

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร
3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า Computer Mediated Communication หรือที่เรียกโดยย่อว่า CMC นั้น เกิดขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากการเกิดขึ้นของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่นานนัก ปรากฏการณ์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางเพื่อการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ ใช้เพื่อการแทนที่ (Substitution) ใช้เพื่อการเสริม (Add-on) และใช้เพื่อการแผ่ขยาย (Expansion)

ปรากฏการณ์ของการแทนที่ (Substitution) นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนวิธีการสื่อสารแบบเดิมที่เคยเป็นมา ตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการโทรเลขหรือโทรศัพท์ ปรากฏการณ์ของการเสริม (Add-on) เกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้ในขณะที่วิธีการสื่อสารในแบบเดิมก็ยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรทัศน์บนอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ ปรากฏการณ์ของการแผ่ขยาย (Expansion) คือการใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่แตกต่างไปจากกระบวนการสื่อสารแบบเดิม เช่น อ่านหนังสือพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์

โจเซฟ วอลเธอร์ (Walther, 1992, pp. 52-53) ให้ความหมายการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (CMC) เอาไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า คือการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือต่างเวลา (Asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (Encode)

ลงไปในเนื้อสาร (Text Message) ซึ่งจะถูกถ่ายทอด (Relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในยุคเริ่มต้นถูกมองว่า เป็นทั้งอุปกรณ์ที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ (Mean) ของการบริหารงานภายในองค์กร แต่แนวโน้มในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงวิชาการ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีฐานะเป็นสาขาที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งมีต้นตอจาก “New Media Technology” ที่ศึกษาสื่อใหม่ ๆ ที่ได้เกิดเพราะเทคโนโลยี การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นสื่อประเภทที่จะใช้เมื่อไหร่ก็ได้ (Transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการนำเสนอเนื้อหาเหมือนสื่ออื่น ๆ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์กระจายตัวเองอยู่ทั่วไป (Widely Distributed) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีความหลากหลายในแง่เส้นทางหรือช่องทาง (Multi-Model) และการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ให้โอกาสกับผู้สื่อสารในการกระทำใด ๆ กับเนื้อสารก็ย่อมได้ (Manipulation of Content) (Lindlof, & Shatzer, 1998, pp. 170-175) ลักษณะสำคัญอีกประการของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์คือ ความเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะสากล (Universal Medium) ในตัวของมันเอง กล่าวคือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร (Information Processing Machine) ซึ่งมีศักยภาพเหมือนกับเครื่องรับหรือลำเลียงข้อมูลข่าวสารอย่างอื่น ๆ ที่มีอยู่ทั่วไป ฉะนั้นคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารอย่างหนึ่ง จึงสามารถที่จะจัดการ (Transformations) กับข้อมูลข่าวสารที่ถูกสื่อสารอย่างเป็นสากล (Postmes, Spears, & Lea, 1998, p. 691)

กระบวนการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

รูปแบบของการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีด้วยกันหลายระดับ ตั้งแต่กว้างที่สุด เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะของ Web Pages โดยองค์กรข่าวระดับโลก ไปจนถึงการสื่อสารระดับบุคคล ในประเด็นที่มีความสนใจร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งกระบวนการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ตนั้น สามารถจำแนกได้เป็น 4 แบบด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)

