

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

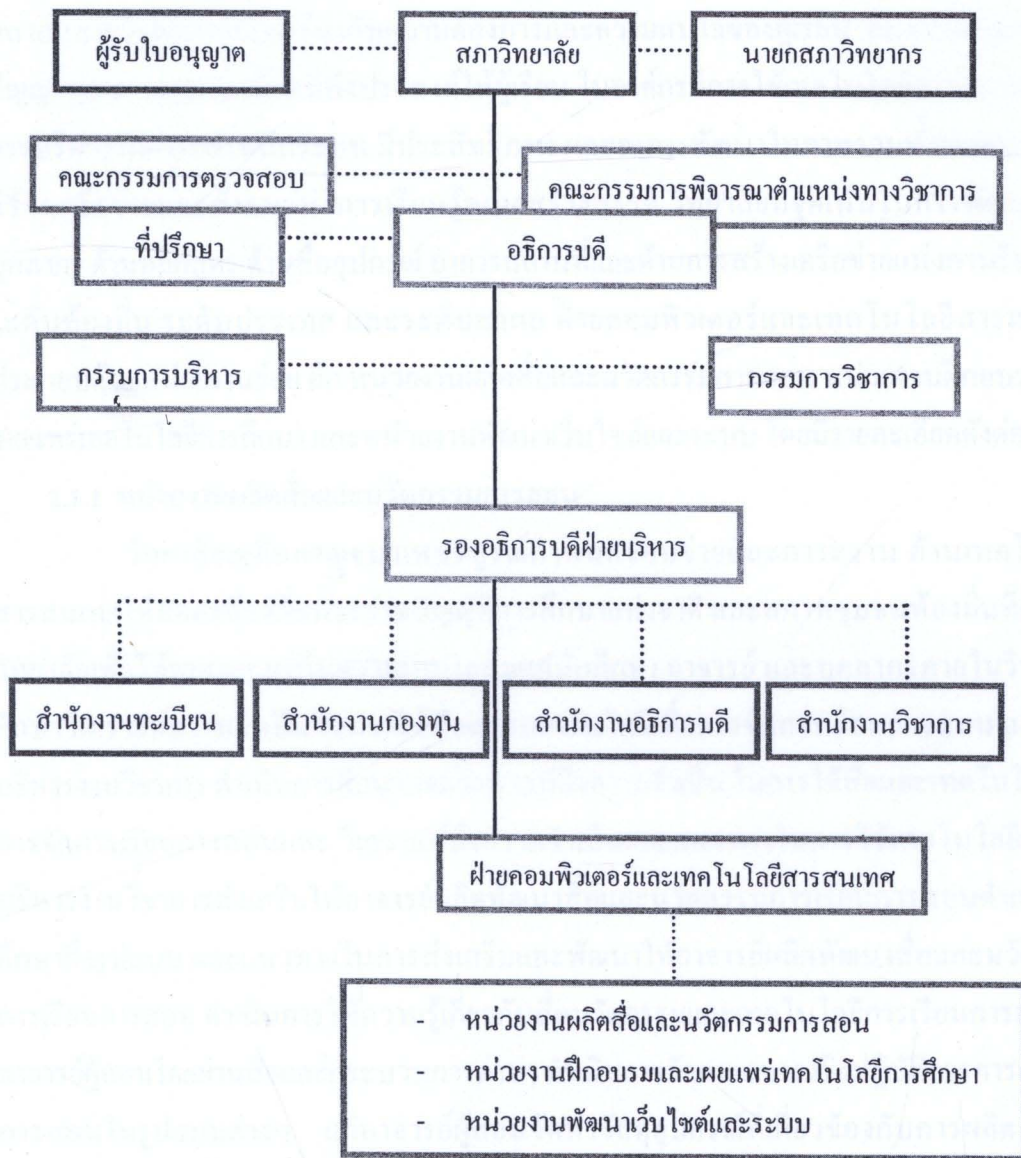
ในการดำเนินงานวิจัยเรื่องการศึกษาศึกษาทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์

สุธีราภรณ์ ชูวานนท์ (2547) วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์ ก่อตั้งขึ้น ณ เลขที่ 333 หมู่ 8 ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2548 ด้วยเจตนารมณ์ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาในระดับปริญญาตรี อันจะนำไปสู่การพัฒนาทางด้านความคิด ทักษะเชิงวิชาชีพ มนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาเยาวชนและประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะจังหวัดเพชรบูรณ์และจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งประเทศชาติแบบยั่งยืน ดังนั้นวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์จึงจัดให้มีการเรียนการสอน โดยให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมในด้านศักยภาพ และทรัพยากรสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามปณิธานที่ได้ตั้งไว้ ภาพที่ 2.1 แสดงหน่วยงาน/สำนักงาน ในวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารและหน่วยงาน วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์

CHALERMKARNCHANA PETCHABURN COLLEGE



ภาพที่ 2.1 หน่วยงาน/สำนักงานในวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์

ฝ่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฝ่ายที่มุ่งพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน นำไปสู่การเป็นผู้นำในชุมชนและสังคม มีผลงานการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนอย่างหลากหลายมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้เรียน มีการสอดแทรกภูมิปัญญา คุณธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ให้ผู้เรียน ในองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ผลของการพัฒนาในภาพรวมทั้งมุ่งสู่การสร้างเครือข่ายและสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ วิทยาลัยมีจุดเน้นในการพัฒนาด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร ด้านสื่ออุปกรณ์ อาคารสถานที่และด้านการสร้างเครือข่ายแห่งการเรียนรู้ในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับสากล ฝ่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย หน่วยงานย่อย คือ หน่วยงานผลิตสื่อและนวัตกรรมการสอน หน่วยงานฝึกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา และหน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์และระบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 หน่วยงานผลิตสื่อและนวัตกรรมการสอน

วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์กำหนดขอบข่ายและภาระงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และสภาพชุมชนท้องถิ่นที่ตั้งของวิทยาลัยเพื่อให้ตอบสนองกับความเหมาะสมแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในวิทยาลัย ศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานวิชาการ ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความจำเป็น ในการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอนและ วิเคราะห์ถึงความจำเป็นและแนวทางในการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานวิชาการส่งเสริมให้อาจารย์ผลิตพัฒนาสื่อและนวัตกรรมการเรียนการสอนดำเนินการศึกษาถึงรูปแบบ และแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้อาจารย์ผลิตพัฒนาสื่อและนวัตกรรมการเรียนการสอน ดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนการสอนแก่อาจารย์ผู้สอนโดยผ่านสื่อและกระบวนการต่างๆ ดำเนินการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการการผลิตสื่อการสอนในรูปแบบต่างๆ แก้อาจารย์ผู้สอนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อและนวัตกรรมการเรียนการสอนให้บริการแก่อาจารย์ผู้สอน จัดหาสื่อต้นแบบเพื่อเป็นแบบอย่างหรือสื่อต้นแบบในการผลิตสื่อการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์ผู้สอน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการผลิตการใช้สื่อการใช้สื่อต้นแบบในกระบวนการเรียนการสอนแก่อาจารย์ผู้สอน

