

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นศึกษาในกรณีของลักษณะและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ทฤษฎีและผลงานที่เคยมีผู้ทำการศึกษามาแล้ว ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีหลักที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสาร (Information Exposure Theory)
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
4. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยในอันดับแรกผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการพัฒนาการและความสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ใช้การสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน โดยมีผู้ให้ความหมายการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไว้ ดังนี้

วอลเตอร์ (Walther) ¹ ได้ให้ความหมายของ CMC ว่า

หมายถึง การประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือต่างเวลา (Asynchronous) โดยที่ผู้ส่งใส่รหัส (Encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (Text Message) ซึ่งถูกถ่ายทอด (Relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความรวดเร็วและมีการตอบกลับที่สามารถตอบกลับไปยังผู้สื่อสารได้ทันทีคล้ายกับการพูดคุยต่อหน้ากันนั้น ยังเป็นการสื่อสารที่มีข้อจำกัด

¹ Joseph B. Walther, “Internet Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relation Perspective,” Communication Research (1992):52.

ดังที่ ปาร์ค และ ฟลอยด์ (Parks and Floyd)² ได้อธิบายว่า

จุดแตกต่างระหว่างการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน (Face to Face) และการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นจะขาด Social Context Clues คือ ขาดสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) และพฤติกรรมการแสดงอวัจนภาษาระหว่างกันของผู้สื่อสาร

ดังนั้น ข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ คือ การขาดการมองเห็นลักษณะท่าทาง แววตา และการแสดงอารมณ์ทางสีหน้า รวมทั้งน้ำเสียงของผู้สื่อสาร

อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดทางด้านการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นก็ได้เป็นอุปสรรคแก่ผู้ใช้อย่างใด เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และยังคงกลายเป็น “สถานที่” สำหรับการสร้างโอกาสที่สำหรับการสร้างโอกาสในการรู้จักหรือเป็นมิตรกันกับผู้ใช้คนอื่น ๆ บนโลกไซเบอร์

กิตติ กันภัย³ กล่าวว่า

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ CMC ทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์ฉันมิตรหรือแม้แต่ทำให้คนแต่งงานกันได้ และคนในสังคมจำนวนหนึ่งใช้ CMC เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ปัญหาของตนเองที่กำลังประสบอยู่ ความสัมพันธ์ฉันเพื่อนทางออนไลน์อาจจะพัฒนามาจากคนที่ไม่เคยพบปะเห็นหน้ากันมาก่อน โดยไม่คำนึงถึงถิ่นที่อยู่หรือบางครั้งไม่คำนึงถึงเพศ อายุและสัญชาติ

คอร์เซ็นนีย์⁴ กล่าวว่า “การสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ของสื่ออิเล็กทรอนิกส์สร้างความรู้สึกความใกล้ชิดมากกว่าผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงถิ่นที่อยู่ ความใกล้ชิดทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic propinquity) อาจจะช่วยสนับสนุนความสัมพันธ์ฉันเพื่อนหรือความใกล้ชิดกัน”

² R. Parks and K. W. Floyd, “Making Friends in Cyberspace,” Journal of Communication (1996):81.

³ กิตติ กันภัย, มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด, 2543), น. 32-33.

⁴ คอร์เซ็นนีย์, อ้างถึงใน อาทิตยา เมืองยม, “การสร้างสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้การสนทนา (chat),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

เวลแมน⁵ ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมว่า “เครือข่ายทางสังคมเป็นเครือข่ายที่ทำให้ผู้คนทำความรู้จักและเกิดปฏิสัมพันธ์กันทั้งในด้านที่ดีและไม่ดี”

แต่ เวลแมน และ แฟรงค์ (Wellman & Frank)⁶ เชื่อว่าการเข้าถึงกันในทุก ๆ ระดับที่หลากหลายจะทำให้เกิดความเข้าใจลักษณะนิสัยซึ่งและลักษณะเฉพาะของกันและกันผ่านระบบการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ลักษณะนิสัยหรือลักษณะเฉพาะเหล่านี้หมายถึงองค์ประกอบของเครือข่าย ขนาดและขอบเขตของเครือข่าย ความถี่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และแหล่งที่มาของเครือข่ายนั้น ๆ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

(Uses and Gratifications Theory)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นศึกษาถึงผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Receiver) ว่ามีกระบวนการอย่างไร แนวทางการศึกษาดังกล่าวอยู่ภายใต้แนวคิดที่ว่าพฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกิดขึ้นจากความต้องการ (Needs) ซึ่งมีที่มาต่างกัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของบุคคลเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานภายในจิตใจบุคคล และประสบการณ์โดยตรงจากที่บุคคลนั้นได้รับจากสังคมโดยตรง ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จึงเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่องถึงความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ตามมา

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ถูกพุดขึ้นครั้งแรกโดยแคทซ์ (Katz)⁷ เขากล่าวว่า การวิจัยทางการสื่อสารควรจะเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดและคำถามที่ว่า “สื่อส่งผลกระทบต่อผู้รับสารอย่างไร” ไปเป็นการหาคำตอบว่า “ผู้รับสารกระทำการอย่างไรกับสื่อ” เนื่องจากแคทซ์มองผู้รับสารในฐานะเป็นผู้กระทำ (Active) และเป็นผู้ที่สามารถที่จะเลือกเปิดรับสื่อมากกว่าที่จะเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive) ที่เป็นเพียงแค่ผู้รับสื่ออย่างเดียว

⁵ เวลแมน, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

⁶ Wellman and Frank, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

⁷ Katz E. Blumler, “Uses and Gratifications and Mass Communication

Theory Overview,” <<http://www.uts.cc.utexas.edu/~lpba077/UGTheory.htm>> ,

January 2007.

แคทซ์และคณะ (Katz & Others)⁸ ได้ทำการศึกษาทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ โดยศึกษาและเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้สื่อในประเทศอิสราเอล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจขั้นพื้นฐานซึ่งเน้นที่ความพยายามที่จะประดิษฐ์เครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาพิสูจน์โดยสมมติฐานใด ๆ ที่แคทซ์และคณะได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 3 อย่างดังนี้

1. Mode คือ ลักษณะความต้องการ ได้แก่
 - 1.1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น (Strengthen)
 - 1.2 ต้องการให้ลดน้อยลง (Weaken)
2. Connection คือจุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก ได้แก่
 - 2.1 เพื่อรับข่าวสาร ความรู้ (Information)
 - 2.2 เพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์ (Gratification)
 - 2.3 เพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ (Credibility and Confidence)
 - 2.4 เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Contact)
3. Reference คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์ต้องการเชื่อมโยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
 - 3.1 ตนเอง (Self)
 - 3.2 ครอบครัว (Family)
 - 3.3 เพื่อนฝูง (Friend)
 - 3.4 ผู้ปกครอง สังคม (State and Society)
 - 3.5 ขนบประเพณี วัฒนธรรม (Tradition and Culture)

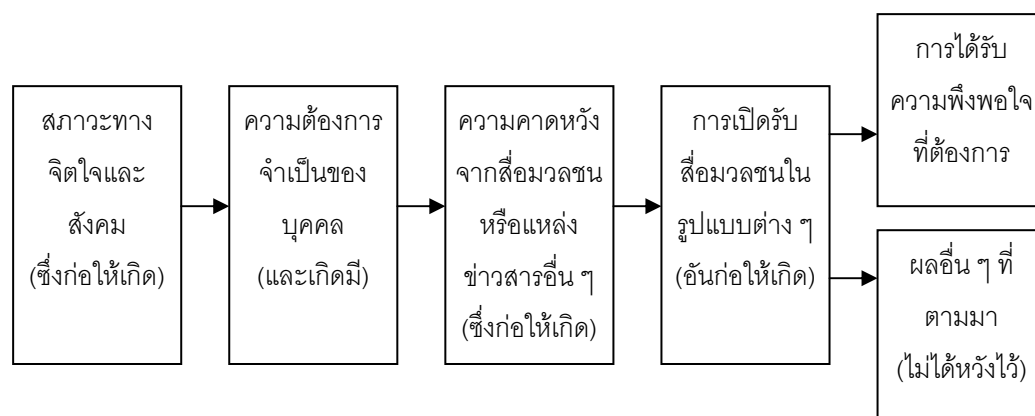
⁸ Katz E. Blumler, J. G., and Gurvitch M. "Utilization of Mass Communication by the Individual," in The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research (Beberly Hill: Sage Publication, 1974), pp. 46-69.

แคทซ์และคณะได้สร้างข้อความแสดงความต้องการของบุคคลขึ้น จำนวน 35 ข้อความ โดยนำองค์ประกอบทั้ง 3 มารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลที่สามารถใช้สื่อต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองให้ให้ความพึงพอใจได้ และได้นำข้อความเหล่านี้มาสร้างมาตรวัด (Rating Scale) ระดับการตระหนักในความสำคัญของความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล (Individual Need Salience) และยังได้รับระดับความพึงพอใจที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อประเภทต่าง ๆ โดยการใช้วิธีการที่คล้ายคลึงกัน คือการสร้างมาตรวัดความพึงพอใจที่สื่อมวลชนแต่ละประเภทให้แก่ผู้รับสาร โดยแบบแผนการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะทางสังคมและจิตที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร ซึ่งการคาดคะเนนี้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ส่งผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ (7) ผลอื่น ๆ ที่มีอาจคาดหมายมาก่อน

โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องแนวคิดในเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน” สามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองดังนี้

แผนภาพที่ 2.1
แบบจำลองการสื่อสารของแคทซ์และคณะ



ที่มา: จารูวรรณ กิตตินราภรณ์, “พฤติกรรมกรเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ‘เวิลด์ไวด์ เว็บ’ (world wide web: www) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 45.

แบบจำลองนี้ได้อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชนและการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกผู้บริโภคสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับการความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพอใจของตนเองในรูปแบบและเหตุผลที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ แคทซ์และคณะ ได้ศึกษาและอธิบายถึงปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อของผู้ใช้หรือผู้รับสารดังนี้

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (The Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไป
2. ความต้องการและความคาดหวังในการใช้สื่อของผู้รับสาร (Needs, Expectation of the Mass Media) ที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

โดยทั้งสองปัจจัยนี้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันจึงนำไปสู่ผลของพฤติกรรมการเปิดรับสารที่แตกต่างกันนั่นเอง

อนึ่ง ความต้องการก็เป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งในการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ โดยการศึกษาตามทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Needs) ตามแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow)⁹ ได้แก่ ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการด้านความรัก (Belonging and Love Needs) ความต้องการความมีชื่อเสียง (Esteem Needs) และความต้องการประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) นอกจากนั้นมนุษย์ยังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งได้แก่ ความต้องการอยากรู้ (Needs for Condition or Needs for Orientation) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างสุดท้ายนี้เป็นความต้องการที่มนุษย์พึงมีเพื่อความอยู่รอดในสังคมนั่นเอง

แม็คคอมบ์ และ เบคเคอร์ (McCombs and Becker)¹⁰ ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้รับสารเกี่ยวกับการใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน ว่าผู้รับสารมีความต้องการในการใช้สื่อมวลชนเพื่อวัตถุประสงค์ 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการสังเกตรอบตัว เพื่อจะรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้ และเพื่อให้ทันเหตุการณ์ที่ทันสมัยและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติให้ถูกต้องและช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบการเมืองและสังคมที่เป็นอยู่
3. เพื่อนำเอาไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication)
4. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) เพื่อสร้างความรู้สึได้ว่าได้อยู่ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
5. เพื่อสร้างความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น (Reinforcement) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ทำไปแล้ว
6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

⁹ Maslow, อ้างถึงใน จรินทร์ ธนาธิกุล, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 60-61.