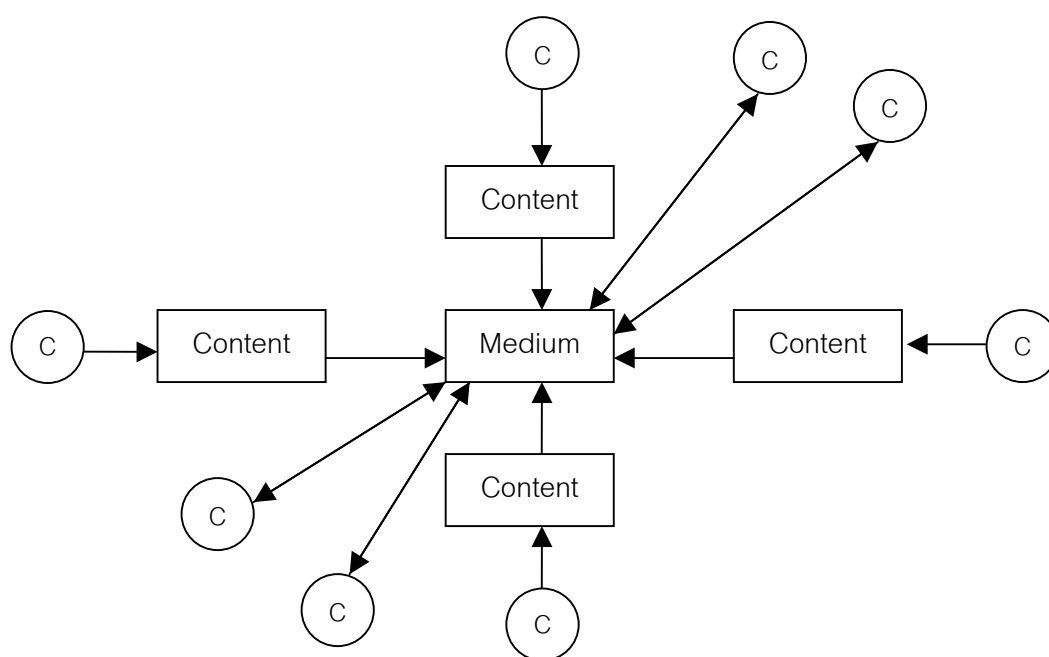
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-many Asynchronous Communication) ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Usenet, Electronic Bulletin Boards และ Listserv ซึ่งต้องการให้ผู้รับสารลงชื่อก่อนที่เข้าสู่ในระบบ

3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-one ไปจนถึง One-to-many โดยสามารถคุยกันได้ในหลากหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ Internet Relay Chat

4. การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหา Site เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-one, One-to-one หรือ One-to-many ตัวอย่างการสื่อสารแบบนี้ ได้แก่ Web Site, Gopher และ FTP Sites

ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ นับว่าเป็นช่องทางให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น เป็นการเกิดปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Interactivity) ตัวสื่อเป็นเพียงตัวส่งสารที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ผู้รับสารจึงกลายเป็นผู้ส่งสารได้ โดยข่าวสารถูกส่งผ่านตัวกลางคือ คอมพิวเตอร์ ดังรูปแบบการสื่อสารดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1
แบบจำลองการสื่อสารแบบ Many-to-Many
in Computer-Mediated Environment



ที่มา: Donna L. Hoffman, Thomas P. Novak, & Patrali Chatterjee, *Commercial Scenarios for the web: Opportunities & Challenges*, 1995, อ้างถึงใน *ความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอมที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม* ศึกษากรณีห้องเฉลิมไทย, โดย สุธนา หรุวิจิตรพงษ์, 2549, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน, น. 24.

ผลกระทบจากการเกิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในยุคข้อมูลข่าวสาร

การเกิดขึ้นของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ กระตุ้นความสนใจของนักวิชาการด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมุ่งประเด็นความสนใจไปที่กระบวนการนึกคิดทางสังคม (Social Cognitive Processes) กระบวนการระหว่างบุคคล (Interpersonal Processes) และกระบวนการทางจิตวิทยา (Psychological Processes) ซึ่งมีผลกระทบต่อวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อของบุคคล และการศึกษาในแนวเปรียบเทียบให้เห็นความเหมือนความต่างระหว่างการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์กับการสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) และการสื่อสารแบบเห็นหน้า

คำตากัน (Face-to-Face Communication) ตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง คือ เทคโนโลยี รวมทั้งส่งผลกระทบต่อความสนใจในวงวิชาการที่มีต่อสื่อใหม่ ซึ่งกำเนิดจากเทคโนโลยีใหม่ จึงเกิดเป็นสาขาการศึกษา “New Media” ที่มีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางของการศึกษา ผลจากการศึกษาสามารถอธิบายได้ 2 แนวทางคือ แนวทางแรก เสนอผลกระทบต่อสังคมและคนในสังคม โดยเน้นที่ตัวคอมพิวเตอร์ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์การถ่ายทอดลำเลียงข้อมูล เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดผล และแนวทางที่สองคือ ผลของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ทำให้เกิดชุมชนที่มีลักษณะเฉพาะที่มีประเด็นบางอย่างแอบแฝงภายในมากมาย (กิตติ กันภัย, 2543, น. 103-122)

ผลกระทบต่อสังคมและคนในสังคม โดยมีจุดเน้นที่การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computers) ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์ถ่ายทอดลำเลียงข้อมูลข่าวสารเป็นตัวก่อผล

1. คอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สื่อสารแบบเลือกที่รักมักที่ชัง (Selective) ค่อนข้างมาก เมื่อใดก็ตามที่คอมพิวเตอร์ที่อาศัยการพิมพ์ (Teletype-Written Computer) ถูกใช้งานเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในสังคม โอกาสในการแสดงอวัจนภาษา (Nonverbal Cues) จะหมดไปทันที คอมพิวเตอร์ทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเห็นการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง และท่าทางอื่น ๆ ของคู่สื่อสาร การสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารมองไม่เห็นร่องรอยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality Clues) นอกจากนั้นการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเข้าใจความหมายทางสังคม (Social Meanings) ที่แฝงในน้ำเสียง ระดับเสียง และคุณภาพของเสียงของผู้สื่อสารอีกด้วย ทำให้การสื่อสารด้วยการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ จัดเป็นการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ หากเปรียบเทียบกับการสื่อสารแบบเห็นหน้าคำตากัน (Face-to-Face Communication) อย่างไรก็ตาม จะพบว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ต้องอาศัยการพิมพ์ตัวหนังสือเป็นหลักนี้ มีข้อได้เปรียบทางการสื่อสารอยู่หลายประการด้วยกันคือ ประการแรกคือ ในแง่ความใส่ใจที่ต้องมี (Focusing Attention) กับข้อความและเนื้อหาการสกัดเอาแต่สาระสำคัญเหลือไว้เท่านั้น ประการที่สองคือ การสื่อสารชนิดนี้บังคับให้ผู้สื่อสารหรือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ต้องเลือกสรรคำที่ให้ความหมายชัดเจน คม และตรงกับใจที่ต้องการจะสื่อ ช่องทางการสื่อสารด้วยการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่อาศัยการพิมพ์เป็นหลักนี้ สามารถถ่ายทอดลำเลียงข้อมูลข่าวสารประเภทเลือกที่รัก คือเอาเฉพาะที่ถูกเขียนลงเป็นตัวหนังสือได้เท่านั้น และมักชังกับข้อมูลที่ถ่ายทอดได้โดยวิธีการสื่อสารแบบอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลประเภทนี้มีความสำคัญในแง่ที่สามารถสร้างความเข้าใจทางสังคมได้

2. เทคโนโลยีที่เป็นมิตรและเป็นภัยต่อสังคม ลักษณะหนึ่งที่โดดเด่นคือ ความมาปรากฏตัวตนที่แท้จริง (Impersonal) หรือการแสดงตนให้ปรากฏท่ามกลาง (Social Presence) นั้น มีน้อยหรือเป็นไปในลักษณะถดถอย ลักษณะความสัมพันธ์ที่เห็นชัดอีกประการหนึ่งคือ ความ

พยายามที่จะลดความแตกต่างทางสังคมโดยใช้ภาษาแสลง (Slang Expressions) กล่าวคือ การสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์มักใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและเปิดเผย

ลักษณะความสัมพันธ์อีกประการหนึ่งที่พบในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ คือ การลวงหลอก (Deception) เช่น การไม่เปิดเผยหรือโกหกอายุ ที่พบได้ทั่วไปในการสนทนาทางคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโกหกเพศที่แท้จริงของคู่สนทนา ผู้สื่อสารในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะรอบคอบกับการตัดสินใจว่าจะเปิดเผย หรือไม่เปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงของตัวเองให้ผู้อื่นรู้ และเมื่อใดที่คำตอบคือไม่ต้องการเปิดเผย ผู้สนทนาจึงจะเลือกใช้วิธีลวงหลอกหรือโกหก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สื่อสารไม่รู้สึกว่าตัวเองจะต้องรับผิดชอบในการโกหกหลอกลวงนั้น และเพราะไม่มีบทลงโทษอะไรที่เป็นรูปธรรมที่ตนเองจะต้องรับ