2.1.2 หน่วยงานฝึกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีการศึกษา

หน่วยงานฝึกอบรมและเผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษา ได้จัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับสื่อต่างๆ รวมทั้งการนำคอมพิวเตอร์มาพัฒนาการเรียนการสอนแก่คณาจารย์ภายในวิทยาลัย ซึ่งโครงการเหล่านี้ทางหน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด

นอกจากนี้ยังได้พัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในสาขาต่างๆ และเลือกสรรอุปกรณ์ที่ทันสมัยโดยคำนึงถึงแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จออกไปสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษาฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษาให้แก่อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในวิทยาลัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม จัดฝึกอบรมบุคลากรภายในหน่วยงาน จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการใช้ไอศตทศนุปรกรณ์ในห้องเรียนมาตรฐานให้แก่อาจารย์ใหม่และอาจารย์ที่สนใจ จัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษาให้แก่อาจารย์และบุคลากรภายในวิทยาลัยในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

2.1.3 หน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์และระบบ

หน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์และระบบ ทำหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาออกแบบวิธีการนำเสนอผลิตและพัฒนาบทเรียน e-learning ทั้งแบบ Online และ offline อบรมการใช้งานระบบการจัดการเรียนการสอนแบบ e-learning ให้แก่อาจารย์และนักศึกษาและให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการผลิตและการใช้งานระบบ e-learning คู่มือระบบ LMS (Learning Management System) ให้กับนักศึกษา ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ของวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาเพชรบูรณ์ และหน่วยงานภายในให้เป็นรูปแบบ Dynamic Website พร้อมทั้งดูแลและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ออกแบบและพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในฝ่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication, CMC)

Herring (1999) ได้ให้ความหมายการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ว่า “เป็นการสื่อสารปฏิสัมพันธ์แบบไม่ต่อเนื่องกันทางคอมพิวเตอร์ ที่สามารถกำหนดการติดต่อปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์”

กนกวรรณ ศรีกระจำ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “คือการติดต่อสื่อสารกันของมนุษย์โดยอาศัยเครือข่ายทางคอมพิวเตอร์เป็นตัวเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความสำคัญคือการใช้ตัวอักษร (Text-Messaging) หรือภาษาที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละบุคคลหรือกลุ่มนั้น ๆ”

Kerr และ Hiltz (1982) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับระบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ว่า

1. ปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการควบคุมระบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ซึ่งซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ ต้องสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ได้เช่น สามารถในการเข้าถึงข้อมูลการประมวลผลในการโต้ตอบ

นอกจากนั้นผู้วางระบบได้กำหนดให้คุณสมบัติในการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้านการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (Feed back) ในรูปของข้อความ (Text Base Communication) เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในการกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

2. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องกับคุณภาพของ ชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ ๆ ในการดำเนินชีวิต เช่น มีเวลาว่างมากขึ้น มีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่างหรืองานอดิเรก เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก ส่วนผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่มได้แก่ การเพิ่มการสื่อสารในกลุ่มในลักษณะที่ไม่เป็นทางการให้มากขึ้น การกระจายการสื่อสารออกไปได้มากขึ้น ขยายขนาดของกลุ่มให้ใหญ่ขึ้น เป็นต้น

2.2.1 กระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

เป็นการใช้ E-Mail และ Computer Conferencing พร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน หรือใช้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) ในรูปของข้อความ (Text) ส่งผ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสาร ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร โดยเครื่องสัญญาณ (Communication Research Vol.19 No.1 February 1992 : 52) ซึ่งในยุคเริ่มแรกของการสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์จะเป็นการสื่อสารกันด้วยข้อความโดยปราศจากภาพ เสียงหรือภาพเคลื่อนไหว อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พัฒนาในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขึ้นต่อมาก็ได้เกิดการสื่อสารด้วยข้อความ ภาพ เสียง แม้แต่ภาพเคลื่อนไหวและพัฒนาไปสู่ความเป็นสื่อปฏิสัมพันธ์ โดยเป็นกระบวนการสื่อสารในลักษณะโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

McQuail (2000) ได้กล่าวถึงชุมชนที่เกิดขึ้นผ่านการสื่อสารคอมพิวเตอร์ว่า ชุมชนเหล่านี้ได้เปิดโอกาสในการเข้าถึงให้แก่สังคม มีการเปิดกว้างทางความคิดในขณะที่สังคมปกติไม่สามารถทำได้ โดยผู้ที่มีปัญหาหรือความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถส่งผ่านความคิดและทัศนคติถึงกันผ่านตัวกลางนี้ เช่น ผู้ที่ชื่นชอบเพลงในแนวเดียวกันก็จัดตั้งเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน นอกจากนี้ยังมีการรวมกลุ่มกัน โดยคนที่มีปัญหาในลักษณะเดียวกัน เช่น ปัญหาเรื่องเพศ หรือปัญหาสุขภาพจิต (Jones, 1997)

2.2.2 รูปแบบการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่การสื่อสารกลับ (Feedback) คือมีการโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยปกติแล้วการสื่อสารของมนุษย์นั้น มักจะมีลักษณะเป็นการโต้ตอบกัน

กล่าวคือ เมื่อมีผู้พูดก็มีผู้ฟัง ผู้ฟังรู้สึกเป็นอย่างไรก็มีปฏิกิริยาตอบกลับมา แม้ว่าในการสื่อสารในอดีตจะมีการสื่อสารกลับที่ล่าช้า หรือโอกาสที่ผู้ส่งสารจะได้รับการสื่อสารกลับมีน้อย แต่ในปัจจุบันเมื่อมีสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาในวงการสื่อสารมวลชน การสื่อสารแบบสองทางได้กลายเป็นเรื่องที่ย่างคายนี้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ส่งสารได้รับการตอบกลับจากผู้รับสารได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