¹⁰ Maxwell E. McCombs and Lee B. Becker, “Using Mass Communications Theory,” in Perspectives in mass communication (New Jersey: Prentice Hall, 1979), pp. 51-52.

วิลเลียม (William)¹¹ กล่าวว่า ความพึงพอใจที่ได้จากสื่อเกิดจากความสามารถในการสนองความต้องการต่าง ๆ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Human Contact) เพื่อมีเพื่อนเพิ่มขึ้นและทำให้รู้สึกไม่เหงา ไม่โดดเดี่ยว อาทิ การเปิดโทรศัพท์ การเล่นเกมอินเทอร์เน็ต การแชท การใช้บริการเว็บไซต์ ชุมชนออนไลน์ หรือการคุยโทรศัพท์กับผู้อื่น
 2. การติดตามเหตุการณ์ (Surveillance) โดยเหตุการณ์นั้น ๆ อาจมีความเกี่ยวข้องกับตนเอง หรือไม่เกี่ยวข้องกันเลยแต่ต้องการมีความอยากรู้เพื่อให้ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 3. การเข้าใจสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Understanding) เพื่อเรียนรู้ว่าเรามีสังคมและเป็นสมาชิกของสังคมประเภทไหนและมีวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไร
 4. การหลบหนีหรือผ่อนคลาย (Escape or Relax) โดยการหลบหนีจากชีวิตประจำวันที่มีแต่ความเร่งรีบ วุ่นวายและน่าเบื่อ และหลีกเลี่ยงการคิดถึงสิ่งที่รบกวนจิตใจอยู่
 5. การสร้างเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ให้แก่บุคคล (Personal Identity) โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าใจตนเองมากขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของตนเอง
 6. การได้รับความพึงพอใจโดยทันทีทันใด (Outright Pleasure) คือ การได้รับความรู้สึกดี ๆ เช่นความตื่นเต้น มีความสุข ถึงแม้ว่าจะเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ก็ตาม
 7. การได้รับความรู้หรือวิธีการในการปฏิบัติ (Gaining Knowledge or Know How) เพื่อความต้องการในส่วนต่าง ๆ
 8. การเป็นแรงบันดาลใจ (Inspiration) ในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่
- อย่างไรก็ตาม แมคควอล (McQuail)¹² ได้ทำการศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากการใช้สื่อมวลชน ซึ่งแบ่งออกเป็น

¹¹ William, อ้างถึงใน อาทิตยา เมืองยม, “การสร้างสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้การสนทนา (chat),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

¹² McQuail, อ้างถึงใน วลณี โอฟารโชติสถานนท์, “ความคาดหวังความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

1. ความต้องการข่าวสาร สารสนเทศ (Information)

1.1 ติดตามเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว สภาพปัจจุบันของสังคมและโลก

1.2 แสวงหาข้อแนะนำปฏิบัติ หรือแสวงหาความคิดเห็น และทางเลือกในการตัดสินใจ

1.3 สนองความต้องการอยากรู้อยากเห็น และความสนใจทั่วไป

1.4 เรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง

1.5 สร้างความรู้สึกมั่นคงจากความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ให้แก่บุคคล (Personal Identity)

2.1 แสวงหาแรงเสริม (Reinforcement) แก่ค่านิยมส่วนบุคคล

2.2 แสวงหาตัวแบบทางพฤติกรรม

2.3 แสดงออกร่วมกับค่านิยมอื่น ๆ (ในสื่อมวลชน)

2.4 เข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Integration and Social Empathy)

3.1 เข้าใจสถานการณ์แวดล้อมของบุคคลอื่นในสังคม

3.2 แสดงออกร่วมกับผู้อื่นและได้รับการยอมรับจากสังคม

3.3 นำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.4 ใช้เป็นเพื่อน ทดแทนความเป็นเพื่อนในชีวิตจริงได้

3.5 ช่วยในการดำเนินบทบาททางสังคม

3.6 ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และ สังคม

4. ความต้องการความบันเทิง (Entertainment)

4.1 หลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ

4.2 เพื่อความผ่อนคลาย

4.3 ได้รับวัฒนธรรมที่แท้จริงตามธรรมชาติ (Intrinsic Cultural) หรือได้รับความเพลิดเพลินสุนทรีย์ (Aesthetic Enjoyment)

4.4 ใช้เวลาให้หมดไป

4.5 ปลดปล่อยอารมณ์

4.6 กระตุ้นความรู้สึกทางเพศ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับสารต่อการเปิดรับ และใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของนักวิชาการและนักคิดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความต้องการและเหตุผลในการเปิดรับเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ โดยผู้วิจัยแบ่งความต้องการออกเป็น

1. ความต้องการข้อมูลสารสนเทศ (Information)
 - 1.1 เพื่อทราบข้อมูลและเหตุการณ์ต่าง ๆ (Surveillance)
 - 1.2 เพื่อหาข้อแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติและการตัดสินใจต่าง ๆ
 - 1.3 เพื่อการเรียนรู้และการศึกษา การค้นคว้าตามความต้องการ (Social Integration)
2. ความต้องการการมีส่วนร่วม เชื่อมโยงตนเองเข้ากับสังคม (Social Integration)
3. ความต้องการความบันเทิงเพื่อลดและผ่อนคลายความตึงเครียด (Entertainment)
4. เพื่อสร้างเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการแสดงออกความเป็นตัวเอง
5. เพื่อผลประโยชน์อื่น ๆ ของตนเอง

ปาล์มกรีน (Palmgreen)¹³ ได้รวบรวมงานวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ และได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงโครงสร้างและขอบเขตของทฤษฎีขึ้น เพื่อจัดวางกระบวนการของความพึงพอใจในการใช้สื่อท่ามกลางสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ โดยแบบจำลองต่าง ๆ แสดงให้เห็นโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีการเชื่อมโยงกันในลักษณะความสัมพันธ์สองทางของตัวแปรต่าง ๆ พร้อมแสดงให้เห็นว่ากระบวนการความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้น ท่ามกลางความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างโครงสร้างทางสังคมกับลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคล

อย่างไรก็ตาม จุดสำคัญของแบบจำลองนี้ไม่ได้อยู่ที่ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (Gratification Obtained) อย่างที่ได้มีการศึกษาวิจัยในยุคต้น ๆ แต่อยู่ที่การแสวงหาความพึงพอใจ (Gratification Sought) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากแรงจูงใจหรือความต้องการส่วนบุคคล นอกจากนั้น แบบจำลองนี้ยังแสดงให้เห็นถึงการแสวงหาความพึงพอใจจากการใช้สื่อที่กล่าวถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการใช้สื่อและตัวแปรทางสังคมและจิตวิทยาด้วย

¹³ Palmgreen, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

ลีนา ลิมอภิชาติ¹⁴ กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารที่ควรคำนึงเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้ว ในการรับสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตรวจสอบความต้องการของตนซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตน
- 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของตน
- 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
- 1.4 ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

2. ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ เพศ วัย การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ

2.1 วัย หรืออายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเกิดความแตกต่าง ในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารที่เปลี่ยนไป เมื่ออายุมากขึ้น

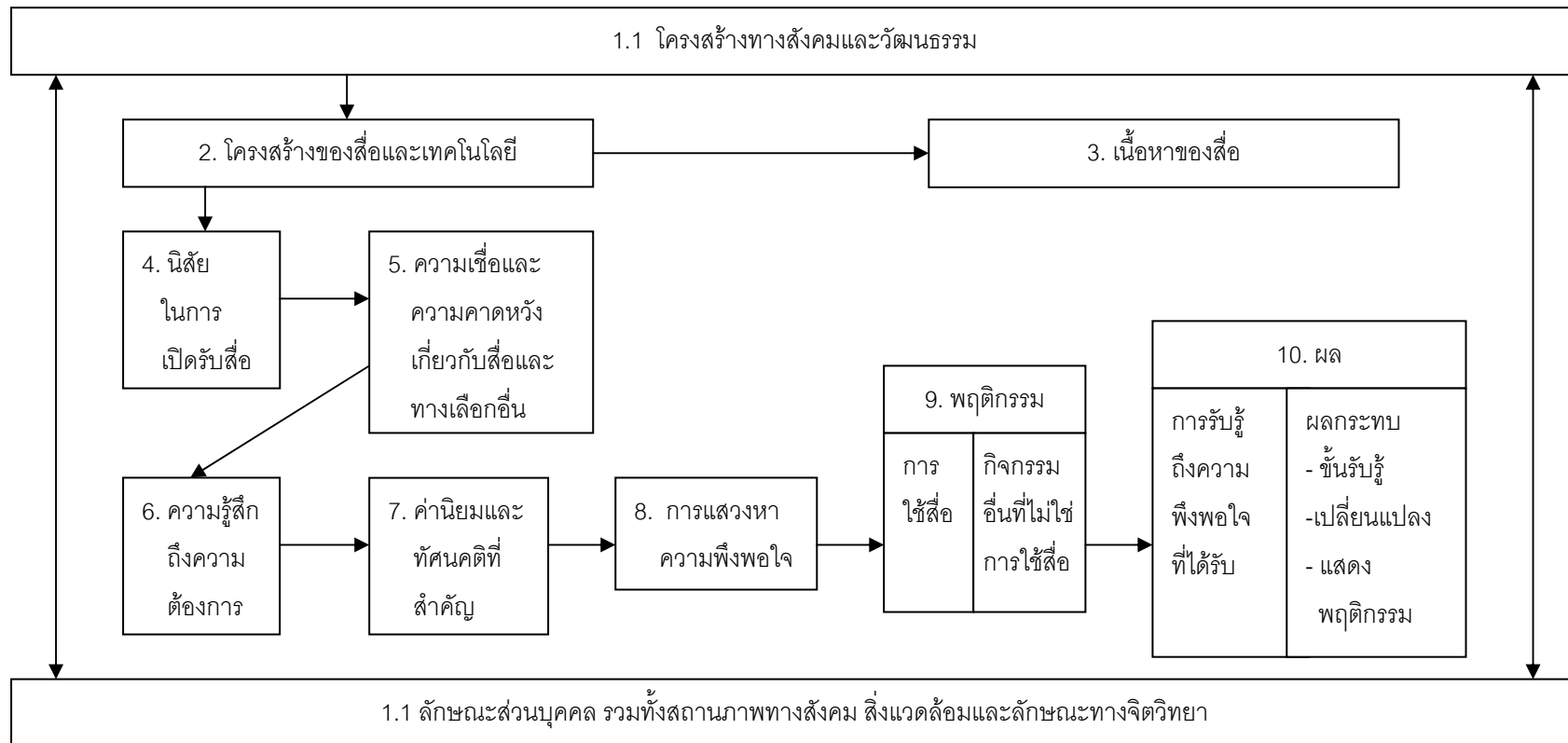
2.2 เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับส่งข่าวสารนั้น ๆ ด้วย

2.3 การศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจจะพบได้ตั้งแต่การตีความ การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หรือแม้แต่ความรู้ ความสามารถในการใช้สื่อเป็นสื่อที่ทำให้พฤติกรรมในการรับสารต่างกันไป

2.4 ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงภูมิหลังของครอบครัว เชื้อชาติ อาชีพ รายได้ และความเป็นอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร

¹⁴ ลีนา ลิมอภิชาติ, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

แผนภาพที่ 2.2
แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ



ที่มา: จรินทร์ ธนาศิลปกุล, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,”
(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 35.

3. ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม ความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลมีการรับรู้ข่าวสารที่ดีกว่า ดังคำกล่าวที่ว่าเราเห็นในสิ่งที่อยากเห็นและได้ยินในสิ่งที่อยากได้ยิน ดังนั้น ความตั้งใจจากประสบการณ์เดิมมีความสำคัญต่อผู้รับสารเช่นกัน

4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการตีความสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของพฤติกรรม การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และผลกระทบที่กลุ่มผู้ใช้บริการได้รับจากเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสาร (Information Exposure Theory)

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยเลือกให้ความสนใจเกี่ยวกับผู้รับสาร (Receiver) โดยมีความเชื่อที่ว่า ผู้รับสารจะเป็นผู้กระทำการเลือกรับสื่อด้วยตนเอง (Active) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสารก็เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เช่นกัน กล่าวคือ การที่ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อประเภทใด ชนิดใดก็ตาม ผู้รับสารจะมีการเลือกสรร คัดสรร และแสวงหาข่าวสารตามความต้องการ หรือความคาดหวังจากการรับสารนั้น ๆ ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process) นั้น เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งประกอบด้วย¹⁵

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึงแนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดจากที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง โดยทั่วไปแล้วผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของตน โดยผู้รับสารมักจะเลือกเปิดรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ขัดแย้งกับความคิดและความรู้สึกของตนเอง

¹⁵ พิระ จิระโสภณ, “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 11 (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540), น. 636-639.

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา ซึ่งเมื่อผู้รับสารเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตนเอง หรือตามทัศนคติ ตามประสบการณ์ ตามความเชื่อ ตามความต้องการ ความคาดหวัง ตามแรงจูงใจ ตามสภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ เป็นต้น

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสาร โดยเฉพาะสารที่มีเนื้อหาส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง การเลือกจดจำนี้ เปรียบเสมือนเป็นเครื่องกรองขั้นสุดท้าย ที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งในบางครั้งก็อาจจะลืมเนื้อหาข่าวสารบางตอนหากเนื้อหาส่วนนั้นไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

แนวความคิดในกลุ่มการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสาร (Information Acquisition)¹⁶ เสนอว่า ในการวิเคราะห์กระบวนการของการสื่อสารนั้น จะต้องไม่เริ่มต้นจากผู้ส่งสาร หากทว่า จะต้องเริ่มต้นพิจารณาจาก “ผู้รับสาร” เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ว่า ในยุคปัจจุบันซึ่งยุคสังคมข่าวสาร มีการผลิตข่าวสารต่าง ๆ ขึ้นมากมายเกินกว่าความต้องการและความสามารถในการเปิดรับสารจากทุกแหล่งและทุกประเภท ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นเรื่องที่แต่งขึ้น ดังนั้นสภาวะการรับรู้ของผู้รับสารจะต้องเผชิญหน้ากับการที่มีข่าวสารมากเกินไป จึงกลายมาเป็นความยุ่งยากที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของผู้รับสารเอง ที่จะสามารถรับสารได้ง่ายและรวดเร็ว จึงทำให้ผู้ใช้เลือกใช้วิธีการใด ๆ ในการเลือกรับสารที่เป็นความพยายามที่น้อยที่สุด แต่ก็ยังสามารถบรรลุเป้าหมายกับการเลือก รับสารนั้น ๆ ได้

ยุภา สุภากุล¹⁷ กล่าวไว้ว่า การที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อชนิดต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกสื่อ ดังนี้

¹⁶ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2541), น. 312-313.

¹⁷ ยุภา สุภากุล, อ้างถึงใน จารุวรรณ กิตตินราภรณ์, “พฤติกรรม的开รับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต “เว็ลด์ไวด์เว็บ” (world wide web: www) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), น. บทคัดย่อ.

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมาก เช่น ประชาชนมักจะเลือกรับสื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงเป็นหลัก เพราะสามารถจัดหาเครื่องวิทยุอีกทั้งคลื่นสัญญาณได้ง่ายกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ

2. การเลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม (Convenience Preferences) ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อตามความสะดวกของแต่ละบุคคลมากกว่า ทั้งทางด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสารและสื่อบุคคล เป็นต้น

3. เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomed) ผู้รับสารบางคนยังเคยชินกับการรับสารเดิม ๆ อย่างที่เคยเป็นอยู่ ในบางครั้งอาจจะเป็นเรื่องยากของผู้รับสารบางคนที่จะเปลี่ยนมารับสารด้วยวิธีใหม่ ๆ ซึ่งมักพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะชอบฟังวิทยุกระจายเสียงมาเป็นเวลานานก็จะไม่เปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเองมารับชมโทรทัศน์หรืออ่านหนังสือพิมพ์

4. ลักษณะเฉพาะสื่อ (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของหนังสือพิมพ์ คือการให้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันทีละเอียด ราคาถูกและสามารถนำติดตัวไปทุกหนทุกแห่งได้ เป็นต้น

5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (Consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเปิดรับสื่อมวลชน (Mass Media Exposure)

แอตคิน (Atkin)¹⁸ ได้กล่าวไว้ว่า

บุคคลจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อมวลชนโดยขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้ารางวัลตอบแทนคือการได้รับข่าวสารหรือความบันเทิงที่ต้องการสูงกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking) แต่ถ้ารางวัลตอบแทนได้รับน้อยกว่า บุคคลก็จะเลือกรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีผลตอบแทน เช่น การได้รับข่าวสารหรือความบันเทิงที่ต้องการ

¹⁸ Charles K. Atkin, "New Model for Mass Communication," Communication Research (1973):234-239.

นอกจากนี้ แอดคินยังชี้ให้เห็นว่าการแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการสื่อมวลชนของปัจเจกบุคคลนั้นคือความต้องการได้รับข่าวสาร (Information) และความบันเทิง (Entertainment) โดยความต้องการข่าวสารนั้นเกิดจากความไม่รู้ หรือไม่แน่ใจ (Uncertainty) ของปัจเจกบุคคล ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจาก

1. การรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลที่มีอยู่ในขณะนั้น กับระดับความต้องการที่ตนเองอยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องสำคัญเท่าไรก็ยิ่งมีความอยากรู้สูงมากขึ้นเท่านั้น

2. การรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลในขณะนั้น กับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Intrinsic Uncertainty)

ข่าวสารที่จะช่วยลดความไม่รู้ หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty) และที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงและความสนุกสนานส่วนตัว (Intrinsic Desire) นั้น ถือว่าเป็น “ข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจในเชิงบริโภค” (Immediate Consummatory Gratifications) ส่วนข่าวสารที่ใช้ช่วยลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) เรียกว่าเป็น “ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความคิด และแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน บางอย่าง” (Instrumental Utilities) เช่น ในการทำงาน การศึกษา ซึ่งข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งในเรื่องของการนำไปใช้และในเรื่องของการให้ความบันเทิงได้ เช่นเดียวกับการเปิดรับเนื้อหา ข่าวสารและความบันเทิงจากเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค และเป็นข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจในการสานสัมพันธ์ทางการสื่อสารต่อไป

นอกจากนี้ ชแรมม์ (Schramm)¹⁹ ยังชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารดังนี้

1. ประสบการณ์ที่ต่างกันจะทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป
2. การประเมินประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตน
3. ภูมิหลังที่ต่างกันจะให้ความสนใจเนื้อหาที่แตกต่างกัน

¹⁹ W. Schramm, and W. E. Porter, Men, Women, Messages and Media, 2nd ed. (New York: Harpered Row Publishing, 1973), pp. 121-122.

4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาของสาร
5. ความสามารถในการรับสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสารที่แตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการโน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ อาจจะเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับ

8. ทัศนคติเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารที่เปิดรับ

องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า การเลือกเปิดรับสาร มีปัจจัยทั้งในส่วนของบุคคลเอง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประสบการณ์ การศึกษา ความรู้ ความสนใจ หรืออื่น ๆ ทั้งนี้รวมไปถึงปัจจัยภายนอก อันได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้สื่อและการใช้ประโยชน์รวมไปถึงการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจากสื่อ

คิพแพ็ก และ เมอเรย์ (Kippax and Murray)²⁰ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับชาวออสเตรเลีย ซึ่งนอกจากจะเน้นเรื่องของการใช้สื่อและความพึงพอใจแล้ว ยังได้เพิ่มเติมเรื่องของการรับรู้ถึงประโยชน์ของสื่อ โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สื่อมวลชนกับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ นั้น ตลอดจนการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ นั้น ๆ และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย โดยผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยต่าง ๆ ทำให้มีการเลือกเปิดรับสื่อ และรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อแตกต่าง ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ
2. คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อหลากหลายประเภทมากกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำ
3. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย และเข้าใจคุณประโยชน์ของสื่อ

²⁰ Kippax and Murray, อ้างถึงใน น้ำทิพย์ สำเนาประเสริฐ, “การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร,” (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

จากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเปิดรับสารและการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจจากสื่อ ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษา และได้ผลวิจัยที่สอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดดังกล่าว นั่นคือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับสารของบุคคลเช่น เชียร์ส และฟรีดแมน (Sears and Freedman) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล พบว่ากลุ่มตัวแปรทางด้านบุคคลที่เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนได้ดีที่สุด คือ ระดับการศึกษาและระดับชนชั้นทางสังคม หรือโรบินสัน (Robinson) พบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ทางด้านข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี จะมีการเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นด้วยการให้สื่อมวลชน

