพวิดีโอที่ผู้ใช้คนอื่นๆ ใส่ไว้ใน Youtube ได้แม้จะก่อตั้งได้เพียงไม่นาน (Youtube ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2005) Youtube เติบโตอย่างรวดเร็วมากเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายและได้รับความนิยมทั่วโลก ต่อมาปี ค.ศ. 2006 กูเกิ้ลซื้อยูทูปตอนนี้ยูทูปจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของกูเกิ้ลแล้ว แต่ด้วยตัวยูทูปเองที่มีเนื้อหามากมายเป็นแสนชิ้น ทั้งสื่อและเครื่องมือการเรียนรู้ที่สามารถใช้เป็นส่วนการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ แต่ในขณะเดียวกันก็มีสื่อประเภทที่สุมเสียง และทำให้เด็กและเยาวชนไขว่เขวไปได้ ทั้งจากมิวสิควิดีโอ การ์ตูน และไม่ได้ใช้เป็นช่องทางเพื่อการเรียนรู้สักทีเดียว จึงเป็นที่มาของการเปิดหน้าการศึกษาล่าสุดของยูทูปขึ้นที่เรียกว่า “ยูทูปสำหรับโรงเรียน” หรือ (Youtube for Schools) เป็นช่องทางการเรียนรู้ที่จัดตั้งขึ้น โดยจะมีเนื้อแต่เรื่องการศึกษาแต่เพียงอย่างเดียว โดยได้ร่วมมือกับภาคีด้านการศึกษากว่า 600 แห่ง เช่น TED, Smithsonian เว็บไซต์ชื่อดังเรื่องที่ได้รวบรวมแหล่งเรียนรู้และนิทรรศการต่างๆเอาไว้, Steve Spangler แหล่งผลิตเกมและของเล่นเพื่อการพัฒนาทักษะด้านวิทยาศาสตร์หรือ Numberphile ที่สอนคณิตศาสตร์ออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ยูทูปได้ทำงานร่วมกับครูในการจัดแบ่งเนื้อหากว่า 300 ชิ้น ออกเป็นรายวิชาและระดับชั้น โดยสื่อเหล่านี้ยูทูปเชื่อว่าจะช่วยเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียนได้เป็นอย่างดีทำให้ห้องเรียนสนุกสนานขึ้นและเด็กๆ ก็จะตั้งใจเรียนมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของ YouTube สำหรับโรงเรียน

1. กว้างขวางครอบคลุม YouTube สำหรับโรงเรียนเปิดโอกาสให้โรงเรียนต่างๆ เข้าถึงวิดีโอเพื่อการศึกษาฟรีนับแสนรายการจาก YouTube EDU วิดีโอเหล่านี้มาจากองค์กรที่มีชื่อเสียงต่างๆ เช่น Stanford, PBS และ TED รวมทั้งจากพันธมิตรที่กำลังได้รับความนิยมของ YouTube ซึ่งมียอดผู้ชมนับล้านๆ คน เช่น Khan Academy, Steve Spangler Science และ Numberphile

2. ปรับแก้ได้สามารถกำหนดค่าเนื้อหาที่ดูได้ในโรงเรียนของคุณ โรงเรียนทั้งหมดจะได้รับสิทธิ์เข้าถึงเนื้อหา YouTube EDU ทั้งหมด แต่ครูและผู้ดูแลระบบอาจสร้างเพลย์ลิสต์วิดีโอที่ดูได้เฉพาะในเครือข่ายของโรงเรียนเท่านั้นได้เช่นกัน

3. เหมาะสมสำหรับโรงเรียนผู้บริหารโรงเรียนและครูสามารถลงชื่อเข้าใช้และดูวิดีโอใดๆ ก็ได้ แต่นักเรียนจะไม่สามารถลงชื่อเข้าใช้และจะดูได้เฉพาะวิดีโอ YouTube EDU และวิดีโอที่โรงเรียนได้เพิ่มเข้าไปเท่านั้น ความคิดเห็นและวิดีโอที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกปิดใช้งานและการค้นหาจะจำกัดเฉพาะวิดีโอ YouTube EDU เท่านั้น

4. เป็นมิตรกับครู YouTube.com/Teachers มีเพลย์ลิสต์วิดีโอบรรยายการที่ได้มาตรฐานการศึกษาทั่วไป และจัดระเบียบตามหัวเรื่องและระดับชั้น เพลย์ลิสต์เหล่านี้สร้างขึ้นโดยครูเพื่อเพื่อนครูด้วยกัน ดังนั้นคุณจึงมีเวลาในการสอนมากขึ้นและใช้เวลาค้นหาน้อยลง

ข้อจำกัด

1. อาจมีการละเมิดลิขสิทธิ์
2. อาจมีการกระทำที่ไม่ดี

2.2.4 แนวคิดเรื่องข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (User-generated Content)

ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ (User-generated Content หรือตัวย่อ UGC) หมายถึง ข้อมูลที่ผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อออนไลน์ผลิตและเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคม (Social Media) เมื่อกล่าวถึงคำว่าสื่อออนไลน์หมายรวมถึงแพลตฟอร์มทุกประเภทที่มีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคม เมื่อกล่าวถึงสื่อสังคมมีความหมายถึงโซเชียลมีเดีย (Social Media) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ยูทูบ ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม บล็อก เป็นต้น (สกุลศรี ศรีสารคาม และคณะ, 2559)

Bruns (2007) เสนอโมเดลการสื่อสารแบบผสมผสานที่เรียกว่า “Produsage” หมายถึง การผลิตสื่อที่ผู้เสพสื่อเป็นผู้ผลิตสื่อเองได้ คือเป็นทั้งผู้รับสารและผู้สร้างสารในขณะเดียวกัน ในขณะที่การศึกษาของ Van Dijck (2009) ระบุว่าลักษณะความสัมพันธ์ของการสื่อสารที่ผู้รับสารสร้างสื่อและสื่อสารด้วยตัวเองเกิดขึ้นอย่างชัดเจนบนสื่อออนไลน์และมีบทบาทในการผลักดันพฤติกรรมร่วมหรือสร้างการรวมตัวของชุมชนออนไลน์จากความสนใจร่วมกัน นอกจากนั้น Neuburger และ Nuernbergk (2010) ระบุว่า การสื่อสารบนสื่อสังคมสร้างความหลากหลายของระดับในการมีส่วนร่วมระหว่างผู้รับสารและสื่อมวลชนมีผลต่อการสร้างพื้นที่ สาธารณะ (Public Sphere) ในการรับข้อมูลในประเด็นต่างๆ ให้เกิดขึ้น ส่วนการศึกษาของ Kalsson (2010) เสริมว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากผู้ใช้อิสระเฉพาะเรื่องของคนเม้นต์ที่มีต่อข่าวของสื่ออาชีพเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับสื่อที่มีผลต่อการสื่อสารของสื่อในประเด็นต่างๆ ด้วย ในขณะเดียวกันเมื่อผู้รับสาร

เป็นผู้สร้างสื่อและผลักดันประเด็นบางเรื่องได้เอง ปฏิบัติการต่อสื่อในบางครั้งมีลักษณะของการวิพากษ์วิจารณ์ ประเด็นมุมมองที่สื่อนำเสนอในข่าว ให้ข้อมูลในมุมที่แตกต่าง

2.2.5 แนวคิดเรื่องจริยธรรมในยุคสื่อดิจิทัล

จากลักษณะของสื่อออนไลน์และสื่อสังคมที่ถูกนำมาใช้ในกระบวนการสื่อข่าว ทำให้เกิดการปรับตัวของหลักจริยธรรมของสื่อ Stephen J.A. Ward (2017) เรียกปรากฏการณ์ที่สื่อต้องวิเคราะห์กรอบจริยธรรม และหาแนวทางในการปรับให้เหมาะกับโลกดิจิทัลใหม่นี้ว่า “การปฏิวัติทางจริยธรรม” (Revolution in ethics) โดยสื่ออินเทอร์เน็ตมี 4 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องมีการปฏิวัติจริยธรรมสื่อ ดังนี้

1. สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้เกิดรูปแบบการทำข่าวที่เน้นการปฏิสัมพันธ์และความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น
2. สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้พื้นที่ข่าวที่เคยเป็นพื้นที่ของผู้สื่อข่าวเท่านั้นถูกแบ่งปันให้กับคนบนทวีเตอร์ บล็อกเกอร์ นักข่าวพลเมืองและประชาชนทั่วไปบนสื่อสังคม (Social Media) ที่มีข้อมูลและต้องการนำเสนอข้อมูลในเชิงข่าว ข่าวหรือข้อมูลข่าวกลายเป็นมาจากทุกทิศทุกทาง
3. การพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่ออินเทอร์เน็ตมีผลต่อมิติเชิงเศรษฐกิจขององค์กรสื่อ ที่ทำให้องค์กรข่าวและผู้สื่อข่าวบนสื่อดั้งเดิมต้องดิ้นรนเพื่อยู่อรอดเมื่อคนอ่านย้ายไปสู่การรับข้อมูลข่าวสารบนโลกออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ
4. กระบวนการสื่อข่าวเปลี่ยนไปสู่การทำข่าวแบบสื่อผสม (mix news media) ซึ่งหมายถึง การที่นักข่าวอาชีพและนักข่าวพลเมืองทำงานในการรายงานข่าวร่วมกันผ่านสื่อที่หลากหลายแพลตฟอร์มจาก 4 ปัจจัยข้างต้น นักวิชาการตั้งคำถามต่อการปฏิวัติทางจริยธรรมสื่อว่า กรอบจริยธรรมควรมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่และอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของสื่อด้านข่าวที่ต้องมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (immediate) มีปฏิสัมพันธ์ (interactive) ให้บริการได้ตลอดเวลา (always on) ซึ่งจะเป็นกรอบสำหรับทั้งผู้สื่อข่าวอาชีพ (professional journalists) และนักข่าวสมัครเล่น (amateurs) ในการใช้สื่อที่หลากหลายแพลตฟอร์มในการปฏิบัติของจริยธรรมสื่อ นักวิชาการมองในเชิงความแตกต่างของวัฒนธรรมระหว่างสื่อดั้งเดิมและสื่อออนไลน์ด้วย โดยวัฒนธรรมของสื่อดั้งเดิมในเรื่องความถูกต้องการตรวจสอบข้อมูลก่อนตีพิมพ์เผยแพร่ความสมดุล ความเป็นกลาง และการเป็นผู้คัดกรองข่าวสารกับวัฒนธรรมของสื่อออนไลน์ซึ่งเน้นเรื่องของความรวดเร็ว การปฏิสัมพันธ์ ความโปร่งใส การทำงานกับนักข่าวพลเมืองประชาชนที่มีข้อมูลและการแก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูลที่เผยแพร่ไปแล้ว วัฒนธรรมสองขั้วนี้จะมีการกำหนดกรอบจริยธรรมเพื่อการทำงานบนทั้งสองสื่ออย่างไร ใช้แนวทางร่วมกันต่างกันอย่างไร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรม

ณัฐยานี ช่วยธานี (2520) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่ต้องมีสาเหตุที่ทำให้ปรากฏออกมาทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ทางใดทางหนึ่ง และพฤติกรรมของมนุษย์แสดงออกอย่างซับซ้อน แม้กระทั่งสีหน้าและการกระทำ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

กันยา สุวรรณแสง (2532) ให้ความหมายของ พฤติกรรม หมายถึง กริยา อาการ บทบาท ลีลา ท่าที่ การประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏและสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสหนึ่งในห้าที่มีอยู่ คือ หู ตา ลิ้น จมูกและผิวหนัง พฤติกรรมที่ประสาทสัมผัสทั้งห้าสามารถรับรู้ได้นี้ จัดว่าเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ง่าย เช่น นอน นั่ง ยืน เดิน เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจนหรือพฤติกรรมที่ซ่อนเร้น เช่น ความรู้สึกหรือความคิดต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ในการอ่านพฤติกรรม เช่น เครื่องจับเท็จ เครื่องวัดคลื่นหัวใจ และแบบทดสอบ เป็นต้น

พรทิพย์ ร่มนุ่น (2550) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and Physically) พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อนเนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นพฤติกรรมทางจิต ซึ่งยากจะเข้าใจได้

ปณิดา นิสสัยสุข (2552) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการของปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้ไปสู่สถานะที่ดีกว่า และเป็นที่ต้องการมากกว่าแต่กระบวนการดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่าย ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมมนุษย์นั้นซับซ้อน

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่แสดงออกเมื่อมีสิ่งมากระตุ้นแล้วแสดงออกด้วยกริยาท่าทางเพื่อตอบสนองสิ่งเร้านั้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแก้ปัญหา

2.4.1 ความหมายของปัญหา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา คำถาม ข้อที่ควรถาม เช่น ตอบปัญหา ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง

2.4.2 ประเภทของปัญหา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของปัญหา วิกิพีเดีย (2563) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับปัญหาคือ ปัญหาอาจจัดแบ่งประเภทได้ด้วยหลายปัจจัย อาทิ ประเภทของปัญหาแบ่งตามลักษณะทั่วไป-เฉพาะกิจ โดยพีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ปัญหาทั่วไปโดยแท้จริง - เกิดขึ้นได้บ่อยและทั่วไปในหลายโอกาส ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจสร้างแบบจำลองเพื่อรับมือกับปัญหา ปัญหาจึงสามารถแก้ไขได้ง่าย

2. ปัญหาทั่วไป แต่เฉพาะกิจในสถานการณ์เอกเทศ - เมื่อแบบจำลองสำหรับรับมือกับปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเป็นเรื่อง ๆ ไป ปัญหาลักษณะนี้อาจเกิดซ้ำได้อีกแต่รายละเอียดจะไม่เหมือนกัน

3. ปัญหาเฉพาะกิจโดยแท้จริง - รายละเอียดของปัญหาแตกต่างจากปัญหาอื่นโดยสิ้นเชิง เกิดขึ้นได้น้อยและต้องการการวิเคราะห์อย่างสูง เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขอาจจะไม่เกิดปัญหาแบบเดิมอีก

4. ปัญหาทั่วไปที่คิดไว้ล่วงหน้าเป็นปัญหาใหม่ - เป็นการเตรียมรับมือปัญหาทั่วไปที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง แม้ปัญหานั้นจะยังไม่เกิด

ประเภทของปัญหาแบ่งตามรากฐานกำเนิด โดยแดเนียล เทยากู (Daniel Theyagu) แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ปัญหาที่มาจากคำถาม - เกิดขึ้นเมื่อมีคำถามที่ต้องการคำตอบ และบางครั้งมันก็อาจจะยากที่จะให้คำตอบ เพราะอาจต้องรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาตอบคำถามหรือตัดสินใจ

2. ปัญหาที่มาจากสถานการณ์ - เกิดขึ้นเมื่อสถานการณ์ปัจจุบันประสบภาวะลำบาก ต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา บางครั้งปัญหาเกิดขึ้นเมื่อจำเป็นต้องเลือกสิ่งหนึ่งและจำต้องละทิ้งอีกสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ถูกละทิ้งก็อาจจะกลายเป็นปัญหาใหม่

3. ปัญหาที่มาจาก การโน้มน้าว - การโน้มน้าวใจจากเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย ลูกค้า หรือคนในครอบครัว อาจก่อให้เกิดปัญหา เนื่องจากหากเห็นใจและทำตามการโน้มน้าว อาจส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหากไม่ทำตามก็อาจถูกตำหนิหรือถูกตราบาปจากเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ดังกล่าว

4. ปัญหาที่มาจาก การแก้ปัญหา - เป็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ปัญหา หากไม่แก้ปัญหาก็จะไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ควรมีการวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหาเดิมที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ประเภทของปัญหาแบ่งตามความคงอยู่ โดยจูแรน (Juran) แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ปัญหาครั้งคราว - เกิดขึ้นไม่บ่อย ไม่สามารถคาดการณ์ได้ แต่สามารถทำให้ปัญหาหมดไปได้

2. ปัญหาเรื้อรัง - เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สามารถคาดการณ์ได้ อาจแก้ไขให้หมดไปไม่ได้แต่สามารถลดความรุนแรงให้น้อยลงได้

ประเภทของปัญหาแบ่งตามความซับซ้อน โดยเอเมอร์ (F.E. Emery) และทริสต์ (E.L. Trist) แบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่

1. ปัญหาไม่ซับซ้อนและแก้ได้ด้วยตัวเอง - เป็นปัญหาที่ง่ายต่อการจัดการและกำจัดให้หมดสิ้นไป ด้วยพลังกำลังที่ตัวเองมีอยู่
2. ปัญหาไม่ซับซ้อนและต้องรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา - เป็นปัญหาที่ยากมากขึ้น ไม่สามารถแก้ได้ด้วยพลังกำลังของตัวเอง จำเป็นต้องมีการรวมกลุ่มกับหน่วยอื่นเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน
3. ปัญหาซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปตามวิสัย - เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากหรือในระหว่าง การแก้ปัญหาอื่น ซึ่งผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาก่อให้เกิดปัญหาใหม่ตามมา อาจต้องมีการรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา
4. ปัญหาซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวร้าว - เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนมากที่สุด เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีความไม่แน่นอนและความเสี่ยงสูง

2.4.3 ทฤษฎีการแก้ปัญหา

ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (general problem solver) ของ Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนทัศน์เกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหา ประกอบด้วย “วิธีการ-ปลายทาง-วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อยๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อยๆ เหล่านั้นทีละเรื่อง แนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสตัลต์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหา และให้ความสำคัญ ด้านความเข้าใจเรื่องโครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้น สามารถมองเห็นโครงสร้างโดยรวม ทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไขสิ่งที่เป็นช่องว่างความไม่ลงรอยกันหรือสิ่งรบกวนต่างๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎองค์การ ประกอบด้วย ความใกล้เคียง การปกปิด ความคล้ายคลึง และความเรียบง่าย DeBono (1971 และ 1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่า ปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่าง จึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหา คือ การแยกปัญหาเป็นส่วนๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกัน ในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบ ในการแก้ปัญหา 4 ประการคือ

1. ค้นหาความคิดเด่นๆ ที่เป็นหลักในทำความเข้าใจกับปัญหา
2. ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา

3. ปล่อยวางการคิดแบบยึดติด
4. ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดอื่นๆ

2.4.4 แนวปฏิบัติพื้นฐานในการแก้ปัญหา

McNamara (1999) กล่าวว่าวิธีการแก้ปัญหามีหลากหลายวิธี ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาใดที่จะสามารถแก้ปัญหาทุกเรื่องได้ แต่มีแนวปฏิบัติพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยต้องมีการฝึกใช้เสียก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ ขั้นตอนต่างๆ มีดังนี้

1. ระบุปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่คนส่วนใหญ่มักจะสับสน กล่าวคือ จะเริ่มด้วยการคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา แทนที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อนว่า ทำไมจึงคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การระบุปัญหาต้องอาศัยข้อมูลจากตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการตั้งคำถาม อาทิ อะไรคือสิ่งที่เห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้คิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ปัญหาที่วานันเกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด กำลังเกิดขึ้นกับใครและทำไมจึงเกิดขึ้น จากนั้นให้เขียนอธิบายว่าสิ่งที่กำลังเกิดในขณะนั้น โดยแท้จริงควรจะเป็นอย่างไร ต้องพยายามอธิบายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เขียนอย่างเจาะจงและครอบคลุมประเด็นว่า อะไร ที่ไหน อย่างไร กับใคร และทำไม

- 1.1 เมื่อถึงจุดนี้ หากปัญหายังดูเหมือนว่าเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ควรระบุปัญหาให้กระจายออกมาแบบย่อยๆ ลงไปอีก โดยตั้งคำถามซ้ำอย่างเดิม จนกว่าจะได้คำอธิบายสำหรับปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากพอ

- 1.2 ทำการตรวจสอบว่าความเข้าใจที่มีต่อปัญหาต่างๆ นั้น มีความถูกต้องเพียงใด โดยการหารือกับสมาชิกในกลุ่มหรือบุคคลอื่น

- 1.3 นำปัญหาต่างๆ มาจัดความสำคัญ หากพบว่ามีปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันจำนวนหลายปัญหา ให้พิจารณาว่าปัญหาใดควรจัดการก่อนปัญหาใดจัดการทีหลัง ทั้งนี้ต้องแยกให้ชัดเจนระหว่างปัญหาที่มีความสำคัญกับปัญหาที่เป็นเรื่องฉุกเฉิน เพราะปัญหาที่มีความสำคัญเป็นปัญหาที่ต้องจัดการก่อน

- 1.4 ทำความเข้าใจกับบทบาทของตนเองในปัญหานั้นให้ถูกต้อง เพราะเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการรับรู้บทบาทของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อตนเองเครียดก็อาจมองว่าผู้อื่นเครียดเช่นเดียวกัน ซึ่งความจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น

2. มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ในขั้นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับข้อมูลนำเข้าจากบุคคลอื่นซึ่งรับรู้ปัญหาและจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การเก็บข้อมูลควรทำเป็นรายบุคคลจะได้ข้อมูลมากกว่า ให้จดบันทึกสิ่งที่เห็นของตนเองและสิ่งที่ได้ยินมาจากผู้อื่น จากนั้นเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาในลักษณะที่ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้น เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด อย่างไร กับใคร และทำไม

3. แจกแจงทางเลือกต่างๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ในขั้นนี้ควรให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ยกเว้นในกรณีที่ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องส่วนตัวให้ระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ทางเลือก

หลายๆ ทาง แล้วนำมาคัดกรองเพื่อหาแนวคิดที่ดีที่สุด การได้มาซึ่งความคิดที่หลากหลายนั้นต้องระวังที่จะไม่ตัดสินว่าความคิดเหล่านั้นดีหรือไม่ดี ให้จดบันทึกตามที่ได้ยินมาเท่านั้น ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการจำแนกสาเหตุของปัญหาคือการคิดเชิงระบบ (systems thinking)

4. เลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการคัดเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ควรพิจารณาดังนี้

4.1 วิธีการใดที่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะยาว

4.2 วิธีการใดที่มีความเป็นจริงมากที่สุดในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ ในขณะที่มีทรัพยากรสำหรับการแก้ปัญหาหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่ มีเวลาเพียงพอที่จะใช้วิธีการนี้หรือไม่

4.3 อะไรคือความเสี่ยงของทางเลือกแต่ละวิธี

5. วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติ หรือจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งในขั้นนี้มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาคือ

5.1 สถานการณ์จะเป็นอย่างไรเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

5.2 มีขั้นตอนอะไรที่จะต้องทำในการนำทางเลือกที่ดีที่สุดไปแก้ปัญหา มีระบบหรือกระบวนการอะไรที่จะต้องเปลี่ยนแปลงบ้าง

5.3 จะรู้ได้อย่างไรว่าขั้นตอนต่างๆ มีการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแผน

5.4 ทรัพยากรอะไรบ้างที่ต้องการ ในประเด็นของบุคลากร เงิน และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.5 ต้องใช้เวลานานเท่าใดในการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ ให้เขียนตารางที่แสดงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และเวลาที่คาดว่าจะเห็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จปรากฏขึ้น

5.6 ใครคือผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามแผน

5.7 เขียนคำตอบสำหรับคำถามที่กล่าวมาแล้ว และให้ถือว่าเป็นแผนปฏิบัติการ

5.8 สื่อสารทำความเข้าใจแผนนี้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำแผนไปปฏิบัติ ปัจจัยสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง

6. ควบคุมการปฏิบัติตามแผน โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ซึ่งได้แก่

6.1 เห็นสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามตัวบ่งชี้หรือไม่

6.2 แผนมีการดำเนินงานตามตารางที่กำหนดไว้หรือไม่

6.3 ถ้าแผนไม่ได้ดำเนินไปตามที่คาดหวังไว้ให้พิจารณาว่า แผนมีความเป็นไปได้จริงหรือไม่

มีทรัพยากรเพียงพอที่จะทำให้แผนสำเร็จตามกำหนดการหรือไม่ ควรมีสิ่งอื่นที่ต้องทำก่อนสิ่งที่กำหนดไว้แต่เดิมในแผนหรือไม่ ควรเปลี่ยนแผนหรือไม่

7. ตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ในขั้นนี้วิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ คือ การกลับคืนสู่การปฏิบัติงานตามปกติแล้วสังเกตสถานการณ์ นอกจากนั้นก็มีประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมดังนี้

7.1 ควรมีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้ขึ้นอีก

7.2 อะไรคือบทเรียนที่ได้จากการแก้ปัญหาครั้งนี้ ในเชิงความรู้ ความเข้าใจ และ/หรือทักษะ

7.3 ควรมีการเขียนบันทึกสั้นๆ ถึงเหตุการณ์เด่น ที่เป็นความสำเร็จในการพยายามแก้ปัญหา และสิ่งที่เป็นผลลัพธ์ที่ได้เรียนรู้ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ ผู้เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติพื้นฐานนี้ มีการพัฒนาเป็นรูปแบบการแก้ปัญหาทั่วไป (general problem solving model) เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งดำเนินงานให้บริการโดยบริษัท Cisco Systems (2002) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

1. ระบุปัญหาในลักษณะของกลุ่มอาการผิดปกติหรือสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุของความผิดปกติ
2. รวบรวมข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับการคัดแยกสิ่งที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงออกมา
3. พิจารณาหาความเป็นไปได้ของการเกิดปัญหาโดยตัดทอนปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปจากข้อเท็จจริงในรายการที่รวบรวมไว้
4. สร้างแผนปฏิบัติการจากปัญหาที่เหลืออยู่ โดยวางแผนจัดการกับปัญหาเพียงครั้งละตัวแปรเดียว
5. นำแผนไปปฏิบัติ ทีละขั้นตอนอย่างระมัดระวัง พร้อมทั้งตรวจสอบเป็นระยะๆ ว่าอาการผิดปกติหายไปหรือไม่
6. เมื่อเปลี่ยนตัวแปรที่ทำการแก้ไข ให้เก็บผลลัพธ์ของแต่ละครั้ง เพื่อคัดแยกว่าสิ่งใดที่เป็นและไม่ใช่ปัญหา
7. วิเคราะห์ผลเพื่อตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้าใช่ก็แสดงว่ากระบวนการแก้ไขสำเร็จเรียบร้อยแล้ว

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ (Needs)

2.5.1 ความหมายของความต้องการ

ความต้องการ (Needs) นักจิตวิทยาถือว่าความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นภายในตัวบุคคล กล่าวคือ เมื่อใดบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นก็เนื่องมาจากร่างกายอยู่ในสภาวะของการแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายหรือสูญเสียไปจนทำให้เกิดแรง กระตุ้นร่างกายให้เกิดให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างโดยหนึ่งขึ้นมา เพื่อตอบสนองสภาวะของร่างกายที่ ขาดความสมดุลนั้นให้กลับสู่สภาวะปกติ เช่น

เมื่อร่างกายอยู่ในภาวะของการขาดน้ำจะเกิดแรงกระตุ้นทำให้ร่างกายเกิดความต้องการอาหาร เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วความต้องการของมนุษย์แบ่ง ได้เป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะต้องอยู่ในสภาวะสมดุล มิฉะนั้น จะเกิดการแสวงหาเมื่อขาดหรือขัดส่วนที่เกินความต้องการออกไปจากร่างกาย

2. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลจะได้มา ต้องอาศัยการตอบสนองจากคนอื่น ๆ ในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เช่น ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความมั่นคง ความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับจากสมาชิกอื่นในสังคม ต้องการความเคารพนับถือและความภาคภูมิใจ เป็นต้น

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ เมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดความขาดสมดุล เนื่องจากมาจากสิ่งเร้ามากระตุ้นมีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน วงเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด สอดคล้องกับแนวคิดของฤษฎี ศักดิ์ศรี (2534) ที่กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละขั้น เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นก็ลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไปไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้นๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ๆ เข้ามาแทนที่