Moris (1996) ได้จำแนกรูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-One Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Mail
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Usenet, Electronic Bulletin Boards เป็นต้น ซึ่งผู้รับสารต้องลงชื่อก่อนที่จะเข้าสู่ระบบ
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-One ไปจนถึง One-to-Many โดยสามารถคุยกันได้ในหลากหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ การ Chat (Internet Relay Chat หรือ IRC)
4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา Site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-one, One-to-One หรือ One-to-Many ตัวอย่างของการสื่อสารแบบนี้ได้แก่ Website, Gopher และ Ftp Sites

Rice (1989) ได้วิเคราะห์ถึงศักยภาพของการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ โดยเปรียบเทียบจากคุณสมบัติในการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเป็นอิสระจากกฎเกณฑ์และข้อจำกัด (Freedom of Constraints) เช่นการกำหนดสถานะของผู้ส่งสาร การผูกขาดความเป็นเจ้าของสื่อการไม่สามารถเลือกกลุ่มผู้รับสารเฉพาะเป้าหมายได้ การกำหนดช่วงเวลาในการรับข่าวสาร หรือการไม่สามารถเรียกคืนข้อมูลได้ เป็นต้น
2. ขอบเขตการสื่อสาร (Mode or technical bandwidth) ซึ่งหมายถึง ระยะทาง ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือเนื้อหาที่สามารถนำเสนอได้หลายลักษณะ ทั้งที่เป็นคำพูด สัญลักษณ์หรือเสียง
3. การสนองตอบและปฏิสัมพันธ์ (Feedback and interactivity) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถเกิดขึ้นได้โดยสะดวกและในระยะเวลาอันรวดเร็ว

4. การติดต่ออย่างเป็นเครือข่าย (Network Flows) ซึ่งมีผลต่อการกระจายตัวรวมทั้งการเข้าถึงสื่อ และข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกัน

Rafaeli's (1988) กล่าวถึงทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารว่า “ปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารนั้น เป็นการแสดงออกของส่วนขยายของกระบวนการแลกเปลี่ยนในการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารย้อนกลับในครั้งต่อไปจะเกี่ยวพันกับความเข้มข้นในการสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ย้อนลงไปจนถึงการสื่อสารในครั้งแรก” ลักษณะของกระบวนการการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์นี้มาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล และมักเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) โดยไม่ผ่านตัวกลาง แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารได้ถูกพัฒนาขึ้นจนทำให้รูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคลต้องเปลี่ยนไป โดยที่ผู้สื่อสารสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ผ่านเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้ เช่น โทรศัพท์และระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย จนทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ให้เป็นสื่อที่สามารถสร้างกระบวนการปฏิสัมพันธ์ได้

Steuer (1992) กล่าวว่า กระบวนการปฏิสัมพันธ์คือ “ขอบเขตซึ่งผู้สื่อสารสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยน แก่ไข รูปแบบและเนื้อหาในบรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลาง ณ เวลานั้น” Steuer ให้คำนิยามการสื่อสารในลักษณะนี้ว่า “Telepresence Vier of Mediated Communication” ซึ่ง Telepresence คือ “การรับรู้ในตัวกลางของบรรยากาศการสื่อสาร” คำอธิบายตามทฤษฎีนี้ คือกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยที่ผู้ร่วมสื่อสารไม่ได้มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน หากแต่เป็นการสื่อสารต่างสถานที่ เป็นการสื่อสารผ่านตัวกลาง ซึ่งผู้ร่วมสื่อสารสามารถรับรู้ในกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างกันได้ โดยผ่านตัวกลางซึ่ง ณ ที่นี้ คือการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั่นเอง

2.3 การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

“เครือข่ายสังคมออนไลน์” มาจากคำว่า Social Network เป็นเครือข่ายของการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ อันประกอบด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมาก เชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากองค์กรข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน คำว่า “เครือข่าย” หมายถึง “การที่มีคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป เชื่อมต่อเข้าด้วยกันด้วยสายเคเบิล (ทางตรง) หรือสายโทรศัพท์ (ทางอ้อม) มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ มีการถ่ายเทข้อมูลระหว่างกัน”

เครือข่ายสังคมออนไลน์ ถือเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากลที่เชื่อมต่อเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการสื่อสารเดียวกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารและสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายต่าง ๆ

ทั่วโลก ดังนั้น อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งรวมสารสนเทศจากทุกมุมโลก ทุกสาขาวิชา ทุกด้าน ทั้ง บันเทิงและวิชาการ ตลอดจนการประกอบธุรกิจต่าง ๆ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้รับความนิยมแพร่หลายคือ การสื่อสาร ในสังคมออนไลน์ ไม่จำกัดระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ที่ต่างระบบปฏิบัติ กันก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ นอกจากนี้ผู้ใช้อังยังสามารถมีการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างอิสระ และยังสามารถสร้างกลุ่มความสนใจขึ้นได้เองอีกด้วย

การสื่อสารในสังคมออนไลน์ไม่จำกัดรูปแบบของข้อมูล ซึ่งมีได้ทั้งข้อมูลที่เป็น ข้อความอย่างเดียว หรืออาจมีภาพประกอบรวมไปถึงข้อมูลชนิดมัลติมีเดียคือ มีทั้งภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงประกอบด้วย

Social Networking ถ้าแปลกันตรงๆ จะหมายถึงเครือข่ายสังคม แต่ ณ ที่นี้จะหมายถึง เครือข่ายสังคมในโลกออนไลน์อย่างอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเชื่อมโยงคนต่างๆ จากทุกมุมโลกเข้า ด้วยกัน ทำให้สามารถแบ่งปันข้อมูล ความรู้ และโดยเฉพาะความรู้สึกให้แก่กันได้ง่ายๆ ปัจจุบันเว็บ ที่ให้บริการลักษณะนี้มีมากมายหลายเว็บแต่ที่ดังมากที่สุดมีหลายแห่ง ได้แก่ <http://www.twitter.com/>, <http://www.hi5.com/> และ <http://www.facebook.com/> เป็นต้น