จากงานวิจัยของ แม็คลอยด์และคณะ (Mcloed and Others) ²¹ กล่าวว่า ตัวชี้วัด (Index) ที่ใช้วัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) ส่วนใหญ่ ใช้กัน 2 อย่างได้แก่

1. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ
2. วัดจากความถี่ของการใช้สื่อแยกตามประเภทของเนื้อหารายการที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม แม็คลอยด์ กล่าวว่า การวัดในเรื่องของเวลาที่ใช้กับสื่อยังมีข้อเสียตรงที่ว่า คำตอบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้ฟัง เวลาว่างที่คนมีอยู่ และการใช้สื่อใกล้ตัว (Availability of Medium) ด้วยเหตุนี้ คำตอบที่เกี่ยวกับเวลาที่ใช้กับสื่อจึงมักไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยา และมักไม่ให้ผลที่ชัดเจนเมื่อนำไปเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น และเพื่อแก้ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องนี้ จึงได้มีการวัดตัวแปรการเปิดรับสื่อมวลชน โดยใช้ความถี่ของการใช้สื่อเฉพาะอย่างและเจาะจงลงไปในเรื่องหา เช่น วัดความถี่ของการอ่านข่าวที่มีเนื้อหาหนักในหนังสือพิมพ์ ความถี่ของการชมรายการโทรทัศน์ และความถี่ของการรับฟังรายการวิทยุ เป็นต้น

²¹ Mcloed and Others, อ้างถึงใน จิตรา เอื้อจิตรบำรุง, “การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารยาแก้ปวดลดไข้ที่โฆษณาผ่านสื่อมวลชนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. 19.

จากแนวคิดทฤษฎีการเปิดรับข่าวสารนี้ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นพฤติกรรมการเปิดรับสารจากเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ของกลุ่มผู้ใช้บริการ ว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อการใช้ประโยชน์ เพื่อความเพลิดเพลิน ความบันเทิง และตอบสนองความต้องการเพื่อความพึงพอใจของตนเองอย่างไร และวัดว่าระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 24 ปี กลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 25-29 ปี และกลุ่มคนทำงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป นั้นมีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับสื่อเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ รวมทั้งระยะเวลา ความถี่และความคาดหวังที่ได้จากการใช้บริการเว็บไซต์ www.hi5.com อย่างไร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

โรเจอร์ (Rogers)²² ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไว้ว่า เป็นการประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสารและการใช้คอมพิวเตอร์บนฐานข้อมูลเดียวกันในการค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล และการติดต่อสื่อสารด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ²³ ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและการพัฒนาคุณภาพประชาชนในสังคม

²² Rogers, อังถึงใน จินตนา วัฒนโกศล, “การใช้ประโยชน์ และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต: การศึกษาเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

²³ เรื่องเดียวกัน, น. 4.

จินตนา วัฒนทกโกศล²⁴ กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคมนาคมเป็นหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการ และจัดเก็บข้อมูล เพื่อความสะดวกและเป็นระบบ ส่วนเรื่องของการสื่อสารนั้นจะมีการใช้การสื่อสารในรูปแบบของระบบโทรคมนาคมมาใช้เป็นสื่อกลางในการจัดการข้อมูล เผยแพร่ภาพ และเสียงออกไปเพื่อทำการสื่อสารเช่นเดียวกัน

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์²⁵ ชี้ให้เห็นว่า ระบบเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตซึ่งมีที่มาจากการค้นคว้าวิจัยที่เชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน และต่อมาได้ขยายวงกว้างขึ้นในหมู่ประชาชนทั่วไป จนเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารติดต่อกันไปทั่วโลก ซึ่งก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยข้อได้เปรียบของการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ทำให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นที่นิยมและเป็นที่โดดเด่นที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตได้เป็น 5 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล ทั้งที่อยู่ใกล้เคียงและนอกเครือข่ายที่ห่างไกลกัน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นอีกทั้งยังทำให้ประหยัดเวลามากขึ้นเช่นกัน
2. เป็นแหล่งความรู้ยิ่งใหญ่ เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสาร งานวิจัย ที่หลากหลายและครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก และโปรแกรมที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ มากมายหมุนเวียนอยู่ในเครือข่ายเพื่อให้ผู้สนใจสามารถอ่านและศึกษาได้จากทั่วทุกมุมโลก
3. เป็นช่องทางในการกระจายความรู้จากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ในเวลาอันรวดเร็ว
4. ในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ข้อมูลจากบุคคลหนึ่งจะถูกส่งไปถึงอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างแน่นอนและแม่นยำเนื่องจากระบบจะมีการตรวจสอบการส่งข้อมูล ซึ่งหากไม่ถึงผู้รับก็จะขึ้นข้อความเตือนให้ผู้ส่งทราบถึงผลการล้มเหลวของการส่งข้อมูลนั้น ๆ
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ลงได้มาก

²⁴ เรื่องเดียวกัน, น. 9.

²⁵ องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, “พฤติกรรมสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ ไรด์ เว็บ ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539) น. 4-5.

จากข้อได้เปรียบดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัด กล่าวคือ สามารถค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในทั่วทุกมุมโลกได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่อื่น ๆ ได้ในช่วงเวลาเดียวกันทั้งในและต่างประเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลวิชาการจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ได้รับเพื่อนใหม่ ๆ จากทั่วทุกมุมโลกอีกเช่นกัน นอกจากนี้ในด้านการศึกษายังสามารถช่วยในเรื่องของการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น การส่งรายงานและการปรึกษาปัญหาทางวิชาการต่าง ๆ กับอาจารย์โดยผ่านการสื่อสารที่เรียกว่าการแชทหรือการเขียนเมล เป็นต้น

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันของเราในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำลายกำแพงในเรื่องของสถานที่และเวลาได้เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นยังทำให้เกิดนวัตกรรมทางการศึกษาขึ้นเสมอ ๆ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนอย่างแพร่หลาย ถือได้ว่าการใช้ “อินเทอร์เน็ต” นับเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงในปัจจุบัน โดยบริการที่ได้รับความนิยมและมีประโยชน์มากในการบริการอย่างหนึ่งบนอินเทอร์เน็ตคือ การค้นหาข้อมูลผ่านระบบเวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) ขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่นิยมเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และผู้รับการเป็นผู้ควบคุมการใช้บริการเอง นอกจากนั้นยังสื่อที่สามารถมีการตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย นับตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาผ่านทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

คำว่า “อินเทอร์เน็ต” ไม่ได้เป็นคำเฉพาะที่ใช้กันในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เท่านั้น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลอีกต่อไปแล้ว เราสามารถได้ยินคนกล่าวถึงอินเทอร์เน็ตได้จากทุก ๆ ที่แม้แต่ในชั้นเรียนของเด็กประถม อินเทอร์เน็ต ไม่ได้เป็นองค์กร และไม่ได้เป็นสถาบัน ไม่มีใครเป็นเจ้าของ อินเทอร์เน็ตสามารถควบคุมตัวของมันเองได้

ดังที่ เบรซ (Brace)²⁶ ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตว่า เป็นการเชื่อมต่อระหว่างกันของคอมพิวเตอร์จำนวนมากในลักษณะของเครือข่ายที่สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ หรืออาจจะเรียกได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นข้อตกลงซึ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารถูกถ่ายโอนจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งได้

²⁶ Brace, อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, น. บทคัดย่อ.

เอเบอร์โซล (Ebersole)²⁷ กล่าวว่า เว็บไซต์หมายถึงสื่อประสม การเชื่อมต่อและนำเสนอข้อมูลข่าวสารและแหล่งความบันเทิงต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เว็บไซต์เติบโตอย่างรวดเร็วก็คือ ความง่ายในการใช้งานและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งคนที่ดูแลเนื้อหาของเว็บเองก็อาจจะนำเสนอบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นด้วย ในความเป็นจริงแล้วองค์ประกอบที่สลับซับซ้อนของเว็บไซต์อยู่ที่ความเป็นพลวัต และความสามารถในการปรับตัวกับคุณสมบัติของสื่ออื่น หรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งอื่น ๆ ได้ โดยในแต่ละเดือนที่ผ่านมาได้นำมาซึ่งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาและขยายขอบข่ายของเว็บไซต์และประสบการณ์ที่ผู้รับสารจะได้รับผ่านเว็บไซต์ และในปัจจุบันได้มีการนำเว็บไซต์มาใช้ในการศึกษาของโรงเรียนต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

เอเบอร์โซล กล่าวว่า ความหลากหลายในด้านเนื้อหาของเว็บไซต์นั้นมีมากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ดั้งเดิมอื่น ๆ กล่าวคือในขณะที่โทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์จะถูกควบคุม และมีกฎระเบียบมากมาย เว็บไซต์กลับไม่มีกฎระเบียบควบคุมเข้มงวด และด้วยเหตุนี้เองทำให้อาจกล่าวได้ว่า เว็บไซต์มีบางสิ่งที่ทุกคนต้องการ และด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าเราสามารถเข้าถึงเว็บไซต์จากที่โรงเรียน ห้องสมุด ที่ทำงานและที่บ้าน จึงมีความเป็นไปได้ที่ผู้รับสารจะสามารถเข้าถึงเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าสื่ออื่น

ทางด้านการสื่อสารนั้น ถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อใหม่ (New Media) ที่ทำให้กระบวนการการสื่อสารเปลี่ยนจากรูปแบบตรงแบบราบไปเป็นวงกลมที่มีชุมชนแห่งการเกาะกลุ่มของชุมชนเสมือน (Virtual Community) ที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ระหว่างกันได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดสภาพที่ไม่คำนึงถึงสถานที่ทางกายภาพและไม่คำนึงถึงเวลาขึ้น²⁸

ไรท์ (Wright)²⁹ กล่าวว่าสื่อใหม่มีลักษณะสำคัญ คือการขยายรสนิยมสัมผัสของมนุษย์ให้กว้างขวางและสลับซับซ้อนมากขึ้น คุณลักษณะสำคัญของมันคือ ปฏิสัมพันธ์และการนำไปใช้ใน

²⁷ Ebersole, อ้างถึงใน จินตนา วัฒนทกโกศล, “การใช้ประโยชน์ และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต: การศึกษาเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

²⁸ สุภัฏญา สดบรรทัด, “เมื่อสารสนเทศกับกระบวนการทัศน์ใหม่,” วารสารนิเทศศาสตร์ (ตุลาคม-ธันวาคม 2541):5.

²⁹ Wright, อ้างถึงใน เรืองเดียวกัน, น. 8.