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้ อยากมีเมื่อมีสิ่งมากระตุ้น ทำให้ร่างกายต้องแสวงหาเพื่อตอบสนองสิ่งนั้น จนกระทั่งได้รับการตอบสนองแล้วร่างกายจะกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการมีหลายทฤษฎีที่อธิบายความต้องการของบุคคลทฤษฎีที่น่าสนใจมากว่ามี 4 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์
2. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ แมคคลีแลนด์
3. ทฤษฎีความต้องการ เมอร์เรย์

4. ทฤษฎีความต้องการของ แอลเดอร์เฟอร์

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้น ออกเป็น 5 ขั้น คือ

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

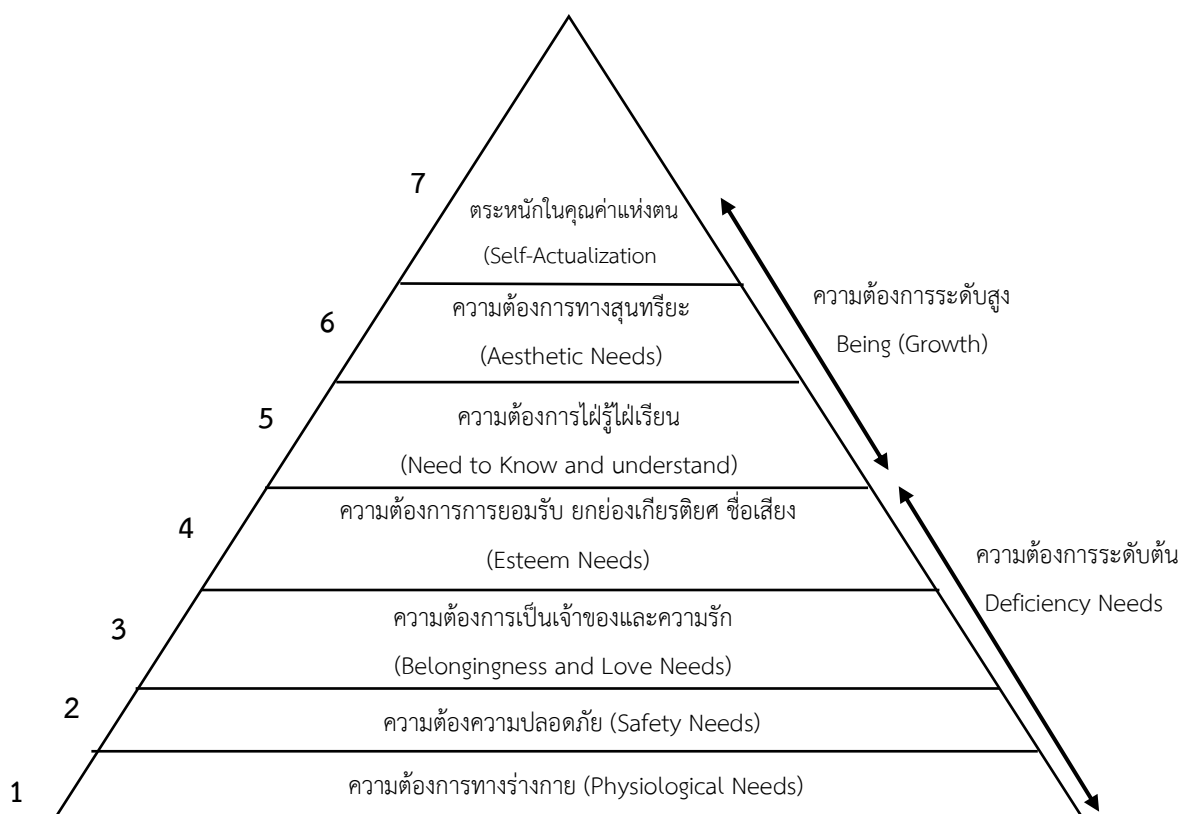
1.2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต (Safety and Security Need) ได้แก่ ความต้องการอยู่อย่างมั่นคง และความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมย ทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงานและการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้สังคม ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ยอมรับในฐานะที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ สังคมเหล่านั้นด้วย ความต้องการขั้นนี้เกิดจากธรรมชาติของความเป็นสัตว์สังคมที่ไม่ต้องการจะอยู่ โดดเดี่ยวตามลำพัง จึงเกิดการแสวงหาเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางด้านจิตใจ โดยพยายามจะ สร้างปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับบุคคลทั้งหลาย เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ ตอบ แทน การแสดงความห่วงใย

1.4 ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการ ระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำเร็จของบุคคล

1.5 ความต้องการ การประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการในขั้นนี้มาสโลว์ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ทุกคนปรารถนาและมีความต้องการที่จะ ไปให้ถึงเป็นขั้นอุดมคติของบุคคลที่ทุกคนใฝ่ฝัน ความต้องการในขั้นนี้ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของตนเอง แต่จะคำนึงถึงประโยชน์ที่สังคมจะได้รับตามอุดมคติที่ตนตั้งไว้ เพราะฉะนั้นบุคคลที่จะสามารถ พัฒนาตนเองมาถึงขั้นนี้ได้จึงได้ชื่อว่าเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แล้ว

มาสโลว์ (ปราณี รามสูต และจำรัส ด้วยสุวรรณ, 2545) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม แล้วแบ่งขั้นสูงสุดของความต้องการให้ละเอียดออกไปอีก 1 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น และในการศึกษาช่วง สุดท้ายเขาได้แบ่งลำดับขั้นสูงสุดต่อไปอีก 1 ขั้น รวมทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (พรพิมล คงนิม, 2554)

จากภาพที่ 1 แสดงลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ บุคคลต้องได้รับการตอบสนองหรือเกิดความรู้สึกพอในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะแสดงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในระดับที่สูงขึ้นสำหรับ 4 ลำดับต้นเป็นความต้องการเพื่อสนองความรู้สึกขาด ส่วนความต้องการ 3 ลำดับที่สูงขึ้นไป (ลำดับที่ 5, 6, 7) เป็นความต้องการที่แสดงถึงการพัฒนาสูงสุดของความเป็นมนุษย์จากรูปสรุปได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความหิว กระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการหายใจ

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้อง รักษา ความอบอุ่น ความรู้สึกที่ปราศจากอันตราย

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว มีคนรัก มีคนสัมพันธ์ใกล้ชิด

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดังต้องการให้คนอื่นมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) เป็นความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น อยากรู้ความสามารถ อยากรู้ประสบการณ์ ซึ่งนำไปสู่การประดิษฐ์ คิดค้น วิเคราะห์วิจัย เพื่อให้ได้คำตอบในเรื่องราวต่างๆ

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการเพื่อความดี ความงาม ความละเอียดอ่อนทางจิตใจ และคุณธรรม

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self - actualization needs) เป็นความต้องการเสริมเติมเต็มเพื่อความรู้สึกสำเร็จในชีวิต เพื่อใช้ศักยภาพสูงสุดของตน และเพื่อ พัฒนาความรู้สึกในคุณค่าของตน บุคคลที่บรรลุถึงขั้นนี้มักเข้าถึงปรัชญาชีวิต ได้รับประสบการณ์ สูงสุด (peak experience) บรรลุความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของชีวิต และตระหนักในชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งบางคนใช้คำว่า "เข้าถึงสัจธรรมแห่งชีวิต"

แม้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จะแบ่งเป็น 7 ลำดับขั้นตามการแบ่งระยะหลัง แต่จะเห็นได้ว่าขั้นที่ 5, 6 และ 7 นั้น แท้ที่จริงแล้วคือความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งรวมเป็นขั้นเดียวกันได้ซึ่งรวมเรียกว่าความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตนหรือความต้องการบรรลุความสำเร็จตามศักยภาพ ในการนำแนวคิดของมาสโลว์มาใช้นั้น บางคนยังนิยมใช้ 5 ลำดับขั้นเหมือนเดิม ซึ่งก็ใช้ได้เช่นเดียวกันจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

2. ทฤษฎีการงูใจ Existence Relatedness Growth ของ Alderter

Alderter (1969) อ้างอิงใน ธัญญชลิตา สิทธิภูรินท์กุล, 2559) เห็นด้วยกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่กล่าวว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะงูใจบุคคล ทั้งนี้การตอบสนองความต้องการจะเริ่มจากระดับต่ำก่อน ความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์ และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วจะมีความสำคัญน้อยลง Alderfer ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs-E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs-R) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขณะทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคมรวมกับความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่องของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need-G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จของมาสโลว์ ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการที่จะเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง หรือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนา

ส่วนบุคคลที่เจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาสและความต้องการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ ซึ่งจะตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของ บุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงานตรงกับความต้องการเกียรตินิยมชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์ จากทฤษฎีและแนวคิดความต้องการ สามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและเกิดขึ้นโดยตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการและเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

3. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murrays Manifest Needs Thor)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์นั้นไม่ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์ กล่าวคือ ทฤษฎีของเมอร์เรย์นั้นสามารถอธิบายได้ว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านสูงและความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ส่วนทฤษฎีมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายได้ตามทฤษฎีของเมอร์เรย์ ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนมีอยู่ 4 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำ สิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดี กับคนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

4. ทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์มฤทธิของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจไฟส์มฤทธิจำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว (David C. McClelland, 1973)

ในช่วงปีค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David , McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้ แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจไฟส์มฤทธิสูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAct)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (Ach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAf) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขันโดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปณิชา นิติพรมงคล (2551) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของคนวัยทำงานใน กรุงเทพมหานครที่ใช้บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการเป็นสมาชิกมากที่สุด พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างของคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ การศึกษารายได้ แตกต่างกันมีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพที่ต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์ (2554) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของ

นักศึกษาอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้วยการศึกษด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อความบันเทิง ใช้งานด้านการสื่อสาร และใช้งานเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ในประเภทเผยแพร่ตัวตนจำนวนมาก ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักศึกษา พบว่า เพศ การมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คะแนนเฉลี่ย และรายได้ผู้ปกครองที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ส่วนที่ตั้งสถาบันการศึกษาและระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน

ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมของวัยรุ่น รูปแบบการใช้บริการ และการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่น ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 19 -20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอัตราการใช้บริการ 1- 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ในการใช้แต่ละครั้งใช้เวลา 1-3 ชั่วโมงต่อครั้งและมีประสบการณ์ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการหรือกิจกรรมต่างๆ การเล่นเกม การตอบคำถาม (Quiz) การแบ่งปันรูปภาพ การแบ่งปันวิดีโอ การค้นหาเพื่อนเก่า การส่งข้อความ การร่วมแสดงความคิดเห็น การชอบ (Like) พฤติกรรมการหลงใหลจดติดปกติ (System Addiction) และการติดการใช้งาน (System Stickiness) เป็นผลมาจากความรู้ความเพลิดเพลิน (Perceived Enjoyment) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่กลุ่มวัยรุ่นมีความเพลิดเพลินในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จนทำให้เกิดความรู้สึกชื่นชอบและสนุกสนาน รวมถึงเป็นการทำกระแสนิยม จึงทำให้อัตราการใช้เพิ่มมากขึ้นจนเกิดเป็นการติดการใช้งาน และอาจทำให้เกิดความรู้สึกกังวลหรือหมกมุ่นที่จะต้องเข้าไปใช้งานอีกจนกลายเป็นความหลงใหลจนติดปกติ

พัชรภรณ์ ไกรชุมพล (2555) ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการสร้างชื่อเสียง กรณีศึกษา ยูทูบ (YouTube) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติเชิงบวกต่อยูทูบ และมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่าน เครือข่าย สังคมออนไลน์โดยเฉพาะยูทูบอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อยูทูบว่าสามารถ ตอบสนองความต้องการของตนได้และเนื่องจากอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์ในการสื่อสารทั้งในสังคมไทยและต่างประเทศสูงขึ้นทำให้กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมการ ปรับตัวให้ทัดเทียมตามสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย พฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปแบบ ของการจัดทำคลิปวิดีโอที่กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ จัดทำขึ้นมาเป็นประเภทเพื่อความบันเทิงโดยแนวโน้มในอนาคตพบว่าผู้คนในสังคมจะให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านยูทูบเพิ่มสูงขึ้น และมีแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้

ยูทูปเป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จทั้งในด้านชื่อเสียง รายได้หรือทำการ ประชาสัมพันธ์ทางการตลาดของกลุ่มธุรกิจ

เอมิกา เหมมินท (2556) วิทยานิพนธ์ เรื่อง พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคม ออนไลน์ 3 ปีขึ้นไปมากที่สุด ประชาชนใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook บ่อยที่สุด ช่องทางที่ประชาชนใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุดคือ Smartphone ประชาชนส่วนใหญ่ เปิดบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ไวตลอดเวลาทั้งวัน ช่วงเวลาที่ประชาชนใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มากที่สุดคือ 18.00-06.00 น. ประชาชนมีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 1-3 ชั่วโมงต่อวันมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้เพื่อพูดคุยกับเพื่อนมากที่สุด และคุณสมบัติที่ชอบมากที่สุดคือ ทำให้ทราบข่าวสารรวดเร็ว โดยเว็บไซต์เป็นแหล่งหรือสื่อที่ทำให้สนใจใช้มากที่สุด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬารัตน์ ศรวณะวงศ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ การประยุกต์ใช้ ทักษะคิด และความคิดเห็นต่อผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับการประยุกต์ใช้และทัศนคติต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความเห็นต่อผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้มากที่สุด คือ Line, YouTube, Facebook และไม่ใช่ใช้ LinkedIn นิสิตส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน โดยใช้งานทั้งวันและใช้มากที่สุดในช่วงเวลา 6 โมงเย็นถึง 3 ทุ่ม วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้มากกว่าเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งได้แก่ เพื่อทำงานกลุ่ม ติดต่อสื่อสารกับเพื่อน/อาจารย์ ดาวน์โหลดสื่อการสอน และส่งการบ้าน รวมทั้งใช้เพื่อความบันเทิงด้วยการดูหนังและฟังเพลง ทักษะคิดและความคิดเห็นต่อผลกระทบสื่อสังคมออนไลน์เชิงบวก โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร

ปิยะธิดา สมบูรณ์ธนากร และคณะ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนกรณีศึกษา รายวิชาการใช้โปรแกรมกราฟิก ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 แผนวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน กรณีศึกษา รายวิชาการใช้โปรแกรมกราฟิก เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนกับนักเรียนปกติในชั้นเรียน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ผู้ให้บริการแบ่งเป็น สื่อสังคมออนไลน์ วิธีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และสถานที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ สามารถอธิบายได้ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น และรูปแบบ

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของนักเรียนที่ใช้รูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์สูงกว่านักเรียนที่เรียนปกติในชั้นเรียน และสูงกว่าก่อนเรียน

ประวิตร จันทร์อับ (2561) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบต่อ นักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดพิษณุโลก ศึกษาแนวทางในการ แก้ปัญหาผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายทางสังคม ออนไลน์ในมิติเชิงบวกและเชิงลบของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดพิษณุโลก พฤติกรรมการใช้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของนักเรียนก่อให้เกิดผลกระทบจากการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ดังนี้ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านการเรียน 3) ด้านสังคมและ 4) ด้านสุขภาพ การสร้างภูมิคุ้มกันจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ใช้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ค่านิยมและวัฒนธรรม นวัตกรรมและ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นแนวทางการแก้ปัญหาผลกระทบจากการใช้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดพิษณุโลก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากาเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2563 โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ออนไลน์ Google Form แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ 3) ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน และ 4) ข้อเสนอแนะ เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2563 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณจากระบบโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากาเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 109 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 53 คน

3.3 ขั้นตอนการศึกษา

1. ออกแบบสอบถามตามหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาข้อมูล
2. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามในระบบ Google forms
3. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามโดยระบุระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลในการตอบแบบสอบถามชัดเจน
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์
5. สรุปผลการศึกษาข้อมูล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

การศึกษาข้อมูลโดยใช้ระบบ Google forms เพื่อออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ และใช้ Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูล และระบบการตั้งค่าคำนวณผลของระบบ google forms ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ของนักศึกษา และความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการให้ค่าคะแนนมาตราประมาณค่า (rating scale) ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน	=	5
มาก	ให้ค่าคะแนน	=	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	=	3
น้อย	ให้ค่าคะแนน	=	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	=	1

การแปลผลคะแนน พิจารณาระดับความคิดเห็น และระดับความต้องการ โดยใช้การแบ่งระดับแบบอิงเกณฑ์ หาค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน และแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณช่วงคะแนนพิสัย จากสูตร ดังต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2545)

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5}$$

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ช่วงคะแนน} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ 3) ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน และ 4) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรฯ จำนวน 53 คน พบว่า ส่วนมากเป็นหญิง ร้อยละ 66.0 และเป็นชาย ร้อยละ 34.0 ซึ่งนักศึกษากว่า ร้อยละ 43.3 มีผู้ประกอบการประกอบอาชีพทางการเกษตร รองลงมา รับราชการและพนักงานของรัฐ ร้อยละ 20.8 และค้าขาย ร้อยละ 17.0 นักศึกษามีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 6,447.17 บาท สูงสุด 25,000 บาท ต่ำสุด 3,000 บาท โดยส่วนมากกว่าร้อยละ 53.9 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และก่อนสถานการณ์ COVID-19 นักศึกษาไม่มีงาน Part-time ร้อยละ 60.4 มีเพียงร้อยละ 39.6 ที่ทำงาน Part-time

เมื่อสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนออนไลน์ พบว่า นักศึกษาทั้งหมด มีสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และนักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.1 มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ร้อยละ 28.3 มีสมาร์ททีวี (Smart TV) ร้อยละ 15.1 มีแท็บเล็ต (Tablet) และเพียงร้อยละ 5.1 ที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) ซึ่งนักศึกษากว่าร้อยละ 69.8 ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา อย่างไรก็ตามยังคงมีนักศึกษา ร้อยละ 30.2 ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา โดยสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์ของนักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตบ้าน (Home Use) ร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต 3G/4G (โทรศัพท์เคลื่อนที่) ร้อยละ 35.8 และ Hotpot จากโทรศัพท์มือถือไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 9.5 ซึ่งภาพรวมประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 47.2 และระดับปานกลาง ร้อยละ 41.5 มีเพียงร้อยละ 7.5 ที่ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (n=53)	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	35	66.0
- ชาย	18	34.0
2. อาชีพของผู้ปกครอง		
- เกษตรกรรม	23	43.3
- รับราชการและพนักงานของรัฐ	11	20.8
- ค้าขาย	9	17.0
- รับจ้างทั่วไป	6	11.3
- พนักงานบริษัทเอกชน	3	5.7
- ธุรกิจส่วนตัว	1	1.9
3. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนขณะศึกษา (n=52)		
- ไม่เกิน 5,000 บาท	28	53.9
- 5,000 – 8,000 บาท	18	34.6
- มากกว่า 8,000 บาท	6	11.5
สูงสุด 25,000 บาท ต่ำสุด 3,000 บาท		
เฉลี่ย 6,447.17 บาท		
4. การมีงาน part-time ทำก่อนสถานการณ์ COVID-19		
- มี	21	39.6
- ไม่มี	32	60.4
5. การมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์¹		
- สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	53	100.0
- คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	43	81.1
- สมาร์ททีวี (Smart TV)	15	28.3
- แท็บเล็ต (Tablet)	8	15.1