3. งานและความสัมพันธ์ทางสังคม เครือข่ายเชื่อมโยงของคอมพิวเตอร์ถูกออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการดำเนินธุรกิจ การงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีบทบาทหนุนนำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสร้างความคล่องตัว และเพิ่มการมีส่วนร่วมในองค์กร ในขณะที่คอมพิวเตอร์มีบทบาทต่อการทำงาน และวิถีชีวิตของคนทำงานในองค์กร คอมพิวเตอร์ก็มีบทบาทต่อคนทั่วไปในแง่การแยกตัวออกไปจากสังคมของคนหมู่มากไปสู่กลุ่มย่อย (Isolated Clique) การแยกตัวออกไปนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม หรือสังคมที่มีขนาดย่อมลงหรือถ้าจะกล่าวในทางกลับกันก็คือ คนจะสูญเสียความรู้สึกมีส่วนร่วมทั้งกับสังคมทั้งระบบที่มีขนาดใหญ่ แต่จะแสวงหากลุ่มอ้างอิงใหม่ ๆ ภายนอกระบบใหญ่ (External References) ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจการงาน คอมพิวเตอร์ช่วยเราทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ แต่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมโดยอาศัยเวลา คอมพิวเตอร์ขยายประสบการณ์ทางสังคมให้กับเรา

4. คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขความขัดแย้ง การประชุมที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการประชุมแบบดั้งเดิม (อยู่ในสถานที่เดียวกันเห็นหน้าค่าตากัน ได้ตอบด้วยอวัจนภาษาได้) เพื่อแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง ในการประชุม “Teleconference” ผู้ร่วมประชุมต้องใช้เวลาและคำพูดมากกว่าเพื่อแก้ปัญหาและความขัดแย้ง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้อวัจนภาษาและจังหวะในการพูด (Vocal Cues) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการแก้ปัญหาและความขัดแย้งได้

5. คอมพิวเตอร์เป็นช่องทางการสื่อสารด้วยวัจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารด้วยการพิมพ์ผ่านแป้นพิมพ์ของคอมพิวเตอร์ จะใช้จำนวนประโยคและจำนวนคำ เพื่อสื่อความหมายน้อยกว่าการสื่อสารแบบพูดคุย หรือต้องใช้เสียง ในบริบทการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ผู้สื่อสารจะตัดประโยคและคำที่รุ่มร่ามออก เหลือเป็นประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (ด้วยรูปแบบ) แต่ให้

ความหมายได้ตามที่ต้องการ ถ้อยคำมักถูกตัดทอน แปลงให้เป็นคอมพิวเตอร์แสดง เพื่อลดปริมาณการใช้ถ้อยคำลง การตัดทอนนี้จะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนสาร แต่ในขณะเดียวกันก็อาจจะลดรายละเอียดที่มีค่าควรแก่การจะเสียสละเวลาสื่อสารได้

6. คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ทุ่นเวลา ถึงแม้ว่าการประชุม “Teleconference” จะแก้ปัญหาและความขัดแย้งได้อย่างไม่ค้อมีประสิทธิภาพดีเท่ากับการประชุมแบบเห็นหน้าค่าตากัน แต่ในระยะยาวแล้ว การประชุมแบบนี้ประหยัดเวลาได้มากกว่า ทั้งนี้เพราะผู้ประชุม (ผู้สื่อสาร) เน้นการสื่อสารเพื่อใช้งาน (Task-Oriented) โดยใช้ประโยคและคำน้อยกว่า

7. ระบบวัฒนธรรมใหม่ การประชุม “Teleconference” กระดานข่าว และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ลักษณะต่าง ๆ ผลักดันให้ผู้ใช้กระโจนเข้าสู่ระบบวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมใหม่ การปฏิสัมพันธ์ในบริบทการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นได้โดยไม่มีเงื่อนไขเรื่องเวลา และสถานที่ (Nonspatial & Nontemporal Environments) การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ รวมทั้ง การสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ กระทำโดยอาศัยสายโทรศัพท์และระบบไมโครโพรเซสเซอร์ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ผู้สื่อสารไม่รู้สึกว่ามีสถานที่ที่แท้จริงในการสื่อสาร (No Sense of Place)

8. กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารด้วยสื่อทางเลือกชนิดอื่น ๆ นอกจากการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะเปลี่ยนวิธีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายยังกระทบการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารชนิดอื่น ๆ ว่าจะถูกใช้อย่างไรอีกด้วย ในอีกด้านหนึ่งการใช้สื่อต่าง ๆ จะขยายวงกว้างมากขึ้นในสังคม เมื่อมีการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคอมพิวเตอร์เองก็ไม่มีคุณสมบัติพร้อมในการทำหน้าที่เสมือนมนุษย์ เช่น แสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่ได้ มนุษย์จึงจำเป็นต้องอาศัยสื่ออื่น ๆ เข้าช่วย เพื่อเติมเต็มความหมายระหว่างกระบวนการสื่อสาร ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดที่สุดสำหรับผลกระทบในประเด็นนี้คือ การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย จะนำมาซึ่งปริมาณการสื่อสารด้วยสื่อที่ต้องใช้การเขียนเพื่อการติดต่อกันเป็นหลัก นั่นคือ การเขียนจะกลายเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่ง ก็อาจเป็นไปได้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายจะทำให้สื่อและการสื่อสารทางเลือกอื่น ๆ ลดบทบาทลงไป