อาณาจักรของสื่อเดิมได้ เช่น ใช้ Electronic Mail แทนสื่อบุคคล Video Conferencing ใช้แทนการสื่อสารในกลุ่มและ Videotex ใช้ในการเอาสารธารณะมาใช้ส่วนบุคคล กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สื่อใหม่สามารถจะเข้ามาทำงานในทุกบริบทที่สื่อชนิดอื่น ๆ ได้ปฏิบัติการอยู่แล้ว โดยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบใหม่นี้เอื้ออำนวยให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงสภาพจากผู้กระทำไปสู่การเป็นผู้ร่วมกระทำอีกด้วย

อินนิส (Innis)³⁰ นักวิชาการในกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism) กล่าวว่า ในการที่จะเข้าใจสื่อชนิดใด ๆ ก็ตาม เราจำเป็นต้องให้ความสนใจทั้งในส่วนของคุณลักษณะทางกายภาพ ความเป็นสถาบัน และการทำงาน ของสื่อ นั้น ๆ โดยอินนิสได้ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีกับสังคมซึ่งส่งผลซึ่งกันและกัน และจากมุมมองดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นว่าสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้กระตุ้นสื่อใหม่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มีอยู่ดังกล่าว และได้ส่งผลย้อนกลับไปยังสังคมเช่นกัน และได้ทำให้เกิดวงจรความเปลี่ยนแปลงขึ้น

แม็คลูฮัน (McLuhan)³¹ นักวิชาการในกลุ่มเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนดที่สำคัญอีกท่าน มีแนวคิดพื้นฐานต่อเทคโนโลยีสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของมนุษย์ (Extension of Experience) โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้ขยายประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปอย่างมากมายจนราวกับว่าทำให้คนจำนวนมากสามารถจะรับรู้เรื่องที่ไหนก็ได้ (Space) ภายในเวลาที่รวดเร็ว (Time) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและกาลเวลากลายเป็นเรื่องที่ไร้ความหมาย เพราะไม่อาจปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์ได้อีกต่อไปแล้ว โดยแม็คลูฮันไม่ได้สนใจที่เนื้อหาของข่าวสาร (Content) แต่สนใจที่รูปแบบของสื่อ (Form/Media) เนื่องจากเขาเชื่อว่า เพียงแค่การแลกเปลี่ยนตัวสื่อ ก็จะสามารถกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์แล้ว

แม็คลูฮัน เชื่อว่าผลงานของเทคโนโลยีนั้นมิได้เกิดขึ้นเพียงระดับความคิดเห็นหรือ มโนคติแต่เพิ่มทางเลือกของการรับรู้สัมผัส (sense) และรูปแบบของการรับรู้ต่าง ๆ ให้มากขึ้นด้วย และเขาเป็นผู้นำหนึ่งที่ทำนายถึงการเกิดขึ้นของโกลบอล วิลเลจ “Global Village” ซึ่งข้อมูลข่าวสาร

³⁰ Innis, อ้างถึงใน จรินทร์ ธนาศิลปกุล, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 63.

³¹ McLuhan, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2541), น. 118-119.

และประสบการณ์ต่าง ๆ จะสามารถเข้าถึงกันได้อย่างทั่วโลก โดย “เวลา” และ “สถานที่” จะไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไป

แม้คุณยังได้ชี้ให้เห็นว่าโลกเรากำลังก้าวสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Age) ซึ่งจะทำให้คนมีวิถีคิด รู้สึก และแสดงออกแตกต่างไปจากเดิม นวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม โดยช่องทางการสื่อสารจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และลักษณะการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปจะกลับมาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตมนุษย์ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า “มนุษย์สร้างเครื่องมือเหล่านั้นขึ้นมา จากนั้นเครื่องมือเหล่านั้นก็จะกลับมาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์เอง”

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่แม็คลูฮันกล่าวเกี่ยวกับโกลบอล วิลเลจ และยุคอิเล็กทรอนิกส์ นั้น เว็บไซต์ยังไม่เกิดขึ้นในโลก แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็อาจกล่าวได้ว่า เว็บไซต์เป็นสื่อที่สามารถพิสูจน์วิสัยทัศน์ของแม็คลูฮันได้ดีที่สุด เนื่องจากเว็บไซต์ทำให้ผู้คนที่อยู่คนละที่ คนละทางสามารถติดต่อสื่อสารกับคนทั้งโลกได้อย่างเสรี ทุกเว็บไซต์เปิดกว้างสำหรับทุกคนเพียงแค่การคลิก (Click) เพียงครั้งเดียว เวลา และสถานที่ก็จะไร้ความหมาย เพียงคลิกเดียวก็สามารถพาเราเดินทางไปยังที่ ๆ อยู่ห่างไกลออกไปทั่วทั้งโลก เว็บจึงเป็นจตุรัสโกลบอลวิลเลจที่ซึ่งทุกคนสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้

จากกรอบแนวความคิดนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเอาสื่ออินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บไซต์เป็นสื่อในการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการสื่อสาร เนื่องจากเว็บไซต์เป็นสื่อสมัยใหม่โดยเฉพาะเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากขึ้นท่ามกลางสื่อต่าง ๆ มากมายที่มีผู้ให้รับสารเลือก เพื่อชี้ให้เห็นถึงพัฒนาการทางสารสนเทศอีกทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความคาดหวังของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคแต่ละสมัย อีกทั้งเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ยังเป็นสื่อที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งกับผู้รับสารที่มีบทบาทรุก (Active Receiver) กล่าวคือเป็นสื่อที่ผู้รับสารสามารถใช้และควบคุมได้ตามความต้องการ นั่นคือสามารถเปิดรับเพื่อใช้บริการด้วยตนเองได้ตลอดเวลา บ่อยครั้งเพียงใดก็ได้และสามารถเลือกช่องทางหรือเนื้อหา โดยใช้คุณสมบัติต่าง ๆ ของเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เช่นกัน

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

อัลเบิร์ต บันดูรา (Albert Bandura)³² นักจิตวิทยาผู้คิดทฤษฎีทางสังคมปัญญา (Social Learning Theory, Social Cognitive Theory) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การเรียนรู้” ที่ไม่แตกต่างไปจากนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ที่ให้ความหมายว่าเป็น “การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม” แต่การตีความของคำว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในความคิดของบันดูรามีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากนักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมมองการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในแง่ของการแสดงออกหรือที่เรียกว่า Performance หมายถึง บุคคลจะต้องแสดงออกในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเกิดการเรียนรู้ แต่บันดูรากลับมองว่า การเรียนรู้ไม่จำเป็นที่จะต้องพิจารณาในแง่ของการแสดงออก หากได้มาซึ่งความรู้ใหม่ ๆ (Acquired) นั่นถือว่าการเรียนรู้ได้เกิดขึ้นแล้ว แม้ว่าจะยังไม่ได้มีการแสดงออกก็ตาม ดังนั้นการเรียนรู้ของบันดูราจึงมักจะเน้นเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายใน

บันดูราได้สร้างทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา³³ (Social Cognitive Learning Theory) โดยเกิดความเชื่อว่าการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนมากเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการลอกเลียนแบบ จึงเรียกการเรียนรู้จากการสังเกตว่า “การเรียนรู้โดยการสังเกต” หรือ “การเลียนแบบ” และเนื่องจากมนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเสมอ บันดูราจึงอธิบายได้ว่า การเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมในสังคม นั้น มีอิทธิพลซึ่งกันและกันเสมอ

บันดูราจึงเปลี่ยนชื่อทฤษฎีจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) เนื่องจากบันดูราพบการทดลองว่า สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งในการเรียนรู้ด้วยการสังเกต คือ ผู้เรียนจะต้องเลือกสังเกตสิ่งที่ต้องการเรียนรู้โดยเฉพาะ และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ ผู้เรียนจะต้องมีการเข้ารหัส (Encoding) ในความทรงจำระยะยาวได้อย่างถูกต้อง ผู้เรียนต้องสามารถที่จะประเมินได้

³² Albert Bandura, อ้างถึงใน เอกศิษฐ์ พันธุ์นพฤกษ์, “แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยา จิตวิทยาทางสังคม: Bandura ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา,” เอกสารประกอบการสอนสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ IO’8 (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551), น. บทนำ.

³³ Albert Bandura and Richard H. Walters, Social Learning and Personality Development (New York: Holt, Rinechart and Winston, 1963), p. 125.

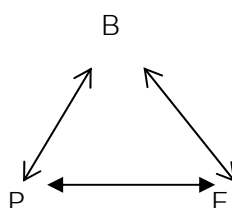
ว่าตนเลียนแบบได้ดีหรือไม่ดีอย่างไร และจะต้องควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ด้วย (Meta Cognitive) บันดูราจึงสรุปผลการทดลองว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตจึงเป็นกระบวนการทางการรู้คิดหรือพุทธิปัญญา (Cognitive Process)

บันดูราได้นำเสนอแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาดังนี้

1. ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อมและถือว่าการเรียนรู้ก็เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน บันดูราถือว่าทั้งบุคคลที่ต้องการจะเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมและได้อธิบายการปฏิสัมพันธ์ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.3

การปฏิสัมพันธ์ของการเรียนรู้ระหว่างพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม



B = พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของคน (Behavior)

P = บุคคล (Person)

E = สิ่งแวดล้อม (Environment)

2. ความแตกต่างของการเรียนรู้ (Learning) และการกระทำ (Performance) มีความสำคัญมาก บันดูราได้สรุปว่าพฤติกรรมของมนุษย์อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 พฤติกรรมตอบสนองที่เกิดจากการเรียนรู้ ผู้ซึ่งแสดงออกหรือกระทำสม่ำเสมอ

2.2 พฤติกรรมที่เรียนรู้แต่ไม่ได้แสดงออกหรือกระทำ

2.3 พฤติกรรมที่ไม่เคยแสดงออกทางการกระทำ เพราะไม่เคยเรียนรู้จริง ๆ

3. บันดูราไม่เชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะคงตัวอยู่เสมอ เพราะสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และทั้งสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ไม่ได้มีอิทธิพลที่เท่าเทียมกัน หากแต่บางปัจจัยอาจจะมีอิทธิพลมากกว่าอีกปัจจัยหนึ่ง และต้องอาศัยระยะเวลาที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งมีผลต่ออีกปัจจัยอื่น ๆ เป็นต้น