2.3.1 บทบาทของเครือข่ายสังคมออนไลน์

ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว เครื่องมือทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกนำมาใช้ในวงการวิชาชีพต่าง ๆ มากมายเพื่อที่จะทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพรวดเร็วและถูกต้องน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตถือเป็นเทคโนโลยีที่น่าจับ ตามองด้วยความเป็นอัจฉริยะ ประกอบกับการพัฒนาการที่เจริญก้าวหน้าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ด้วยอัตราประโยชน์นานับประการของอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะใช้ทางการค้า การศึกษา การเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการ ตลอดจนอินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร ทุกองค์กร เริ่มปรับตัวศึกษาและเรียนรู้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นเครื่องมือในการใช้งานได้อย่างลง ตัว ตลอดจนในปัจจุบันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจของเนคเทคพบว่า อายุผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี และ 20-29 ปี ซึ่งถือเป็นกลุ่มใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่ามี การใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล ร้อยละ 32.2 ซึ่งรองจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์คือ ร้อยละ 35.7 (เนคเทค 2545) จะเห็นได้ว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตเริ่มแพร่หลายและได้รับความนิยมไม่เฉพาะเด็ก เท่านั้น ผู้ใช้วัยทำงานเริ่มใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ทำให้เป็นหน่วยงานและ องค์กรพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่นับวันจะทวีความรุนแรง เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ



2.3.2 ประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์

ประโยชน์ของ Social Network บริษัทต่างๆเริ่มหันมาใช้ Blog ในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการมากขึ้น เนื่องจากการใช้งาน และอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยทำได้ง่าย อีกทั้งยังเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ดี เพราะ Blog ส่วนใหญ่จะสำรวจและแยกประเภทความสนใจของสมาชิกอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายที่ถูก และสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับลูกค้าผ่านข้อความแสดงความคิดเห็นได้อีกด้วย ข้อดีของ Social Network ได้แก่ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในสิ่งที่สนใจร่วมกันได้ เป็นคลังข้อมูลความรู้ขนาดย่อมเพราะสามารถเสนอและแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ หรือตั้งคำถามในเรื่องต่างๆ เพื่อให้บุคคลอื่นที่สนใจหรือมีคำตอบได้ช่วยกันตอบ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สะดวกและรวดเร็วเป็นสื่อในการนำเสนอผลงานของตนเอง เช่น งานเขียน รูปภาพ วิดีโอต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นได้เข้ามารับชมและแสดงความคิดเห็น ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือบริการลูกค้าสำหรับบริษัทและองค์กรต่างๆ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า ช่วยสร้างผลงานและรายได้ให้แก่ผู้ใช้งาน เกิดการจ้างงานแบบใหม่ๆ ขึ้น ข้อเสียของ Social Network ได้แก่ เว็บไซต์ให้บริการบางแห่งอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป หากผู้ใช้บริการไม่ระมัดระวังในการกรอกข้อมูล อาจถูกผู้ไม่หวังดีนำมาใช้ในทางเสียหาย หรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลได้ Social Network เป็นสังคมออนไลน์ที่กว้าง หากผู้ใช้รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดวิจารณญาณ อาจโดนหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการนัดเจอกันเพื่อจุดประสงค์ร้าย ตามที่เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการถูกละเมิดลิขสิทธิ์ ขโมยผลงาน หรือถูกแอบอ้าง เพราะ Social Network Service เป็นสื่อในการเผยแพร่ผลงาน รูปภาพต่างๆ ให้บุคคลอื่นได้ดูและแสดงความคิดเห็น ข้อมูลที่ต้องกรอกเพื่อสมัครสมาชิก และแสดงบนเว็บไซต์ในรูปแบบ Social Network ยากแก่การตรวจสอบว่าจริงหรือไม่ ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่กำหนดอายุการสมัครสมาชิก หรือการถูกลอกโดยบุคคลที่ไม่มีตัวตนได้

2.4 เว็บไซต์สังคมออนไลน์ Facebook

Facebook คือ Social Networking เว็บไซต์หนึ่งที่มีผู้นิยมใช้งานกันมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก เพียงแค่สมัครเป็นสมาชิกกับ Facebook ก็จะสามารถแบ่งปันข้อมูล รูปภาพ ความรู้สึกผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของ Facebook ได้ และที่สำคัญมากที่เป็นจุดประสงค์หลักของ Facebook ก็คือ การหาเพื่อนเก่าผ่านทาง Facebook และสามารถหาเพื่อนใหม่ๆ ได้จากทุกมุมโลกเช่นกัน แต่ดูเหมือนว่า Facebook จะมีหลักการเช่นเดียวกับการบันทึกลง "หนังสือรุ่น" แต่แน่นอนเนื่องจากเป็นเว็บไซต์ Facebook จึงทำอะไรๆ ได้มากมายกว่าหนังสือรุ่นธรรมดา

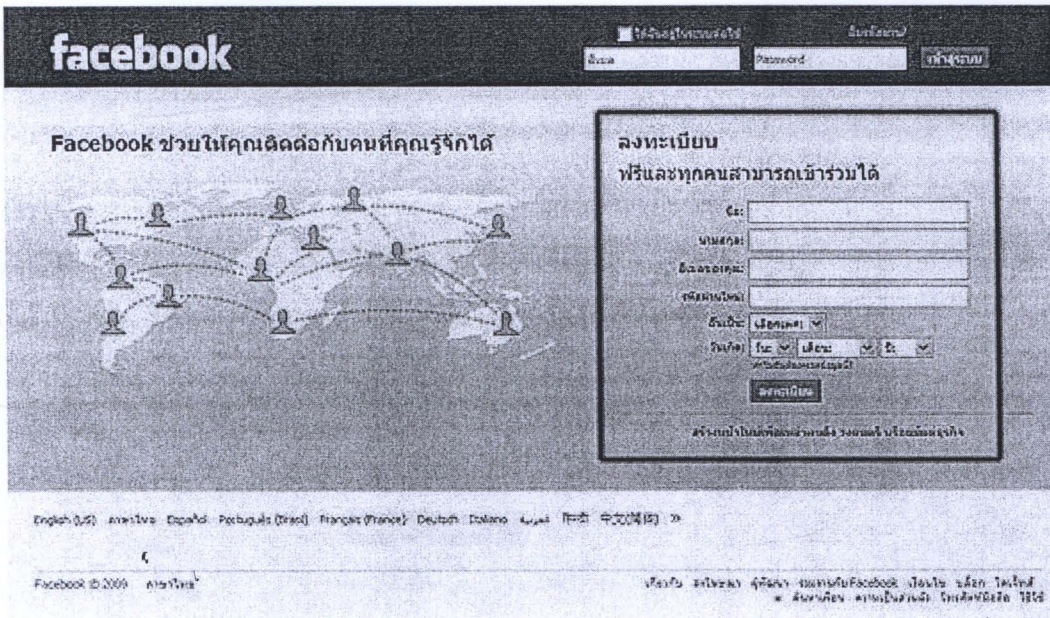
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่... 22 พ.ย. 2555
เลขทะเบียน..... 190713
เลขเรียกหนังสือ.....