9. ลดการสื่อสารที่มีผู้นำเป็นศูนย์กลาง (Leader-Centered Communication) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะลดบทบาทของผู้นำ ในกระบวนการสื่อสารที่มีหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน จัดระเบียบวาระและออกกฎเกณฑ์กติกา บทบาทหน้าที่หลากหลายของสมาชิกในกลุ่มที่สื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์จะลดลงและไม่มีเสถียรภาพ คือ ไม่มีผู้นำที่มีบทบาทผู้นำถาวร และไม่มีผู้ตามหรือคนอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิกในกลุ่ม จะมีบทบาทอื่นใดที่ตายตัวไม่เปลี่ยนแปลง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ กระบวนการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และผลกระทบจากการเกิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาถึง คุณสมบัติของอินเทอร์เน็ต คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้รับสารกับข่าวสารที่ได้รับ ด้านการเชื่อมต่อกันได้โดยไม่มีข้อจำกัด ด้านการที่สามารถหาใช้ได้ในทุก ๆ ที่ และประเภทการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตที่ทำให้เกิดการสื่อสารหลาย ๆ แบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน กระดานข่าว (Web Board) เป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน และการสนทนาผ่านเครือข่าย (Chat) การใช้เว็บสำหรับค้นหา (Search engine) เป็นการสื่อสารแบบไม่พร้อมกัน เว็บที่มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องเหล่านั้น เป็นการสื่อสารแบบไม่พร้อมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร

แคลปเลอร์ (Klapper, 1960, p. 19) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของผู้รับสารที่ต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ลักษณะทางจิตวิทยาและลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร เพราะในชีวิตประจำวันของประชาชนนั้น มีแหล่งสื่อหรือผู้ส่งสารมากมายที่ต้องการเสนอข่าวสาร แต่ผู้รับสารไม่สามารถเปิดรับข่าวสารในแต่ละวันได้ทั้งหมด จึงจะเลือกเปิดรับเฉพาะข่าวสารที่ตนต้องการ หรือเฉพาะสิ่งที่ตนสนใจเท่านั้น

ปัจจัยในการสื่อสารที่มักจะมีการกล่าวถึงบ่อย ๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร นั่นก็คือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของผู้รับสาร ไม่มีการประกันความสำเร็จของการสื่อสารที่ไปยังผู้รับสารตามที่คุณส่งสารต้องการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ เพราะผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ตามความต้องการ ตามความเชื่อ ตามทัศนคติ ตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ไม่เหมือนกัน

กระบวนการการเลือกสรรเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งมีอยู่ 3 ชั้น (พีระ จิโรโสภณ, 2529, น. 637-639)

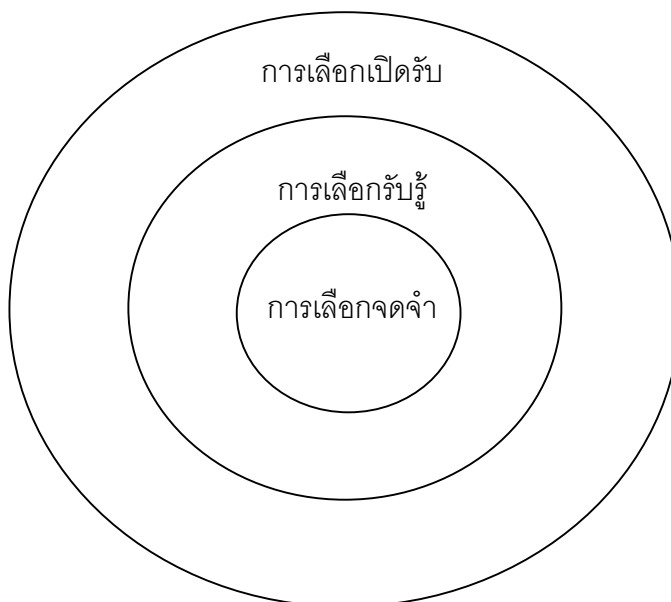
1. การเลือกเปิดรับ หรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่งลงรอยหรือไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้วจะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล หรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า (Cognitive Dissonance) นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังต้องแสวงหาข่าวสารเลือกเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน และเมื่อบุคคลได้ตัดสินใจ

ในเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่มีความเสียเปรียบได้เปรียบก้ำกึ่งกัน บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่จะสนับสนุนการตัดสินใจนั้น ๆ (Reinforcement Information) มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป

2. การเลือกรับรู้ หรือการเลือกตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เมื่อบุคคลเลือกรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดแล้ว ผู้รับสารแต่ละคนอาจจะตีความหมายข่าวสารขึ้นเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนได้ไม่ตรงกัน ความหมายของข่าวสารที่ส่งไปจึงมิได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพหรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารที่จะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตนเอง ตามทัศนคติ ตามประสบการณ์ ตามความเชื่อ ตามความต้องการ ตามความคาดหวัง หรือตามแรงจูงใจ

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการและทัศนคติของตนเอง และมักจะลืมในสิ่งที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า การเลือกจดจำนั้นเปรียบเสมือนเครื่องกรองชั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสาร ในบางครั้งข่าวสารอาจจะถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกโดยการไม่เลือกอ่าน ฟัง หรือชมสื่อมวลชนบางฉบับหรือบางรายการ ในกรณีที่ผู้รับสารหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้รับสารก็อาจจะพยายามตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจหรือความต้องการของตนเอง แต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความหมายแตกต่างไปได้ ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวสารนั้นได้อีกเป็นชั้นสุดท้าย กล่าวคือ เลือกจดจำเฉพาะบางส่วนที่ตนเองสนใจหรือต้องการเท่านั้น

ภาพที่ 2
แนวคิดเรื่องกระบวนการในการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process)



ที่มา: *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*, โดย พีระ จิรโสมถน, 2529, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, น. 637.

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Schramm, 1973, pp. 121-122) ได้พูดถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเลือกรับข่าวสาร คือ

1. ประสบการณ์ เนื่องจากผู้รับสารย่อมมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ ฯลฯ แตกต่างกันไป ประสบการณ์จึงเป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่เห็นแตกต่างกัน
2. ประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร เนื่องจากผู้รับสารอาจจะแสวงหาข่าวสารที่ต้องการ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารจึงจะช่วยให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ว่าข่าวสารอย่างหนึ่ง มีประโยชน์แตกต่างกับข่าวสารอีกอันจึงก่อให้เกิดพัฒนาการ การปรับปรุงอุปนิสัย และรูปแบบการแสวงหาข่าวสาร
3. ภูมิหลังแตกต่างกัน เนื่องจากเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ที่มักสนใจสิ่งที่ตนไม่เคยพบมาก่อน รวมทั้งสนใจในความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางวัตถุประสงค์ สิ่งของ หรือเรื่องราวต่าง ๆ
4. การศึกษาและสภาพทางสังคม นับเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ขึ้นในตัวบุคคล และเป็นตัวชี้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้นั้น ทั้งพฤติกรรมในการเลือกรับสื่อ และ

เลือกเนื้อหาข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาจะช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการอ่าน (โดยการรับสื่อสิ่งพิมพ์) และกระหายที่จะสะสมเพิ่มพูนด้วยการแสวงหาความรู้ให้เพิ่มขึ้น

5. ความสามารถในการรับสาร สภาพร่างกายและจิตใจของคน จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการรับข่าวสารของบุคคล โดยสภาพร่างกายในที่นี้ หมายถึง สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ผู้รับข่าวสารที่มีอวัยวะร่างกายครบถ้วน ประสาทสัมผัสทุกอย่างทำงานได้อย่างเป็นปกติ ย่อมอยู่ในสภาพที่จะรับข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่บกพร่องทางร่างกายและประสาทสัมผัส นอกจากนี้ สภาพทางร่างกายยังมีส่วนสัมพันธ์กับสติปัญญาของคนทั่วไปด้วย การเปลี่ยนแปลงทางอายุที่สูงขึ้น ระยะเวลาที่ได้รับการศึกษา รวมทั้งการเจริญเติบโตทางความคิด ย่อมมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวก และทางลบต่อการโน้มน้าวจิตใจ

6. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของผู้รับสารแต่ละคน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร อีกต่อไป ทำนองเดียวกับองค์ประกอบในเรื่องความสามารถของบุคคล มีหลักฐานทางการวิจัยที่แสดงว่า ความนับถือตนเอง (Self Esteem) และความวิตกกังวล (Anxiety) ของบุคคล ล้วนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลทางสังคมได้ง่าย และมีความโน้มเอียงที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับค้นหา เพื่อที่ว่าจะได้หลีกเลี่ยงอิทธิพลจากสังคมนั้นเอง

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารแต่ละคน เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายในข่าวสารของผู้รับ ถ้าผู้รับข่าวสารมีอารมณ์ปกติ มีความพร้อม มีความมุ่งมั่น และมีสมาธิต่อข่าวสารนั้น สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารจะมีมากกว่าผู้รับที่ไม่มีอารมณ์กับข่าวสารนั้น นอกจากนี้ เราควรสังเกตอีกด้วยว่า อารมณ์ของผู้รับข่าวสารนั้นสามารถพิจารณาได้ ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากตัวผู้รับสารในขณะนั้นเอง และความรู้สึกหรือท่าทีที่มีอยู่ก่อนแล้ว (Predisposition) เกี่ยวกับข่าวสารนั้นด้วย

8. ทัศนคติ ถือเป็นตัวแปรที่อยู่ระหว่างการรับ และการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยการแสดงออกมาทางพฤติกรรมของผู้รับที่มีต่อข่าวสารแต่ละประเภทที่พบ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นคุณสมบัติหรือท่าทีที่ผู้รับสารแต่ละคนมีอยู่ก่อนที่จะรับข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยปกติทัศนคติของผู้รับสารเป็นสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป การรับข่าวสารหรือการโน้มน้าวจิตใจของผู้รับสารจะแตกต่างกันไป ในทำนองเดียวกัน การตอบสนองของผู้รับจะเปลี่ยนไปตามสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาถึงปัจจัยหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำให้พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลแตกต่างกันออกไป เนื่องจากบุคคลจะเลือกเปิดรับ เลือกสนใจ เลือกรับรู้ และเลือกจดจำตามความต้องการ

ของแต่ละคน ตลอดจนลักษณะทางประชากรคือ เพศ แผนการเรียน การพักอาศัย รายได้เฉลี่ยของครอบครัว จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในบ้าน การใช้คอมพิวเตอร์ภายในบ้าน ระยะเวลาการใช้ อินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาแตกต่างกันออกไปด้วย

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses & Gratification Theory)

ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีที่นักการสื่อสารมวลชน เรียกกันว่า ทฤษฎีเชิงหน้าที่ (Functional Perspective) การวิเคราะห์ในเชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนนี้ ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ ต่างก็เกี่ยวข้องในเชิงหน้าที่ต่อกัน กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงจร ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ จึงอาจจะอธิบายได้ว่าเกิดขึ้นจากความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาจากต่าง ๆ กัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจาก พื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา แม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้นจะไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุก ๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่าน่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, น. 59-60)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ มีแนวคิดพื้นฐาน (De Fleur & Dennis, 1996, pp. 558-559) ดังนี้

1. ผู้บริโภคสื่อมวลชนจะไม่รับสารอย่างเป็นทางการซึ่งถูกนำเสนอผ่านสื่อ
2. ผู้รับสารจะมีความกระตือรือร้นต่อสิ่งที่พวกเขาตัดสินใจเลือก และเจาะจงในเนื้อหาสารจากสื่อที่หาได้
3. ทางเลือกต่าง ๆ เกิดจากพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคลที่จะมีความสนใจ ความต้องการ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ ซึ่งมีรูปแบบมาจากการเรียนรู้ทางสังคมของแต่ละบุคคล ภายในสังคมจะมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และประเภทของผู้รับสารด้วย
4. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาจะจูงใจให้บุคคลเลือกรูปแบบเฉพาะของเนื้อหาสื่อ ทำให้เกิดความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านความบันเทิง การพักผ่อน หรือการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน

5. ผู้รับสารจะมีการเลือกสรรอย่างกระตือรือร้น และใช้รูปแบบเฉพาะของเนื้อหาสารให้ตรงกับความต้องการ และค้นหาความพึงพอใจจากสื่อที่พวกเขาสนใจ

เคท และคณะ (Katz and others, 1974, pp. 23-25) ได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ องค์ประกอบทั้งสามนี้ได้แก่