ปัจจัยทั้ง 3 สามารถสรุปได้ออกมาเป็นคู่ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง P - B ที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ความคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวกำหนดลักษณะและทิศทางของพฤติกรรมสิ่งที่บุคคลคิด เชื่อและรู้สึก จะกำหนดว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใด ในขณะเดียวกัน การกระทำของบุคคลก็จะเป็นตัวกำหนดลักษณะการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ ลักษณะทางร่างกาย ระบบการรับรู้ ระบบประสาท มีผลต่อพฤติกรรม ศักยภาพของบุคคล เช่นเดียวกับระบบการรับรู้และโครงสร้างของสมองก็ปรับเปลี่ยนได้โดยประสบการณ์ทางพฤติกรรมเช่นกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง E - P ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์ และความสามารถทางปัญญาของบุคคลนั้นจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลง โดยอิทธิพลทางสังคม ที่ให้ข้อมูลและการกระตุ้นการตอบสนองทางอารมณ์ โดยผ่านตัวแบบการสอน และการชักจูงทางสังคม ในขณะเดียวกันบุคคลจะกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองที่แตกต่างกันจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เขาอาศัยอยู่จากลักษณะทางกายภาพของเขา เช่น อายุ ขนาดร่างกาย เชื้อชาติ เพศ และความน่าสนใจของร่างกายที่จะแยกออกจากสิ่งที่เขาพูดและกระทำ นอกจากนั้นการตอบสนองยังขึ้นอยู่กับบทบาทและสังคมของเขาอีกด้วย

3. ความสัมพันธ์ของ B - E ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันของคนเรา พฤติกรรมเปลี่ยนเงื่อนไขสภาพแวดล้อม ในขณะเดียวกันเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปนั้น ทำให้พฤติกรรมถูกเปลี่ยนไปด้วยสภาพแวดล้อมเอง และจะไม่มีอิทธิพลใด ๆ ต่อบุคคล จนกว่าจะมีพฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้น เนื่องจากทั้งพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องเป็นทั้งผู้ก่อให้เกิดและเป็นผู้ผลิตของสภาพแวดล้อม การมีผลซึ่งกันและกันนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนมุมมองของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม

การศึกษาวิจัย “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” นี้ จึงใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาเป็นกรอบแนวการวิจัย โดยมีแนวคิดในการศึกษาที่สำคัญดังนี้

แนวคิดการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ (Observational Learning or Modeling)

บันดูรา กล่าวว่า คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) สำหรับตัวแบบไม่จำเป็นต้องเป็นตัวแบบที่มีชีวิตเท่านั้น แต่อาจจะเป็นตัวสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่เห็นในโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ หรืออาจจะเป็นรูปภาพในหนังสือการ์ตูนก็ได้ นอกจากนี้ คำบอกเล่าด้วยคำพูดหรือข้อมูลที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ก็เป็นตัวแบบได้ การเรียนรู้โดยสังเกตไม่ใช้การลอกเลียนแบบจากสิ่งที่สังเกตโดยผู้เรียนไม่ได้คิด เพราะคุณสมบัติของผู้เรียนก็มีความสำคัญเช่นกัน เช่น ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถที่จะรับรู้สิ่งเร้า และสามารถสร้างรหัสหรือกำหนดสัญลักษณ์ของสิ่งที่สังเกตเก็บไว้ในความทรงจำระยะยาว และสามารถเรียกใช้ในขณะที่ยังสังเกตต้องการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ

บันดูราได้เริ่มทำการวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบตั้งแต่ปี 1960 เป็นต้นมา โดยได้ทำเป็นโครงการวิจัยระยะยาวและได้ทำการพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ละเอียด โดยใช้กลุ่มทดลองและควบคุมอย่างละเอียด และเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การทดลองชิ้นแรกโดยบันดูรา ร็อส และร็อส เป็นการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวโดยการสังเกต บันดูราและคณะได้แบ่งเด็กออกเป็น 3 กลุ่ม โดยให้กลุ่มที่หนึ่งมีตัวอย่างจากตัวแบบที่มีชีวิต แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เด็กกลุ่มที่สองมีตัวแบบที่ไม่มีพฤติกรรมก้าวร้าว และเด็กกลุ่มที่สามไม่มีตัวแบบแสดงพฤติกรรมให้ดูเป็นตัวอย่าง สำหรับเด็กในกลุ่มที่หนึ่ง การทดลองเริ่มด้วยเด็กและตัวแบบเล่นตุ๊กตา (Tinker Toys) โดยใช้เวลาประมาณ 1-10 นาที ตัวแบบลุกขึ้นต้อย เตะ ทูป ตุ๊กตาที่ทำด้วยยางแล้วเป่าลม ฉะนั้นตุ๊กตาจึงทนต่อการเตะต้อยหรือแม้ว่าจะนั่งทับหรือยืนก็ไม่แตก สำหรับเด็กกลุ่มที่สองนั้น เด็กเล่นตุ๊กตาใกล้ ๆ กับตัวแบบ แต่ตัวแบบไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวให้ดูเป็นตัวอย่าง เด็กกลุ่มที่สามเล่นตุ๊กตาโดยไม่มีตัวแบบ หลังจากเล่นตุ๊กตาแล้วถึงแม้ว่าผู้ทดลองพาเด็กไปดูห้องตุ๊กตาที่นำเล่นมากกว่า แต่บอกว่าห้ามจับตุ๊กตา เพื่อจะให้เด็กรู้สึกคับข้องใจ เสร็จแล้วพาเด็กไปอีกห้องหนึ่งที่ละคน ซึ่งมีตุ๊กตาหลายชนิดวางอยู่และมีตุ๊กตาวางที่เหมือนกับตุ๊กตาที่ตัวแบบเตะต้อยและทูปรวมอยู่ด้วย ผลการทดลองพบว่า เด็กในกลุ่มที่หนึ่งจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว เตะต้อยทูป รวมทั้งนั่งทับตุ๊กตาวางเหมือนกับที่สังเกตกับตัวแบบ แสดงและค่าเฉลี่ย (Mean) ของพฤติกรรมก้าวร้าวที่แสดงโดยเด็กกลุ่มนี้ทั้งหมดสูงกว่าค่าเฉลี่ยพฤติกรรมก้าวร้าวของเด็กกลุ่มที่สองและกลุ่มที่สาม

การทดลองขั้นที่สองเป็นการทดลองของบันดูรา รัส และรัส โดยใช้วิธีการทดลองเหมือนการทดลองขั้นที่หนึ่งแต่ใช้ภาพยนตร์แทนของจริง โดยกลุ่มที่หนึ่งดูภาพยนตร์เป็นตัวแทนแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว อีกกลุ่มหนึ่งดูภาพยนตร์ที่ตัวแทนไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ผลของการทดลองที่ได้เหมือนกับการทดลองที่หนึ่ง คือ เด็กกลุ่มที่หนึ่งจะมีการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวกว่าเด็กกลุ่มที่สอง

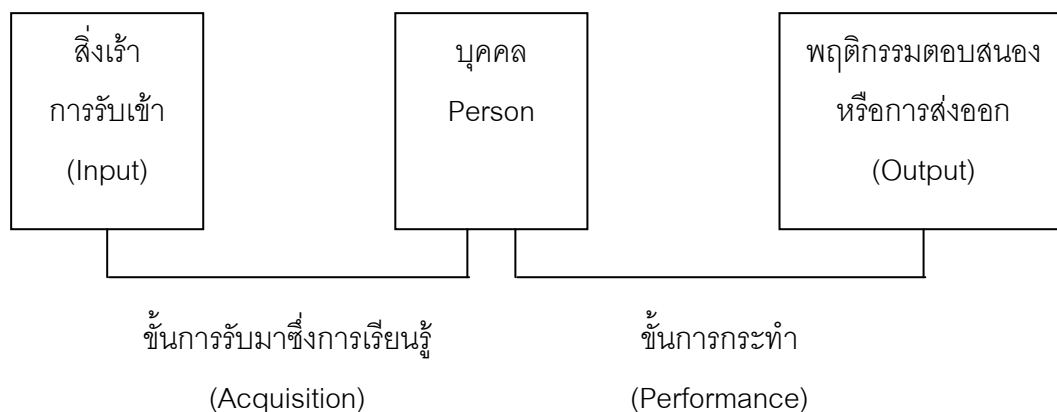
บันดูราและเมนเลฟ³⁴ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเด็กที่มีความกลัวสัตว์เลื้อย เช่น สุนัข จนกระทั่งพยายามหลีกเลี่ยงหรือไม่มีปฏิสัมพันธ์กับสัตว์เลื้อย บันดูราและเมนเลฟได้ให้กลุ่มเด็กที่มีความกลัวสุนัขได้สังเกตตัวแทนที่ไม่กลัวสุนัข และสามารถเล่นกับสุนัขได้อย่างสนุก โดยเริ่มจากการค่อย ๆ ให้ตัวแทนเล่น เตะ และพูดกับสุนัขที่อยู่ในกรงจนกระทั่งในที่สุดตัวแทนเข้าไปอยู่ในกรงสุนัข ผลของการทดลองพบว่า หลังจากสังเกตตัวแทนที่ไม่กลัวสุนัข เด็กจะกล้าเล่นกับสุนัขโดยไม่กลัว หรือพฤติกรรมของเด็กที่กล้าเล่นกับสุนัขเพิ่มขึ้น และพฤติกรรมที่แสดงว่ากลัวสุนัขลดน้อยลง

ขั้นของการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ

บันดูรากล่าวว่า การเรียนรู้ทางสังคมด้วยการรู้คิดจากการเลียนแบบมี 2 ขั้น ได้แก่ ขั้นการได้รับมาซึ่งการเรียนรู้ (Acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ และขั้นการกระทำ (Performance) ซึ่งอาจจะกระทำหรือไม่กระทำได้ การแบ่งขั้นของการเรียนรู้ทำให้ทฤษฎีการเรียนรู้ของบันดูราแตกต่างจากทฤษฎีพฤติกรรมนิยมชนิดอื่น ๆ ซึ่งแสดงจากแผนภาพที่ 2.4 ได้ดังนี้

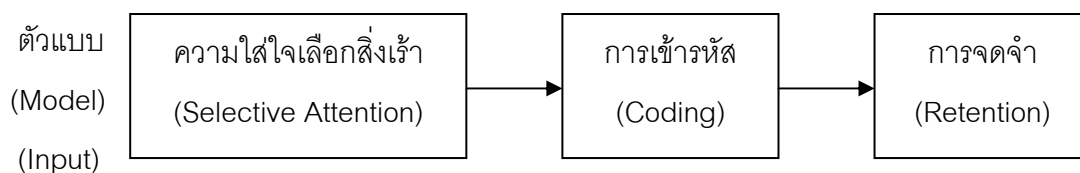
³⁴ บันดูรา และ เมนเลฟ, อ้างถึงใน เอกศิษฐ์ พันธุ์นพฤกษ์, “แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยา จิตวิทยาทางสังคม: Bandura ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา,” เอกสารประกอบการสอนสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ IO’8 (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551), น. 12-13.