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (n=53)	ร้อยละ
- คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	3	5.7
6. การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา		
- ใช่	37	69.8
- ไม่ใช่	16	30.2
7. สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์		
- อินเทอร์เน็ตบ้าน (Home Use)	29	54.7
- อินเทอร์เน็ต 3G/4G (โทรศัพท์เคลื่อนที่)	19	35.8
- Hotpot จากโทรศัพท์มือถือไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์	5	9.5
8. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้		
- ดีมาก	4	7.5
- ดี	22	41.5
- ปานกลาง	25	47.2
- น้อย	2	3.8
- น้อยที่สุด	-	-

¹ตอบได้หลายคำตอบ

4.2 ปัญหาการเรียนออนไลน์

ผลการศึกษาปัญหาการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากษตรแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเทคนิคและอุปกรณ์ และ 2) ด้านสภาพแวดล้อม มีผลการศึกษารายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2 ดังนี้

1) ด้านเทคนิคและอุปกรณ์ พบว่า นักศึกษามีปัญหาระดับปานกลาง จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ (1) อุปกรณ์สภาพไม่พร้อมใช้งาน (2) ขาดแคลนอุปกรณ์ (3) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ และ (4) อินเทอร์เน็ตล่าช้า และปัญหาระดับน้อย 1 ประเด็น คือ ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีปัญหาระดับมาก จำนวน 2 ประเด็น คือ ไม่มีสมาธิในการเรียน เนื่องจากบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย และเมื่ออยู่ที่บ้านต้องมีการะรบกวนอื่นๆ มีปัญหาระดับปานกลาง จำนวน 2 ประเด็น คือไม่มีพื้นที่ส่วนตัวเพื่อใช้เรียนออนไลน์และไม่สามารถจัดการเวลาเรียนของตนเองได้

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า บรรยากาศการเรียนเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ เพื่อจะให้นักศึกษามีสมาธิในการเรียนออนไลน์มากขึ้นรวมถึงการจัดการช่วงเวลาจัดการเรียนการสอนต้องอยู่ในช่วงที่ไม่ซ้อนทับกับกิจกรรมอื่นๆ ที่มักจะเกิดขึ้น เช่น ช่วงเวลาทำงานบ้าน หรือกิจกรรมครอบครัว อย่างไรก็ตามยังคงมีประเด็นในเรื่อง โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ ที่นักศึกษามีปัญหาระดับปานกลาง ดังนั้น การจะทำให้ปัญหาลดลงไปมากกว่านี้ ผู้สอนควรเลือกใช้ช่องทางการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงให้มากขึ้น

4.3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

ผลการศึกษาความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความต้องการระดับมาก ใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ใช้ช่องทางการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook live, Google classroom 2) มีไฟล์วิดีโอการสอนที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา 3) มีบทเรียนออนไลน์ที่สามารถศึกษาด้วยตนเอง 4) ใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ร่วมกับเรียนในชั้นเรียน และ 5) มีการวัดประเมินผลการเรียนแบบออนไลน์ และมีความต้องการระดับปานกลาง 1 ประเด็น คือ ใช้รูปแบบการเรียนแบบออนไลน์ทั้งหมดในทุกรายวิชา ซึ่งจากผลศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน ควรมีสื่อที่ให้นักศึกษาเข้าถึงได้ตลอดเวลา และช่องทางการเข้าถึงการเรียนการสอนออนไลน์และสื่อที่ควรเลือกใช้ช่องทางที่นักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย

4.4 ข้อเสนอแนะ

นักศึกษา ได้เสนอแนะการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

หากสถานการณ์การระบาดของโรคดีขึ้น นักศึกษาต้องการให้จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติ เนื่องจาก ไม่จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเรื่องอุปกรณ์และเทคนิค รวมไปถึงการเรียนในชั้นเรียนปกติ นั้น นักศึกษาจะได้ปฏิสัมพันธ์กันในชั้นเรียน การเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่า รวมไปถึงการเรียนออนไลน์ที่ต้องมองจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ทำให้เหนื่อยมากกว่าการเรียนในชั้นเรียนปกติ

อย่างไรก็ตามหากสถานการณ์การระบาดของโรคยังไม่ดีขึ้นและจำเป็นต้องมีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้สอนต้องเลือกใช้อุปกรณ์ สื่อ ที่เข้าถึงได้ง่าย อธิบายซ้ำๆ ให้เข้าใจง่าย

ตารางที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์

ประเด็นปัญหา (n = 53)	ระดับปัญหา					Mean	S.D.	ความหมาย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
ด้านเทคนิคและอุปกรณ์								
1. อุปกรณ์สภาพไม่พร้อมใช้งาน	5.7	9.4	58.4	20.8	5.7	2.81	0.86	ปานกลาง
2. ขาดแคลนอุปกรณ์	1.89	9.4	60.4	22.6	5.7	2.79	0.77	ปานกลาง
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ	5.7	22.6	43.4	20.8	7.5	2.98	0.99	ปานกลาง
4. อินเทอร์เน็ตล่าช้า	3.8	16.9	52.8	22.6	3.8	3.02	0.84	ปานกลาง
5. ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต	1.9	3.8	37.7	32.1	24.5	2.26	0.94	น้อย
ด้านสภาพแวดล้อม								
6. ไม่มีสมาธิในการเรียนเนื่องจากบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย	24.5	35.8	30.2	5.7	3.8	3.72	1.03	มาก
7. ไม่มีพื้นที่ส่วนตัวเพื่อใช้เรียนออนไลน์	16.9	16.9	34.0	26.4	5.7	3.13	1.16	ปานกลาง
8. เมื่ออยู่ที่บ้านต้องมีการะรบกวนอื่น ๆ	32.1	32.1	20.7	11.3	3.8	3.77	1.14	มาก
9. ไม่สามารถจัดการเวลาเรียนของตัวเองได้	9.4	13.2	47.2	22.6	7.5	2.97	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

ประเด็นความต้องการ (n = 53)	ระดับความต้องการ					Mean	S.D.	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
1. ใช้ช่องทางการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook live, Google classroom	9.4	13.2	47.2	22.6	7.5	4.04	0.91	มาก
2. มีไฟล์วิดีโอการสอนที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา	37.7	37.7	22.6	1.9	1.9	4.04	0.99	มาก
3. มีบทเรียนออนไลน์ที่สามารถศึกษาด้วยตนเอง	37.7	26.4	18.9	1.9	3.8	3.94	1.00	มาก
4. ใช้รูปแบบการเรียนแบบออนไลน์ทั้งหมดในทุกรายวิชา	17.0	18.8	45.3	13.2	1.9	2.28	1.08	ปานกลาง
5. ใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ร่วมกับเรียนในชั้นเรียน	26.4	30.1	41.5	-	1.9	3.79	0.90	มาก
6. มีการวัดประเมินผลการเรียนแบบออนไลน์	17.0	41.5	33.9	1.9	5.7	3.62	0.98	มาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาหลักสูตร การส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร ส่วนมากเป็นหญิง ร้อยละ 66.0 ซึ่งนักศึกษาว่า ร้อยละ 43.3 มีผู้ปกครองประกอบอาชีพทางการเกษตร รองลงมา รับราชการและพนักงานของรัฐ ร้อยละ 20.8 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 6,447.17 บาท โดยส่วนมากกว่าร้อยละ 53.9 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท นักศึกษาทั้งหมด มีสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และนักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.1 มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ร้อยละ 28.3 มีสมาร์ททีวี (Smart TV) ร้อยละ 15.1 มีแท็บเล็ต (Tablet) และเพียงร้อยละ 5.1 ที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) ซึ่งนักศึกษากว่าร้อยละ 69.8 ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา อย่างไรก็ตามยังคงมีนักศึกษา ร้อยละ 30.2 ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา

5.2 ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์

1) ด้านเทคนิคและอุปกรณ์ พบว่า นักศึกษามีปัญหาระดับปานกลาง จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ (1) อุปกรณ์สภาพไม่พร้อมใช้งาน (2) ขาดแคลนอุปกรณ์ (3) โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ และ (4) อินเทอร์เน็ตล่าช้า และปัญหาระดับน้อย 1 ประเด็น คือ ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีปัญหาระดับมาก จำนวน 2 ประเด็น คือ ไม่มีสมาธิในการเรียน เนื่องจากบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย และ เมื่ออยู่ที่บ้านต้องมีภาระหน้าที่อื่น ๆ มีปัญหาระดับปานกลาง จำนวน 2 ประเด็น คือ ไม่มีพื้นที่ส่วนตัวเพื่อใช้เรียนออนไลน์ และ ไม่สามารถจัดการเวลาเรียนของตนเองได้

5.3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

ผลการศึกษาความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความต้องการระดับมาก ใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ใช้ช่องทางการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook live, Google classroom 2) มีไฟล์วิดีโอการสอนที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา 3) มีบทเรียนออนไลน์ที่สามารถศึกษาด้วยตนเอง 4) ใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ร่วมกับเรียนในชั้นเรียน และ 5) มีการวัดประเมินผลการเรียนแบบ