2.4.1 ภาพรวมของ Facebook

จุดเริ่มต้นมาจาก Mr. Mark Zuckerberg ในสมัยที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้แนวคิดมาจาก การเขียนหนังสือที่ใช้สำหรับแนะนำตัวกับเพื่อนใหม่ในชั้นเรียน และนำมาดัดแปลงมาเป็นเว็บไซต์ในโลกของอินเทอร์เน็ต เริ่มต้นก็ใช้ในระดัชมหาวิทยาลัย และแพร่กระจายไปเรื่อยๆ จนกระทั่งยิ่งใหญ่ในปัจจุบัน เรียกว่าปัจจุบัน Mr. Mark Zuckerberg ได้กลายเป็นเศรษฐีที่อายุน้อยคนหนึ่งของโลกเลยทีเดียว ปัจจุบัน Facebook ได้มีการแปลเป็นภาษามากมาย รวมทั้งภาษาไทยด้วย และที่ทำให้เป็นที่นิยมอย่างรวดเร็วมากขึ้นเห็นจะมาจากการให้บริการฟรี

วิธีสมัครเป็นสมาชิก Facebook สิ่งที่จะต้องมีก่อนการสมัคร Facebook สำหรับผู้สนใจ จะใช้งาน Facebook ก็เพียงแค่มีย E-mail address เท่านั้น ก็สามารถสมัครเป็นสมาชิกได้แล้ว แต่ถ้ายังไม่มีก็แนะนำให้รีบไปสมัครใช้บริการฟรีอีเมลต่างๆ เช่น Gmail.com, Hotmail.com, Yahoo.com เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ไม่อยากแนะนำให้ใช้อีเมลของบริษัท เพราะเวลาทำงาน จะทำให้อีเมลนั้นถูกยกเลิกไป และที่สำคัญอีกอย่าง นี่เป็นเรื่องส่วนตัวๆ ไม่ใช่เรื่องงาน ขั้นตอนการลงทะเบียนหรือสมัครใช้บริการ Facebook ดังภาพที่ 2.2 แสดงการสมัครเป็นสมาชิก Facebook โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คลิกเข้าไปที่ www.facebook.com
2. กรอกรายละเอียดในหน้าแรก เพื่อสมัครสมาชิก (แนะนำให้กรอกข้อมูลตามความเป็นจริง และโดยเฉพาะ E-mail เพราะจะต้องมีการยืนยันการใช้งานผ่าน E-mail)
3. กดปุ่ม "ลงทะเบียน" ถ้าเป็นภาษาอังกฤษคือ "Sign Up"
4. ทำตามขั้นตอนต่างๆ ที่หน้าจอ ซึ่งจะมีข้อมูลให้กรอกชื่อของโรงเรียน การอัปโหลดรูปภาพ เป็นต้น
5. หลังจากนั้น ระบบจะทำการส่ง E-mail ไปให้ตามที่ได้กรอกในขั้นตอนสมัคร และให้เปิดและคลิกลิงค์ ยืนยันการรับ E-mail (ถ้าไม่ได้รับ mail ใน Inbox ให้ตรวจสอบในโฟลเดอร์ JunkMail)
6. ภายใน E-mail จะมี ลิงค์ให้กดเพื่อยืนยันการใช้งาน
7. จบในขั้นตอนการสมัครใช้บริการแล้ว จากนั้นก็สามารถเข้าไปใช้บริการของ Facebook ได้



ภาพที่ 2.2 สมัครเป็นสมาชิก Facebook <http://www.facebook.com>

2.4.2 การใช้งาน Facebook

สิ่งแรกที่ต้องทำก่อนใช้งาน Facebook คือ การ Login เข้า Facebook ในหน้าแรกของเว็บไซต์ www.facebook.com และทุกครั้งก่อนเลิกใช้งาน ต้อง Logout เพื่อออกจากระบบ หนึ่งเรื่องนารู้พื้นฐานที่ควรทราบในการใช้งาน Facebook ได้แก่

1. กรณีใช้งานในร้านอินเทอร์เน็ต หรือสถานที่ใดๆ ที่ไม่ใช่เครื่องส่วนตัว ในช่องของการ Login จะมีช่องสี่เหลี่ยมแสดงข้อความ "keep me logged in" ซึ่งจะใช้สำหรับการจำค่าของ Login ไม่ควรเลือกหัวข้อนี้
2. ทุกครั้งหลังเลิกใช้งาน จะต้องทำการ Logout ทุกครั้ง (อยู่ด้านบนของหน้าต่าง Facebook)
3. กรณี ลืมรหัสผ่าน หรือ Password สามารถให้ระบบส่งรหัสผ่านทางอีเมลได้ โดยการคลิก "Forgot your password" พิมพ์ข้อความ ตัวอักษรที่แสดงบนหน้าจอ จากนั้นพิมพ์ชื่ออีเมลที่สมัครสมาชิกไว้ และกดปุ่ม Reset Password (Facebook จะทำการส่งรหัสผ่านให้ทางอีเมล) ดังภาพที่ 2.3 แสดง Forgot your password Facebook ดังนี้

Trouble Accessing Your Account?

Forgot your password? Enter your login email below and fill the security check. We will send you an email with a link to reset your password.

Have a confirmation code already?

Security Check
Enter both words below, separated by a space.
Can't read the words below? Try different words or an audio captcha.


Association Floran

Text in the box:

Email:

Reset Password

If you have a different problem accessing your account, please see our Login Problems Help Page.



ภาพที่ 2.3 Forgot your password Facebook

4. การเปลี่ยนภาษา เนื่องจาก Facebook รองรับการใช้งานภาษาต่างๆ ได้มากมาย รวมทั้งภาษาไทยด้วย ถ้าต้องการใช้งานภาษาไทย หรือภาษาอื่นๆ สามารถคลิกหัวข้อภาษา ที่ด้านล่างของหน้า home page ของ เว็บไซต์ Facebook ได้ทันที

การยกเลิกการใช้งาน Facebook สำหรับกรณีที่ใช้งาน Facebook และไม่อยากใช้งาน Facebook อีกต่อไป แนะนำให้ทำการยกเลิกสมาชิก Facebook ดังภาพที่ 2.4 แสดงยกเลิกการใช้งาน Facebook โดยมีขั้นตอนการยกเลิกการใช้งาน Facebook ดังนี้

1. ให้ทำการ Login เข้าเว็บไซต์ Facebook
2. ให้คลิกหัวข้อ Settings
3. ในแท็บ Setting ให้คลิกหัวข้อด้านล่าง "Deactivate Account"
4. เลือกเหตุผลที่ไม่ต้องการใช้งาน Facebook
5. จะมีช่องให้ใส่เหตุผลเพิ่มเติม
6. คลิกปุ่ม "Deactivate My Account" เพื่อยืนยัน

Are you sure you want to deactivate your account?