แผนภาพที่ 2.4
แบบจำลองขั้นการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ



ขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญเป็นลำดับ 3 ลำดับ ดังแผนภาพที่ 2.5 ดังนี้

แผนภาพที่ 2.5
แบบจำลองส่วนประกอบของการเรียนรู้ขึ้นกับการรับมาซึ่งการเรียนรู้



จากแผนภาพที่ 2.5 จะเห็นได้ว่า ส่วนประกอบทั้ง 3 อย่าง ของการรับมาซึ่งการเรียนรู้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Processes) ซึ่งความใส่ใจที่เลือกสิ่งเร้ามีบทบาทสำคัญในการเลือกตัวแบบ

สำหรับขั้นการกระทำนั้น (Performance) นั้นขึ้นอยู่กับผู้เรียน เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่าง ๆ รวมทั้งความคาดหวังที่ได้รับแรงเสริมซึ่งเป็นแรงจูงใจ

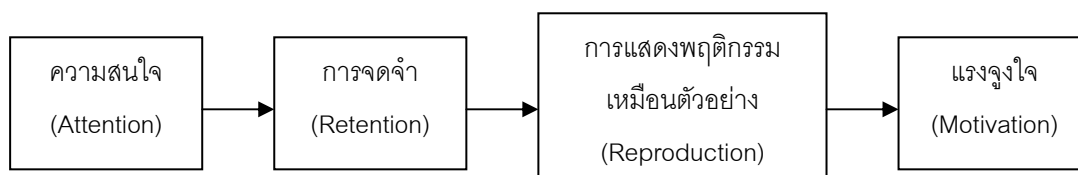
กระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกต

บันดูรา³⁵ ได้อธิบายกระบวนการที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเรียนรู้โดยตัวแบบว่ามีทั้งหมด 4 อย่างคือ

1. กระบวนการเอาใจใส่ (Attention)
2. กระบวนการจดจำ (Retention)
3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction)
4. กระบวนการจูงใจ (Motivation)

แผนภาพที่ 2.6

แบบจำลองกระบวนการในการเรียนรู้โดยการสังเกต



1. กระบวนการความใส่ใจ (Attention Process)

บันดูรากล่าวว่า ความใส่ใจของผู้เรียนเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถ้าผู้เรียนไม่มีความใส่ใจในการเรียนรู้ โดยการสังเกตหรือลอกเลียนแบบก็จะไม่เกิดขึ้น การเรียนรู้ชนิดนี้ ความใส่ใจจึงเป็นสิ่งที่ผู้เรียนต้องมี ผู้เรียนจะต้องรับรู้ส่วนประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมของผู้ที่เป็นตัวแบบองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อความใส่ใจของผู้เรียนมีหลายอย่าง เช่น เป็นผู้ที่มีเกียรติสูง (High Status) มีความสามารถสูง (High Competence) หน้าตาดี รวมทั้งการแต่งตัว การมีอำนาจที่จะให้รางวัลหรือการลงโทษ

คุณสมบัติของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับกระบวนการใส่ใจ เช่น วัยของผู้เรียน ความสามารถทางด้านพุทธิปัญญา ทักษะการใช้มือและส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย รวมทั้งตัวแปรทางบุคลิกภาพของผู้เรียน เช่น ความรู้สึกว่าตนนั้นมีค่า (Self-Esteem) ความต้องการและทัศนคติของผู้เรียน ตัวแปรเหล่านี้มักจะเป็นสิ่งจำกัดขอบเขตของการเรียนรู้โดยการสังเกต เป็นต้น

³⁵ A. Bandura, Social Learning Theory (Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall, 1977), p. 23.

2. กระบวนการจดจำ (Retention Process)

บันดูราอธิบายว่า การที่ผู้เรียนหรือผู้สังเกตสามารถที่จะเลียนแบบหรือแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบได้ก็เป็นเพราะผู้เรียนบันทึกสิ่งที่ตนสังเกตจากตัวแบบไว้ในความทรงจำระยะยาว บันดูราพบว่าผู้สังเกตที่สามารถอธิบายพฤติกรรม หรือการกระทำของตัวแบบด้วยคำพูด หรือสามารถมีภาพพจน์ที่ตนสังเกตไว้ในใจจะเป็นผู้ที่สามารถจดจำสิ่งที่เรียนรู้โดยการสังเกตได้ดีกว่าผู้ที่เพียงแต่ดูเฉย ๆ (Visual Imagery) และสามารถเข้ารหัสด้วยคำพูดหรือถ้อยคำ (Verbal Coding) จะเป็นผู้ที่สามารถแสดงพฤติกรรมเลียนแบบจากตัวแบบได้แม้ว่าเวลาจะผ่านไปนาน ๆ และนอกจากนี้ถ้าผู้สังเกตหรือผู้เรียนมีโอกาสได้เห็นตัวแบบแสดงสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ซ้ำ จะเป็นการช่วยความจำให้ดียิ่งขึ้น

3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนกับตัวแบบ (Reproduction Process)

กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบเป็นกระบวนการที่ผู้เรียน แปลสภาพ (Transform) ภาพพจน์ (Visual Image) หรือสิ่งที่จำไว้เป็นการเข้ารหัสเป็นถ้อยคำ (Verbal Coding) ในที่สุดแสดงออกมาเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมเหมือนกับตัวแบบ ปัจจัยสำคัญของกระบวนการนี้คือ ความพร้อมทางด้านร่างกายและทักษะที่จำเป็นจะต้องใช้ในการเลียนแบบผู้เรียน ถ้าหากผู้เรียนไม่มีความพร้อมก็จะไม่สามารถที่จะแสดงพฤติกรรมเลียนแบบได้

บันดูรากล่าวว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ ไม่ใช่เป็นพฤติกรรมที่ลอกแบบอย่างตรงไปตรงมา การเรียนรู้โดยการสังเกตประกอบด้วยกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Process) และความพร้อมทางด้านร่างกายของผู้เรียน ฉะนั้นในขั้นการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ (Reproduction) ของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้เรียนบางคนอาจจะทำได้ดีกว่าตัวแบบ แต่คล้ายคลึงกับตัวแบบในบางส่วน บางส่วนเหมือน บางส่วนไม่เหมือน หรือผู้เรียนบางคนไม่สามารถทำตามพฤติกรรมเหมือนตัวแบบได้ ดังนั้น บันดูราจึงให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีหน้าที่เป็นตัวแบบ เช่น ผู้ปกครอง หรือครู ควรใช้ผลย้อนกลับที่ต้องตรวจสอบแก้ไข (Correcting Feedback) เพราะจะเป็นการช่วยเหลือให้ผู้เรียนหรือผู้สังเกตมีโอกาสทบทวนในใจว่าการแสดงพฤติกรรมของตัวแบบมีอะไรบ้าง และพยายามแก้ไขให้ถูกต้อง

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

บันดูรา อธิบายว่า แรงจูงใจของผู้เรียนที่จะแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบที่ตนสังเกต เนื่องมาจากการคาดหวังว่า การเลียนแบบจะนำประโยชน์มาใช้ เช่น การได้รับแรงเสริมหรือรางวัล หรืออาจจะนำประโยชน์บางสิ่งบางอย่างมาให้ รวมทั้งการคิดว่าการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบจะทำให้คนหลีกเลี่ยงปัญหาได้ ในห้องเรียนเวลาที่ครูให้รางวัลหรือลงโทษพฤติกรรมของนักเรียนคนใดคนหนึ่ง นักเรียนทั้งห้องก็จะเรียนรู้โดยการสังเกตและเป็นแรงจูงใจให้ผู้แสดง

พฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรม เวลาที่นักเรียนแสดงความประพฤติดี เช่น นักเรียนคนหนึ่งทำการบ้านมาส่งตรงเวลา และถูกต้องทุกข้อ เมื่อครูมีการให้รางวัลจากการความประพฤติดี เด็กนักเรียนคนอื่น ๆ ก็จะพยายามเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อความคาดหวังว่าจะได้รับแรงเสริมหรือรางวัลบ้าง ในทางกลับกัน เมื่อนักเรียนคนใดคนหนึ่งมีความประพฤติไม่ได้และโดนลงโทษ นักเรียนทั้งชั้นก็จะไม่ปฏิบัติตาม

จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) นั้นสามารถนำมาอธิบายร่วมกับการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ www.hi5.com” เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ที่ทำให้เกิดการจดจำ การลอกเลียนแบบตัวต้นแบบที่เป็นเพื่อนสมาชิกด้วยกันที่ผู้เล่นเข้าไปดูความเคลื่อนไหวของเพื่อนหรือต้องการเอาเป็นแบบอย่าง และส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในเรื่องของการพัฒนาตนเอง ระยะเวลาที่ใช้ และพฤติกรรมส่วนบุคคล เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรวดี คงสุภาพกุล³⁶ ได้ศึกษาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ตัวแปรที่ทำให้มีอิทธิพลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต การได้รับความรู้และการมีทัศนคติต่ออินเทอร์เน็ต คือการติดต่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนในระบบที่มีปริมาณการใช้และการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และส่วนใหญ่ นักศึกษาทั้งสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีการใช้งานจากอินเทอร์เน็ตในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนมากกว่าค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมในสิ่งที่กำลังศึกษาอยู่

อรพิน จิรวัดมนศิริ³⁷ ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษابริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มี

³⁶ เรวดี คงสุภาพกุล, “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), น. บทคัดย่อ.

³⁷ อรพิน จิรวัดมนศิริ, “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษابริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), น. บทคัดย่อ.

ผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตได้แก่ ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุและอาชีพ นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ได้แก่ ความเป็นเจ้าของสื่อ และทักษะการใช้สื่อ ซึ่งผู้ที่มีโอกาสเป็นเจ้าของสื่อหมายถึงมีเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งติดตั้งเครื่องอินเทอร์เน็ตและมีเลขที่ IP Address ใช้ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต หมายถึง มีแนวโน้มในการใช้ประโยชน์จากสื่อมาก ส่วนผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของสื่อก็จะมีการใช้ประโยชน์จากสื่อน้อย ในขณะที่ทักษะการใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตโดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญการใช้สื่อมากจะมีการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมาก ในขณะที่ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อน้อยจะใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตน้อย อย่างไรก็ตามปัจจัยทางด้านรายได้ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตในลักษณะโอกาสที่เป็นเจ้าของสื่อสูง และจะทำให้มีการใช้ประโยชน์เกิดขึ้น แต่กลับพบว่าไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์แต่อย่างใด ทั้งนี้ เพราะนักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนซื้ออุปกรณ์อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์³⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (website) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ เพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง โดยปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้เวลาดาวนโหลดข้อมูลนาน การขัดข้องทางเทคนิค และการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร

ทรีวินและเว็บสเตอร์ (Trevino and Webster)³⁹ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณค่าของการใช้การสื่อสารผ่านระบบ Electronic Mail และ Voice Mail ในหมู่พนักงานบริษัทด้านการดูแลสุขภาพแห่งหนึ่งพบว่าตัวแปรที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนนิยมใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ได้แก่

³⁸ ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์, “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. บทคัดย่อ.