ออนไลน์ และมีความต้องการระดับปานกลาง 1 ประเด็น คือ ใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ทั้งหมดในทุก รายวิชา

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของนักศึกษา ดังนั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บรรยายภาคการเรียนเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ เพื่อจะให้นักศึกษามีสมาธิในการเรียนออนไลน์มากขึ้น ดังนั้น ผู้สอนควรมีเทคนิค วิธีการ เพื่อดึงสมาธินักศึกษาให้อยู่กับการเรียน รวมถึง การอธิบาย ชำ ๆ ให้เข้าใจง่าย เนื่องจากการเรียนการสอนออนไลน์บางครั้งผู้สอนไม่เห็นปฏิกิริยาของนักศึกษาว่าเข้าใจเนื้อหาหรือไม่

2) ผู้สอนควรเลือกใช้ช่องทางการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ง่าย และ โปรแกรมพื้นฐานรองรับ

3) นักศึกษาต้องการให้จัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเรื่องอุปกรณ์และเทคนิค รวมไปถึงการเรียนในชั้นเรียนปกตินั้น นักศึกษาจะได้ปฏิสัมพันธ์กันในชั้นเรียน การเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่า รวมไปถึงการเรียนออนไลน์ที่ต้องมองจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ทำให้เหนื่อยล้ากว่าการเรียนในชั้นเรียนปกติ ดังนั้น หากสถานการณ์การระบาดของโรคดีขึ้น การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติเป็นตัวเลือกที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดีที่สุด

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2532). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). *องค์การกับมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, ขจร ฝ่ายเทศ, ดวงแก้ว เงินพูนทรัพย์ และวัลลภา จันทรดี. (2559). *พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปรังษาคุณภูมิตต
สาขาวิชานิเทศและสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชณะ เตชคณา. (2551). *การเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการเพื่อสร้างคุณค่าตราสินค้าในผู้ประกอบการไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2554, ตุลาคม - ธันวาคม). สื่อสังคมออนไลน์ : สื่อแห่งอนาคต. *วารสารบริหาร*, 31(4): 99-103.
- ธัญญชลิตา สิทธิภูรินทร์กุล. (2559). *การศึกษาความต้องการ “สื่อเพื่อการเรียนรู้ของศูนย์การเรียนรู้รุ่งอรุณของเล่นพื้นบ้าน” เขตทวีวัฒนา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญพัฒนา.
- _____. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ระวิ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสาลือ. (2556) *เครือข่ายสังคมออนไลน์: กรณี เฟสบุ๊ก (Facebook) กับการพัฒนาผู้เรียน*. Princess of Naradhiwas University Journal, 5(4), 195-205.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ = The methodology in nursing research*. กรุงเทพฯ: ยู แอน ไอ อินเตอร์มีเดีย.
- ประวิตร จันทอับ. (2561). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบต่อนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดพิษณุโลก*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปณิดา นิสสัยสุข. (2552). *พฤติกรรมการคัดแยกขยะมูลฝอยของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญ ภูวสิน. (2549). *พฤติกรรม的开ปรับสื่อและความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารด้านเส้นทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- ปิยะธิดา สมบูรณ์ธนากร, วิชญ์วัชณ์ เชาวน์นิรนาท และสุภาพ กัญญาคำ. (2559). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนกรณีศึกษา รายวิชาการใช้โปรแกรมกราฟิก ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 แผนวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 6(1) : 115-123.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). *การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- พัชรภรณ์ ไกรชุมพล. (2555). *ทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ ในการสร้างชื่อเสียงกรณีศึกษา ยูทูบ (YouTube)*. บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพิมล คงนิม. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ รุ่งน่วม. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการติดอินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประถมศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย : กรณีศึกษา Facebook*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรม.
- ภัทรา เรืองสวัสดิ์. (2553). *รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วนิษา แก้วสุข. (2557). *การศึกษาการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์กับการบริโภค กรณีศึกษา มูลนิธิเพื่อสุนัขยกรั้ว ปี 2557*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิกิพีเดีย. (2563). *ปัญหา*. จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. วันที่ 11 กันยายน 2563.
<https://th.wikipedia.org/wiki/ปัญหา>.
- วิไลพร จิตต์จุฬานนท์. (2543). *การเปิดรับ ทัศนคติ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์ การศึกษาของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียน (School NET) ในเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2551). *นวัตกรรมโทรคมนาคมและการสื่อสารเปลี่ยนวิถีโลก*. *วารสาร กทช*, 8, 13-18.

- สกุลศรี ศรีสารคาม, สุดารัตน์ ดิษยวรรณะ จันทรวัดนากุล และ บุญดิษย์ บุญโพธิ์. (2559). *การส่งเสริมแนวทางในการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ในกระบวนการรายงานข่าวในยุคเทคโนโลยีหลอมรวม*. โครงการส่งเสริมแนวทางการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ของสื่อในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ประจำปี 2559. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์. (2554). *พฤติกรรมการใช้สังคมเครือข่ายออนไลน์ของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- เอมิกา เหมมินท. (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- Alderter, Clayton P. (1969). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs: Organization Behavior and Human Performance*. pp.124.
- Boone, Louis E. and David L. Kurtz. (1992). *Marketing*. 6 th ed. Florida : The Dryden.
- Bruns, A. (2007) 'Prodisage: Towards a Broader Framework for User-led Content Creation', *Creativity and Cognition: Proceedings of the 6th ACM SIGCHI conference on Creativity & cognition*, 13-15 June 2007.
- Cisco Systems. (2002). *Troubleshooting overview*. Available HTTP: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/cisintwk/itg_v1/tr1901.htm.
- DeBono, E. (1971). *Lateral thinking for management*. New York: McGraw-Hill.
- (1991). *Teaching thinking*. London: Penquin Books.
- Duhe, S. C. (2007) *New media and public relations*. Michigan: The University of Michigan.
- Ernest, G., & Newell, A. (1969). *GPS: A case study in generality and problem solving*. New York: Academic Press.
- Karlsson, M.B. (2010). "Participatory Journalism and Crisis Communication: A Swedish Case Study of Swine Flu Coverage". *Observatorio*. 4(1), 201-220.
- Lim J. S.Y., Agostinho. S., Harper. B., & Chicharo. J. F. (2013). Investigating the use of social media by university undergraduate informatics program in Malaysia. In *International Conference on Educational Technology 2013*. Selangor, Malaysia, 29 November – 1 December 2013 (pp. 143-147). n. p.

- McClelland, David C. (1973) . “Testing for Competence rather than Intelligence.” *American Psychologist*. Retrieved December 11, 2005, from [www.ei. Haygroup.com](http://www.ei.haygroup.com).
- McNamara, C. (1999). *Basic guidelines to problem solving and decision making*. Available HTTP: <http://www.authenticityconsulting.com>.
- Newell, A., & Simon. H. A. (1972). Human problem solving. *Englewood Cliffs*, NJ: Prentice-Hall.
- Neuberger, C.and Nuernbergk, C. (2010). “Competition, Complementarity or integration? The relationship between professional and participatory media”. *Journalisme Practice*. 4(3), 319-332.
- Stephen J.A. Ward, “Digital Media Ethics,” *Center for Journalism Ethics*, University of Wisconsin. Available at:<https://ethics.journalism.wisc.edu/resources/digital-media-ethics/>. [Accessed June 15, 2017].
- White. C. M. (2012). *Social media. Crisis communication, and emergency Management Leveraging web 2.0 technologies*. Boca Raton. FL: CRC Press.
- Van Dijck, J. (2009) “Users like you? Theorizing agency in user-generated content”. *Media, Culture & Society*. 31(1): 41-58.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์
ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากษेत्र คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประจำปีการศึกษา 2563

**แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์
ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากาเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประจำปีการศึกษา 2563**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินสภาพปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากาเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำมาประเมินผลปรับปรุง แก้ไข และพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือก ✓ 1 หัวข้อ)

- 1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี ☐ ปีที่ 1 (รหัส 63) ☐ ปีที่ 2 (รหัส 62) ☐ ปีที่ 3 (รหัส 61) ☐ ปีที่ 4 (รหัส 60)
- 3) อาชีพของผู้ปกครอง ☐ เกษตรกรรม ☐ ข้าราชการและพนักงานของรัฐ
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ ระบุ
- 4) ค่าใช้จ่ายต่อเดือนขณะศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นบาท
- 5) ก่อนสถานการณ์ระบาด COVID-19 นักศึกษาทำงาน Part-time หรือหารายได้พิเศษหรือไม่
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่
- 6) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายการสื่อสารที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์

อุปกรณ์	มี	ไม่มี	สภาพการใช้งานและสเปกเครื่อง
6.1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)			
6.2 คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก			
6.3 แท็บเล็ต (Tablet)			
6.4 สมาร์ทโฟน (Smart Phone)			
6.5 สมาร์ททีวี (Smart TV)			

- 7) สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลาหรือไม่

- ☐ ใช่ (ข้ามไปคำถามข้อต่อไป)
- ☐ ไม่ใช่ (เข้าถึงได้เพียงบางช่วงเวลา) ☐ ใช้งานได้ดี ช่วงเช้า เวลา 07.00 – 13.00 น.
☐ ใช้งานได้ดี ช่วงบ่าย เวลา 13.01 – 17.00 น.
☐ ใช้งานได้ดี ช่วงค่ำ เวลา 17.01 – 22.00 น.

8) สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์ เป็นแบบใด

- ☐ อินเทอร์เน็ตบ้าน (Home Use)
- ☐ อินเทอร์เน็ต 3G/4G (โทรศัพท์เคลื่อนที่)
- ☐ Hotpot จากโทรศัพท์มือถือไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์
- ☐ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

9) ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบริเวณบ้านของท่านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

- ☐ ดีมาก
- ☐ ดี
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด
- ☐ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์

ปัญหาด้านการเรียนออนไลน์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเทคนิคและอุปกรณ์					
1. อุปกรณ์สภาพไม่พร้อมใช้งาน					
2. ขาดแคลนอุปกรณ์					
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ					
4. อินเทอร์เน็ตล่าช้า					
5. ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต					
ด้านสภาพแวดล้อม					
6. ไม่มีสมาธิในการเรียนเนื่องจาก บรรยากาศไม่เอื้ออำนวย					
7. ไม่มีพื้นที่ส่วนตัวเพื่อใช้เรียนออนไลน์					
8. เมื่ออยู่ที่บ้านต้องมีภาระหน้าที่อื่นๆ					
9. ไม่สามารถจัดการเวลาเรียนของตัวเอง ได้					

ตอนที่ 3 ความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

ความต้องการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ใช้ช่องทางการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook live, Google classroom					
2. มีไฟล์วิดีโอการสอนที่ผู้เรียนสามารถ เข้าถึงได้ตลอดเวลา					
3. มีบทเรียนออนไลน์ที่สามารถศึกษา ด้วยตนเอง					
4. ใช้รูปแบบการเรียนแบบออนไลน์ ทั้งหมดในรายวิชา					
5. ใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ร่วมกับ เรียนในชั้นเรียน					
6. มีการวัดประเมินผลการเรียนแบบ ออนไลน์					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพ Google Form

แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์
ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากาเรษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประจำปีการศึกษา 2563

ภาพ GOOGLE FROM

แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์
 ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากษेत्र คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ประจำปีการศึกษา 2563

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfC06t9FUMSiN5XYseh5EHCm_mc5mjjLWqUtPOT8qQ5-ZrC5A/viewform

แบบสอบถามปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากษेत्र คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินสภาพปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนากษेत्र คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำมาประเมินผลปรับปรุง แก้ไข และพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

***Required**

รหัสนักศึกษา *

Your answer

Activate Window

ภาพที่ 2 แบบสอบถามหน้าที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือก 1 หัวข้อ)

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี

☐ ปีที่ 1 รหัส 63

☐ ปีที่ 2 รหัส 62

☐ ปีที่ 3 รหัส 61

☐ ปีที่ 4 รหัส 60

ภาพที่ 3 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.อาชีพผู้ปกครอง (ผู้ส่งเสียหลัก)

☐ เกษตรกรรม

☐ รับราชการและพนักงานของรัฐ

☐ ค้าขาย

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ Other: _____

4. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนขณะศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น (บาท)

Your answer _____

5. ก่อนสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 นักศึกษาทำงาน Part-time หรือหารายได้พิเศษหรือไม่

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่

ภาพที่ 4 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1)

6. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายการสื่อสารที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์

	มี	ไม่มี
6.1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	☐	☐
6.2 คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	☐	☐
6.3 แท็บเล็ต (Tablet)	☐	☐
6.4 สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	☐	☐
6.5 สมาร์ททีวี (Smart TV)	☐	☐

ภาพที่ 5 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2)

7. สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาหรือไม่

- ☐ ใช่ (ข้ามไปคำถามข้อต่อไป)
- ☐ ไม่ใช่ (เข้าถึงได้เพียงบางช่วงเวลา)
- ☐ ใช้งานได้ดี ช่วงเช้า เวลา 07.00 – 13.00 น.
- ☐ ใช้งานได้ดี ช่วงบ่าย เวลา 13.01 – 17.00 น.
- ☐ ใช้งานได้ดี ช่วงค่ำ เวลา 17.01 – 22.00 น.

8. สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนรูปแบบออนไลน์ เป็นแบบใด

- ☐ อินเทอร์เน็ตบ้าน (Home Use)
- ☐ อินเทอร์เน็ต 3G/4G (โทรศัพท์เคลื่อนที่)
- ☐ Hotpot จากโทรศัพท์มือถือไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์
- ☐ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 6 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (3)

9. ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบริเวณบ้านของท่านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

☐ ดีมาก
☐ ดี
☐ ปานกลาง
☐ น้อย
☐ น้อยที่สุด
☐ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

Next

ภาพที่ 7 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (4)

ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์

ด้านเทคนิคและอุปกรณ์

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อุปกรณ์สภาพไม่พร้อมใช้งาน	☐	☐	☐	☐	☐
2. ขาดแคลนอุปกรณ์	☐	☐	☐	☐	☐
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานไม่รองรับ	☐	☐	☐	☐	☐
4. อินเทอร์เน็ตล่าช้า	☐	☐	☐	☐	☐
5. ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐

ภาพที่ 8 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์

ด้านสภาพแวดล้อม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ไม่มีสมาธิในการเรียนเนื่องจากบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย	☐	☐	☐	☐	☐
7. ไม่มีพื้นที่ส่วนตัวเพื่อใช้เรียนออนไลน์	☐	☒	☐	☐	☐
8. เมื่ออยู่ที่บ้านต้องมีการรบกวนที่อื่นๆ	☐	☐	☐	☐	☐
9. ไม่สามารถจัดการเวลาเรียนของตัวเองได้	☐	☐	☐	☐	☐

ภาพที่ 8 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ ด้านสภาพแวดล้อม

ความต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ใช้ช่องทางการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ผู้เรียนเข้าถึงได้ง่าย เช่น Facebook live, Google classroom	☐	☐	☐	☐	☐
2. มีไฟล์วิดีโอการสอนที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา	☐	☐	☐	☐	☐
3. มีบทเรียนออนไลน์ที่สามารถศึกษาด้วยตนเอง	☐	☐	☐	☐	☐
4. ใช้รูปแบบการเรียนแบบออนไลน์ทั้งหมดในรายวิชาRow 4	☐	☐	☐	☐	☐

ภาพที่ 10 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ ด้านความต้องการ

5. ใช้รูปแบบการเรียนออนไลน์ ร่วมกับเรียนใน ชั้นเรียน	☐	☐	☐	☐	☐
6. มีการวัด ประเมินผลการ เรียนแบบ ออนไลน์	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

Your answer

[Back](#) [Submit](#)

ภาพที่ 11 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับปัญหาด้านการเรียนออนไลน์ และข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ค

หลักฐานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

หลักฐานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นี้ได้มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ <https://ag.kku.ac.th/Extension/> โดยมีการเผยแพร่เนื้อหาทั้งหมด ดังที่แสดงโดยลูกศรชี้หมายเลข 1



หลักฐานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ของนักศึกษาหลักสูตรการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นี้ได้มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ <https://ag.kku.ac.th/Extension/> โดยมีการเผยแพร่เนื้อหาทั้งหมด ดังที่แสดงโดยลูกศรชี้หมายเลข 1

ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Department of Agricultural Extension, Faculty of Agriculture, Khon Kaen University

KKU-Web Mail
Click here! ENG

Adobe Flash Player is blocked

Department of Agricultural Extension

หน้าแรก | หลักสูตรที่เปิดสอน | การบริการวิชาการ | งานวิจัย | ติดต่อเรา

เลือกเว็บไซต์ Preview

ขอแสดงความยินดี
บัณฑิต และ มหาบัณฑิต
สาขาวิชาส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร

ขอแสดงความยินดีกับบัณฑิต
ประจำปี 2560
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไกรเสถ์ ทวีกุล
รองอธิการบดีฝ่ายส่งเสริมการเกษตร
คณบดีภาควิชาส่งเสริมการเกษตร

Dept. of Agricultural
Extension
FACULTY OF AGRICULTURE
KHON KAEN UNIVERSITY
<http://ag.kku.ac.th/Extension>

ชมรมศิษย์เก่าภาควิชาส่งเสริมการเกษตร
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ข่าวประชาสัมพันธ์

ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ รับการตรวจประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษานาย ใน ระดับหลักสูตร คณะเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2557 27/07/2558

เอกสารเผยแพร่

1

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายไพศาล เอกวัฒน์
วันเกิด	วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 200/16 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ระดับปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา

จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เมื่อปีการศึกษา 2548
 วุฒิการศึกษาศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา
 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปีการศึกษา 2550
 วุฒิการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ลูกจ้างชั่วคราว) สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี 2551 - 2552
 ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สังกัด งานบริการการศึกษา คณะเกษตรศาสตร์
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปฏิบัติงานที่ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและเกษตรเชิงระบบ เมื่อปี 2552 –
 ปัจจุบัน

สาขาวิชาที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ

ออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน, เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

ผลงานตีพิมพ์

ไพศาล เอกวัฒน์. 2550. ผลของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์ที่ส่งเสริม
 การคิดเชิงสังเคราะห์ของผู้เรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

1. แผนงานศึกษาด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับการปฏิบัติการฝนหลวง กรณีศึกษา: ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการฝนหลวงของสำนักฝนหลวงและการบินเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร่วมกับ รศ.ประภัสสร เตชะประเสริฐวิทยา และคณะ)
2. โครงการนวัตกรรมระบบผลิตปุ๋ยหมักคุณภาพแม่นยำ กรณีตำบลโพธิ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ (ร่วมกับ ผศ.ฝากจิต ปาลินทร์ (หัวหน้าโครงการย่อย) และคณะ)