Why are you deactivating? (required)

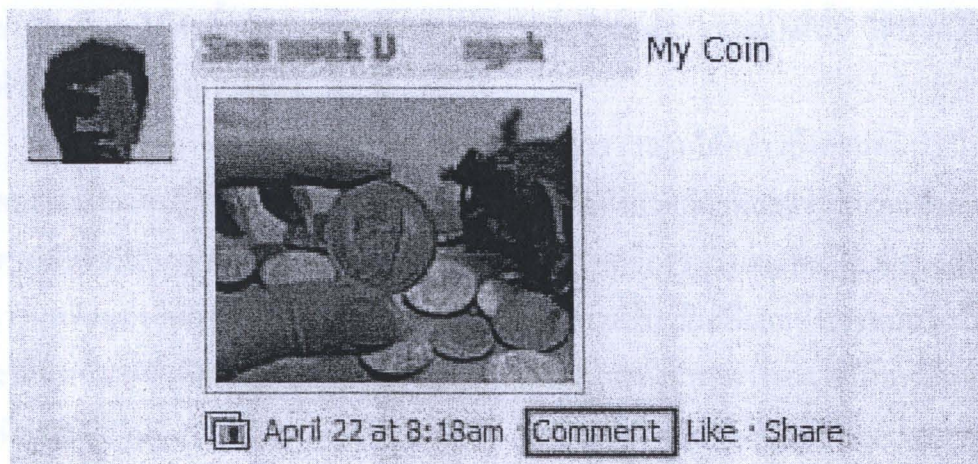
- I don't feel safe on Facebook.
- I spend too much time using Facebook.
- I have another Facebook account.
- I have a privacy concern.
- I don't find Facebook useful.
- I don't understand how to use Facebook.
- I get too many emails, invitations, and requests from Facebook.
- This is temporary, I'll be back.
- Other

Please explain further:

Email opt out: Opt out of receiving future emails from Facebook.
Notes: Even after you deactivate, your friends can still invite you to events, tag you in photos, or link you to your photos. If you opt out, you will not receive these email invitations and notifications from Facebook.

ภาพที่ 2.4 ยกเลิกการใช้งาน Facebook

กิจกรรมสำหรับผู้ใช้งาน Facebook Comment คือ การแสดงความคิดเห็น หรืออาจเป็นการตอบข้อความที่คนอื่น ๆ ได้ share ไว้ อีกหนึ่งวิธีการสื่อสารถึงคนอื่น ๆ โดยไม่จำเป็นต้องคุยกันด้วยการ Comment ผ่านข้อความ หรือแสดงความคิดเห็นของคนอื่น ดังภาพที่ 2.5 แสดง Comment ของ Facebook



ภาพที่ 2.5 Comment ของ Facebook

วิธีเขียน Comment (กรณีตอบ Comment จากคนอื่น) มีดังต่อไปนี้

1. ให้เข้าไปหน้า Wall
2. เลือกหัวข้อที่ต้องการตอบ Comment จากคนอื่น
3. คลิกข้อความ Comment ด้านล่าง
4. พิมพ์ข้อความที่ต้องการ
5. จากนั้นกดปุ่ม comment

วิธีเขียน Comment (กรณีเขียน Comment จากการ Share ของเพื่อนหรือคนอื่น) มีดังต่อไปนี้

1. คลิกเลือกเพื่อน
2. ในช่อง Wall ของเพื่อน
3. คลิกเลือกหัวข้อ Comment ของคนอื่น
4. พิมพ์ข้อความที่ต้องการ
5. จากนั้นกดปุ่ม comment

2.5 ทฤษฎีทัศนคติ

2.5.1 ความหมายของทัศนคติ

(Attitude) เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคมและการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

นัลแนลลี (อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง เครื่องมือกำหนดทิศทางพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งความรู้สึกนั้นเป็นไปในทางที่พอใจหรือไม่พอใจก็ได้

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (อ้างถึงใน มานพ จอดนอก, 2549) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถนิยามว่า เป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (อ้างถึงใน มานพ จอดนอก, 2549) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

ออลพอร์ต (อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิตใจ หรือประสาท ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น

เชอร์สโตร (อ้างถึงใน สุทิน เตียนพลกรัง, 2546) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของความไม่ชอบ ความลำเอียง ความรู้สึกและความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่สามารถวัดได้ในรูปความคิดเห็น หรือจากการแสดงออกทางภาษา

พัชรี เขยจรรยา และคณะ (2538:115) ได้กล่าวถึง “ทัศนคติ” ว่าเป็นกลุ่มขององค์ประกอบที่มีการผสมผสานกันอย่างต่อเนื่องต่อวัตถุทางสังคม องค์ประกอบนี้รวมทั้งความเชื่อและการประเมินค่า (องค์ประกอบทางความคิด) ความรู้สึกและอารมณ์ และความเตรียมพร้อมทางพฤติกรรม

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมึปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญ คือ ความรู้สึกภายใน ความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

สรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อหรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิง

ลบ ทักษะคิด มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะคิด ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และแสดงความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.5.2 ภาพรวมของทักษะคิด

ถวิล ชาราโกชน์ (2532) ได้กล่าวว่าบุคคลที่จะมีทักษะคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นจะต้องเกิดขึ้นตอนตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ (Cognitive component) การที่บุคคลจะมีทักษะคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ต่อสิ่งนั้นเสียก่อน การเกิดทักษะคิดของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้น ถ้าบุคคลนั้นรู้ว่ามิใช่ประโยชน์ก็จะมีทักษะคิดต่อสิ่งนั้น ถ้าไม่มีประโยชน์ก็จะมีทักษะคิดต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) เมื่อบุคคลรู้ในสิ่งนั้นมาแล้ว และรู้ชอบ ไม่ชอบตามมา บุคคลนั้นก็จะมีกระทำสิ่งนั้นลงไป

แหล่งที่ทำให้เกิดทักษะคิด ได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทักษะคิด ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดทักษะคิดต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด ทักษะคิด จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทักษะคิดต่อการกระทำตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทักษะคิดขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือ ไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทักษะคิด หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 – 167) กล่าวว่า ทักษะคิด ก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทักษะคิด จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทักษะคิดที่ดี ต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทักษะคิด จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและ



เข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอด ข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่ม เพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่ มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วน สำคัญที่จะทำ ให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่ สำคัญในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมา ข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัย แต่ละทางเหล่านี้ ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อให้เกิดของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าว

ทัศนคติอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ทัศนคติ ทางเชิงบวก เป็นทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรือ อารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือ เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้ง หน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมี ทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการ เข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้ รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนิน กิจการขององค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจมี ทัศนคติ เชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจจนพยายามประทุษร้ายและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคติ ที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อ บุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉย อย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหา โต้เถียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษาทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงใน

ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์
หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ

ทัศนคติอาจแบ่งออกเป็น 4 หน้าที่ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติจะช่วยให้ปรับตัวเข้าหาวัตถุ (สิ่งต่าง ๆ รอบตัว) ที่จะช่วยให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รับรางวัล และจะหลีกเลี่ยงต่อวัตถุที่คิดว่า จะให้โทษ หรือเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์นั้นคือยึดถือแนวคิดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง มากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะให้โทษให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการหรือร้านค้าทั้งที่ได้รับความพอใจ และไม่ได้รับความพอใจ ดังนั้นทัศนคติ ของผู้บริโภคต่อสิ่งเหล่านี้จึงมีลักษณะแปรผันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมา

2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (Ego – defensive function) ทัศนคติจะช่วยปกป้อง ภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self – image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ หรืออันตรายที่ เกิดขึ้นจากภายนอก ซึ่งจุดมุ่งหมายของทัศนคติในลักษณะนี้ก็คือเพื่อที่จะป้องกันส่วนขาดหรือส่วน เสียของตนเอง ให้เกิดความสบายใจ ตัวอย่างเช่น นักศึกษาที่สอบตกในวิชาหนึ่ง อาจเลือกที่จะ คำหาอาจารย์ผู้สอนว่าสอนไม่ดี หรือให้เกรดไม่ยุติธรรมแทนที่จะยอมรับว่าเพราะตัวเองขี้เกียจไม่ ขยันเรียน

ในทางการตลาด ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผิดพลาด มักจะไม่ต้องการที่จะ ยอมรับว่าเป็นเพราะตนเองตัดสินใจผิด แต่อาจเลือกที่จะปกป้องตนเอง โดยการตำหนิพนักงานขาย ว่าให้คำแนะนำผิดและผู้ผลิตควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นี้ไม่ดี เป็นต้น

3. หน้าที่ในการแสดงออกค่านิยม (value – expressive function) ในขณะที่ทัศนคติ เพื่อป้องกันตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเองเพื่อปิดบังลักษณะที่แท้จริงไม่ให้ ปรากฏ ในทางตรงกันข้ามทัศนคติที่ทำหน้าที่ในการแสดงออกค่านิยม จะพยายามแสดงลักษณะที่ แท้จริงของตนเองให้ปรากฏแทน ตัวอย่างเช่น นักอนุรักษ์นิยมอาจจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเสื้อผ้าสี สดใส ฉูดฉาด จะแสดงออกด้วยการสวมใส่เสื้อผ้าโทนสีมืด ๆ ลายเรียบ ๆ แทน หรือผู้ที่มีทัศนคติ มองตนเองเป็นคนสมัยใหม่ทันสมัย จะนิยมสวมใส่เสื้อผ้าที่มีตราราคาแพง ๆ หรือเลือกซื้อสินค้าที่ มีแบบสไตล์สมัยใหม่ เพื่อแสดงค่านิยมของเขาออกมาให้ปรากฏ เป็นต้น

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) หน้าที่ของทัศนคติข้อ สุดท้ายนี้ บางครั้งเรียกว่า “หน้าที่ในการประเมินวัตถุ” (Object appraisal) เพราะว่ามันคล้งจำเป็น จะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมรอบข้างจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ว่าวัตถุ เหล่านี้เกี่ยวกับเรื่องอะไร และเป็นลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ที่จะแสวงหาความรู้ความชัดเจน เพื่อ ความเข้าใจ และเพื่อให้เกิดความสามารถทำนายการกระทำของตนเองและผู้อื่นได้ และเมื่อบุคคลได้

ทำความเข้าใจในวัตถุที่มีปัญหาครั้งหนึ่งแล้วก็จะพัฒนาเป็นความรู้มารวมกับประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม และด้วยวิธีดังกล่าว จะช่วยให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้น เพราะความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมจะช่วยสร้างทัศนคติในการมองโลกว่า อะไรควรรับรู้ให้ ความสนใจ อะไรควรหลีกเลี่ยง เป็นต้น

2.5.3 การศึกษาทัศนคติ

ระวีวรรณ อังคนุรักษ์ (2533) กล่าวว่า การศึกษาทัศนคติของบุคคลเริ่มต้นด้วยการศึกษาแบบนาร์่องเพื่อหาจุดเริ่มต้นและขอบข่ายของทัศนคติ การที่จะตัดสินใจว่าจะวัดอะไร ด้านใดบ้าง แล้วรวบรวมข้อความเกี่ยวกับทัศนคติซึ่งอาจทำให้มีผลกับพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลนั้นได้ วิธีการศึกษาทัศนคติมีหลายวิธีดังนี้

1. การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกต โดยทำเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1.1 การสังเกตทางตรง (Direct Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตต้องเฝ้าดูพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง โดยอาศัยประสาททางตาและประสาททางหู

1.2 การสังเกตทางอ้อม (Indirect Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตไม่ได้เห็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ด้วยตนเองอาศัยการถ่ายทอดจากผู้อื่นหรือจากเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อต่างๆ เช่น เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนาหรือพูดคุยกันอย่างมีจุดหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่วางแผนไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์นอกจากจะได้ข้อมูลตามต้องการแล้วยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิภาณไหวพริบ ท่วงที วาจาอุปนิสัย เป็นต้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview)

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ

4. การรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีหนึ่งที่นิยมใช้ในวงการศึกษาทัศนคติความสนใจและบุคลิกภาพของบุคคล กล่าวคือ ให้เข้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่าชอบ ไม่ชอบอย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยาย

5. โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค่อยชัดเจนกระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้แสดงปฏิกิริยาความรู้สึกความคิดเห็นออกมาเพื่อที่จะได้สังเกตดูว่ามีความรู้สึกอย่างไร

6. สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่รวมกันเป็นหมู่คณะโดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเรา ประเมินค่าบุคคลอื่น เมื่อได้ข้อมูลให้นำมาทำแผนผังแสดงความสัมพันธ์ว่าใครเลือกใครบ้างโดยใช้ลูกศรโยงไปยังผู้ที่ถูกเลือก

2.6 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ

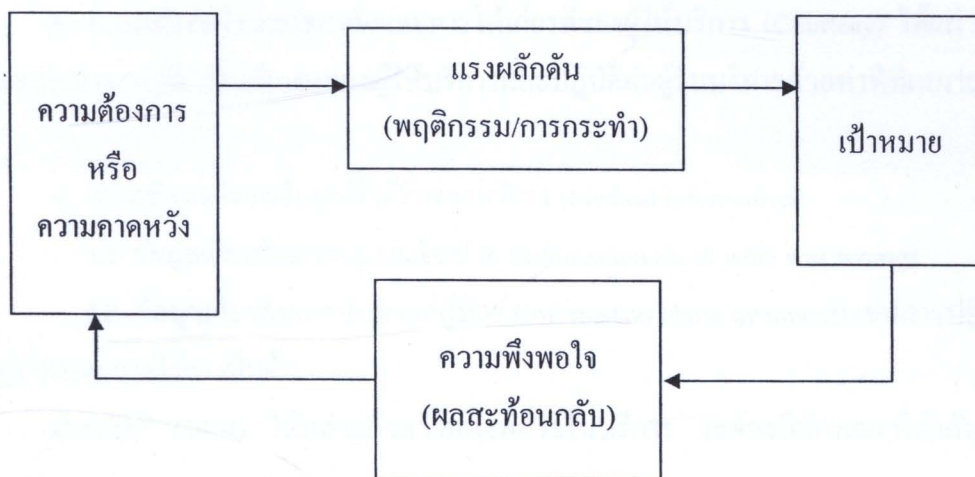
2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ

เดวิส (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มุลลินส์ (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.6

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์



ภาพที่ 2.6 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

2.6.2 ความพึงพอใจต่อบริการ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (1975) เป็นนักวิจัย ทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพ จำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 อเคย์และแอนเดอร์เซน ได้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 4 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2 แพทย์ได้ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ (Concern of doctors for overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow - care)

3. ความพึงพอใจต่ออخصยาชัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอخصยาชัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสมกับวัย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย (Information about treatment) เช่นการปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น

มิลเลทท์ (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกโดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอคุศลย์ศักดิ์ ธีระจินดา (2527) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุด โดยการจัดบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอخصยาชัยไมตรีเป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

2. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ



2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณญา ม้าลายทอง (2539) ศึกษาเรื่อง การเปิดข่าวสารและการให้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทล็อกซ์เลย์ จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ใช้ ลักษณะการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้วิจัยพบว่า เพศ ตำแหน่งสายงาน และการเข้ารับและไม่เคยเข้ารับการสัมมนา อภิปราย หรืออบรมเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย ในขณะที่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความถี่ในการเข้ารับการสัมมนาอภิปรายหรืออบรมเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ลักษณะการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผู้วิจัยยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลประเภทเพื่อนมากที่สุด รองลงมาคือสื่อมวลชนประเภทนิตยสารและสื่อเฉพาะกิจประเภทจัดนิทรรศการ สำหรับความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

องค์อาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาถึงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บที่มหาวิทยาลัย และสนใจเปิดรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด นอกจากนี้นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ เพื่อการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการและทักษะการใช้งานระบบเว็ลด์ไวด์เว็บและการใช้ระบบเว็ลด์ไวด์เว็บในการตอบสนองความต้องการด้านข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ

นิชดา เตรียมชัยศรี (2552) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) พบว่าการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานมีมากที่สุดจะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านทางเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

วิไลพร จิตต์จุฬานนท์ (2543) ได้ศึกษาการเปิดรับ ทรรศนคติ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์การศึกษาของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย พบว่าเว็บไซต์ที่นักเรียนสนใจมากที่สุดคือ Sanook.com เพราะได้รับข้อมูลที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ และพบว่าทัศนคติและการใช้ประโยชน์จากเว็บเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวก

รัตนาวดี เกียรตินิยมศักดิ์ (2543) ได้ศึกษามณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา www.pantip.com และ www.sanook.com ได้พบว่าลักษณะในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นั้นเป็นเวทีเสวนาทางวัฒนธรรมที่มีประเด็นความสนใจของผู้ใช้งาน และยังมีลักษณะเป็นชุมชนเสมือนที่เกิดขึ้นขนานไปกับโลกแห่งความเป็นจริง นอกจากนี้ยังได้พบว่า การใช้มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อตัวเองและใช้เพื่อเป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ

ศุทธฤทัย เขิญขวัญมา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมนันทนาการ และการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อเสียของการเล่นเกมคอมพิวเตอร์คือ มักจะทำให้ผู้เล่นเพลิดเพลิน ใช้เวลาในการเล่นนานขึ้น และเล่นไม่เลิก จนเกิดอาการติดเกม ทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเองในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมทั้งมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกและลักษณะนิสัยที่เปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งผลการวิจัยบางเรื่องได้บ่งชี้ว่าเป็นผลมาจากการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ประเภทต่อสู้รุนแรง และเป็นความรู้สึกรักของคนที่ต้องการเอาชนะในการแข่งขัน นอกจากนี้ยังได้ข้อสรุปจากผู้ร่วมสนทนากลุ่มว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการใช้เวลาว่างที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ นอกจากจะใช้เวลาไปในการเล่นแล้ว นักเรียนส่วนใหญ่จะใช้เวลาว่างในการเดินเล่นตามศูนย์การค้า หรือไม่ก็คุยโทรศัพท์กับเพื่อนหรือแฟน ซึ่งในมุมมองของผู้ร่วมสนทนาคิดว่าเป็นเรื่องไร้สาระ และเป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของอาจารย์ที่คิดว่านักเรียนใช้เวลาในการเล่นเก๋มมากเกินไป แบ่งเวลาไม่ถูก และขาดความรับผิดชอบ ไม่สนใจในการเรียนเท่าที่ควร แต่คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อนักเรียนในแง่ของการฝึกสมอง การได้รับความรู้จากการค้นคว้าข้อมูล และมีความคิดสร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียน รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาในการทำงานตลอดจนช่วยพัฒนาทักษะด้าน IT ของนักเรียนอีกด้วย