³⁹ Klebe Linda Trevino and Jane Webster, “Flow in computer-Mediated Communication: Electronic mail and Voice Mail Evaluation and Impact,” in Communication Research (Linthicum: Maryland, 1992), p. 56.

1. ความสามารถในการควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์โดยใช้การติดต่อผ่านคอมพิวเตอร์แนวคิดนี้เป็นแนวคิดสำคัญในทฤษฎีแรงจูงใจตามสัญชาตญาณซึ่งกล่าวว่ามนุษย์เป็นผู้เสาะหาควบคุมการกระทำ และทางเลือกของตนเอง

2. ความสนใจของผู้ใช้มุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อผ่านสื่อคอมพิวเตอร์นั้น ผู้ใช้จะมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการกระทำที่ปรากฏอยู่เฉพาะหน้าจอคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จึงสามารถดึงดูดความสนใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ได้ดี

ปาร์คและฟรอยด์⁴⁰ ได้ศึกษาเรื่อง Making Friends in Cyberspace พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเรื่องธรรมดาที่พบ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเคยมีประสบการณ์ใหม่ในการคบเพื่อนหรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากการเข้าร่วมใน Newsgroups

นอกจากนั้น ปาร์คและฟรอยด์ ยังกล่าวไว้ว่า ไฮเบอร์สเปซสามารถสร้างปฏิบัติการลักษณะเฉพาะตัว (Identity Workshop) ให้กับผู้ใช้ได้เรียนรู้และทดสอบทักษะทางสังคม (Social Skill) ซึ่งผู้ร่วมสนทนาบางคนบอกว่า ลักษณะเฉพาะตนในขณะออนไลน์ของพวกเขาทำให้เขาสามารถผ่านความอาย (Shyness) ที่พวกเขามีตอนสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาไปได้ อีกทั้งผู้คนที่ชอบแยกตัวคนเดียวหรือพิการก็สามารถที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ผ่านโลกไฮเบอร์สเปซได้

น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ⁴¹ ทำการศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร ด้วยการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวในเวลาที่แตกต่างกัน (One Group Pretest-Posttest Design) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเริ่มต้น และศึกษาว่าการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ รวมทั้งศึกษาว่าพฤติกรรมการรับสื่อมวลชนและพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในครอบครัวหลังจากการใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 123 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทั้งก่อนและหลังการใช้อินเทอร์เน็ต

⁴⁰ R. Parks and K. W. Floyd, "Making Friends in Cyberspace," Journal of Communication (1996):81.

⁴¹ น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ, "การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้ในระดับปานกลาง คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ มีระยะเวลาในการใช้ในระดับปานกลางคือ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และนิยมการใช้การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ การสืบค้นหาข้อมูลด้วยไฮเปอร์เท็กซ์และการสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ที่มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากมีความถี่ในการเปิดรับสื่อมวลชนลดลง แต่ระยะเวลาในการเปิดรับสื่อมวลชนไม่ลดลง และผู้ที่มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากมีความถี่และระยะเวลาในการอ่านหนังสือพิมพ์ลดลงแต่ความถี่และระยะเวลาในการชมโทรทัศน์และฟังวิทยุไม่ลดลง แต่ผู้ที่มีความถี่และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากไม่มีพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลในครอบครัวลดลง ส่วนตัวแปรเรื่องของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเป็นเจ้าของทรัพย์สินมีความสัมพันธ์การใช้อินเทอร์เน็ต

ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์⁴² ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (Website) ของใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เว็บไซต์ และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง มีการใช้โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 5.52 ครั้ง และมีระยะเวลาในการใช้เฉลี่ยครั้งละ 2.44 ชั่วโมง โดยช่วงเวลาที่มีการใช้บ่อยที่สุดคือช่วงเวลาระหว่างเวลา 2.01-24.00 น. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์มาแล้ว 1-2 ปี สถานที่ที่ใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ บ้านและที่ทำงาน และส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์โดยไม่เสียค่าบริการ วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์พบว่า วัตถุประสงค์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุดคือ 3 อันดับแรก คือ เพื่อสืบค้นหาข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง

โดยมี 3 เว็บไซต์ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้กัน คือ ฮอตเมลล์ ดอท คอม (Hotmail.com) ยะฮู ดอท คอม (Yahoo.com) และสนุก ดอท คอม (Sanook.com) ในส่วนของความคาดหวังประโยชน์ที่ได้จากเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับ 3 อันดับแรก คือการช่วยให้ทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ช่วย

⁴² ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์, “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. บทคัดย่อ.

ค้นหาความรู้ใหม่ ๆ ในด้านการศึกษาและงานวิจัยช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ นั่นคือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

วัลณี โอฟารโชติสถานนท์⁴³ ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกบรรณาธิการเว็บไซต์และเว็บมาสเตอร์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ 7 ฉบับ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 4 ปี และมักใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน โดยเปิดรับเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐสูงสุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ยในการอ่านข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์น้อยกว่า 1 ชั่วโมง นอกจากนี้ ในด้านค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนาน และปัญหาการขัดข้องทางเทคนิคและแม่ข่าย เช่น สายหลุดบ่อย ความผิดพลาดทางหน้าเว็บเพจ

ในส่วนของการสัมภาษณ์ พบว่า นโยบายการจัดทำหนังสือพิมพ์ออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพียงสื่อเสริมที่มุ่งสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร ส่วนเนื้อหาบนเว็บไซต์บนหนังสือพิมพ์นั้นส่วนใหญ่จะมีเนื้อหาที่ไม่แตกต่างจากหนังสือพิมพ์ปกติ ยกเว้นบางฉบับที่มีคอลัมน์พิเศษ เช่น คอลัมน์เกี่ยวกับไอทีของเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์ และเนื้อหาด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นของเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจและเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ

⁴³ วัลณี โอฟารโชติสถานนท์, “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

อริชัย อรรถอุดม⁴⁴ ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการหางานและสมัครงานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการหาตำแหน่งงานและสมัครงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง โดยคาดหวังจะได้รับข้อมูลข่าวสารการสมัครงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและจะได้งานที่พอใจ

ส่วนปัจจัยทางประชากร ตัวแปรเพศและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการหาตำแหน่งงานและสมัครงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเพศอายุ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการหาตำแหน่งและสมัครงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมในการหางานและสมัครงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งความถี่และเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการใช้บริการหาตำแหน่งและสมัครงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จรินทร์ ธนาธิลปกุล⁴⁵ ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับเหตุผลในการใช้ ลักษณะการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับน้อย เหตุผลส่วนใหญ่ในการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ในระดับมาก รองลงมาคือเพื่อประโยชน์ของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยในระดับมาก

⁴⁴ อริชัย อรรถอุดม, “ความคาดหวังความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการหางานและสมัครงานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

⁴⁵ จรินทร์ ธนาธิลปกุล, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียน ตรวจสอบผลลงทะเบียนเรียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษา ในระดับมากรองลงมาคือติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย โดยส่วนใหญ่มีความสามารถลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบผลการลงทะเบียนเรียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษาได้อย่างสะดวก รวดเร็วในระดับปานกลาง รองลงมาที่มีความพึงพอใจที่ทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง

อาทิตยา เมืองยม ⁴⁶ ศึกษาเรื่อง การสร้างสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้การสนทนา (Chat) โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) และ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเล่น ซึ่งมีผู้เล่นทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุด และเป็นนักศึกษา ซึ่งมีคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจะมีความถี่ในการเล่นสนทนาครั้งหรือสัปดาห์ละครั้ง และระยะเวลาในแต่ละครั้ง 0-2 ชั่วโมงซึ่งส่วนใหญ่นิยมสนทนาในโปรแกรม

PIRCH และ ICQ ส่วนใหญ่จะสนทนาในห้องส่วนตัวและมีเหตุผลเพียงเพื่อการสนทนาเท่านั้นหรือหาเพื่อนใหม่มากที่สุด

ผู้เล่นสนทนาส่วนใหญ่จะใช้นามแฝงและไม่นิยมใช้ชื่อจริงในการสนทนาเพื่อป้องกันการแสดงตัวตนที่แท้จริง และมักจะมีสัญลักษณ์แทนการสื่อสาร เช่น สัญลักษณ์อารมณ์ยิ้มหรือมีความสุข และอารมณ์เศร้า การทำความรู้จักและความต้องการอยากรู้ข้อมูลต่าง ๆ 5 ขั้นตอนคือ สอบถามข้อมูลส่วนตัว ถามตอบเรื่องทั่วไป สอบถามเกี่ยวกับแนวคิดทัศนคติ สอบถามคำถามลงใจวัดความรู้สึกและสอบถามเรื่องราวทั่วไป ปัญหาสารทุกข์สุกดิบและเป็นที่ปรึกษา

รูปแบบความสัมพันธ์มี 3 ระดับ ขั้นความสัมพันธ์เริ่มต้น ได้แก่กลุ่มผู้เล่นที่ต้องการหาเพื่อนทางอินเทอร์เน็ตจริง ๆ และกลุ่มผู้เล่นที่ต้องการเพียงแค่เล่นเท่านั้นไม่ต้องการมีการสานต่อความสัมพันธ์ความเป็นเพื่อนทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนที่สองคือขั้นตอนความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด ซึ่งพัฒนามาจากขั้นตอนความสัมพันธ์เริ่มต้นซึ่งผู้เล่นมีการสนทนาที่มีการเปิดเผยตนเองมากขึ้น ไว้วางใจกันในระดับปานกลาง และยังคงมีการใช้โทรศัพท์นัดเจอกันนอกสถานที่เพื่อเสริมความสัมพันธ์ที่ทำให้เข้าถึงตัวตนมากขึ้น และขั้นตอนสุดท้ายคือระดับความใกล้ชิดสนิทสนม ซึ่ง

⁴⁶ อาทิตยา เมืองยม, “การสร้างสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้การสนทนา (Chat),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

พบว่า ผู้สนทนาใช้เวลาในการรู้จักและร่วมคุยกันมานาน มีการเปิดเผยระหว่างกันมาที่สุด สามารถคุยกันได้ทุกเรื่อง และมีความไว้วางใจต่อกันและกัน

ในส่วนของการสัมภาษณ์ เป็นการสอบถามความคิดเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับผู้สนทนาในการเล่นแต่ละครั้ง พบว่า การสนทนาทำให้ได้เพื่อน มีความสนุกสนานและเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และความคิดเห็นในด้านลบ พบว่า การสนทนาไม่สามารถค้นหาความจริงได้ ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง เนื่องจากการมองไม่เห็นและการไม่ได้ยินเสียงระหว่างทำการสนทนา