1. Mode คือ ลักษณะของความต้องการ เช่น
 - (1) ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 - (2) ต้องการให้ลดน้อยลง
 - (3) ต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ
 - (1) การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
 - (2) การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - (3) การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ
 - (4) การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอก ที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
 - (1) ตนเอง
 - (2) ครอบครัว
 - (3) เพื่อนฝูง
 - (4) สังคม รัฐบาล
 - (5) ชนบประเพณี วัฒนธรรม
 - (6) โลก
 - (7) สิ่งภายนอกอื่น ๆ ที่มีความหมายน้อยลง

การศึกษาสื่อสารมวลชนตามแบบของทฤษฎีนี้มีข้อที่ต้องยอมรับก่อนดังต่อไปนี้ (Katz, et al., 1974, pp. 20-22)

1. การแสวงหาข่าวสารของมนุษย์เป็นไปโดยความพึงพอใจของมนุษย์เอง ไม่ได้ถูกบังคับหรือยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีทางเลือกที่จะหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อสารมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย
3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่น ๆ อีกหลายอย่างที้อาจจะตอบสนองความต้องการรู้ของมนุษย์ได้

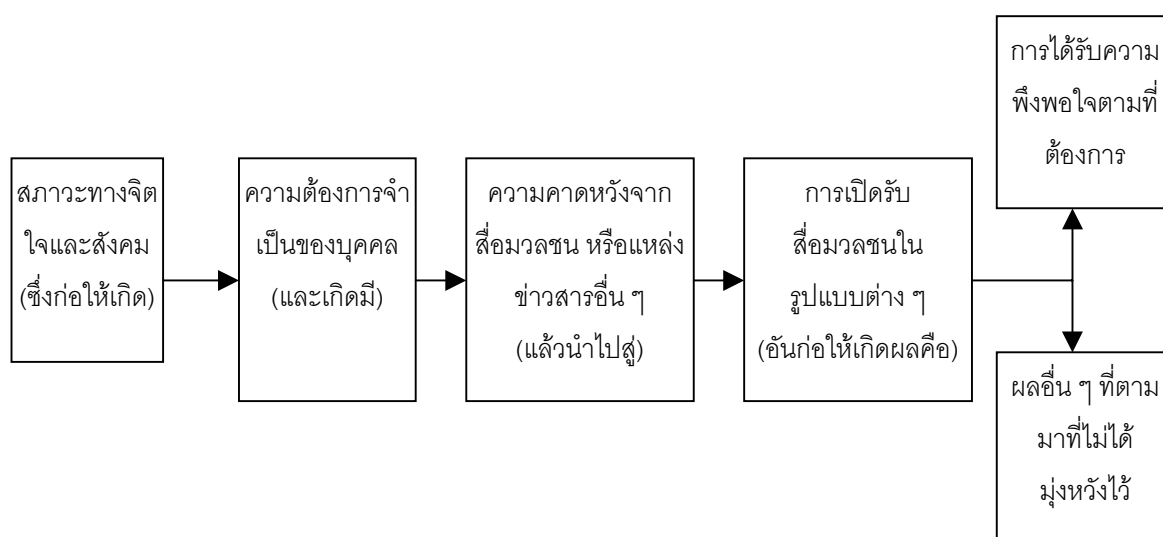
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตัวเองจากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ กัน

5. มนุษย์ทุกคนเป็นปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการส่วนตัว พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีที่มาต่างกัน พฤติกรรมการรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ

เคท และคณะ (Katz and others, 1974, p. 21) ได้สร้างแบบจำลองที่สามารถอธิบายสภาวะของสังคมและจิตใจของผู้รับสารที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการแตกต่างกันออกไป ซึ่งทำให้ผู้รับสารแต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจึงแตกต่างกัน ทำให้ความพอใจที่ได้รับจากสื่อก็แตกต่างกันด้วย โดยแบบจำลองนี้มีฐานคติที่สำคัญคือ ผู้รับสารมีความกระตือรือร้นไม่มากนักน้อย ในความพยายามแสวงหาตัวเนื้อหาที่จะสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด ความมากน้อยของการรับรู้ในความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความสนใจของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลแต่ละคนรับรู้ถึงตัวเนื้อสารที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นของตนมากเท่าไร โอกาสที่บุคคลนั้นจะเลือกใช้สื่อนั้น ๆ ก็จะเพิ่มขึ้น (Windahl, Signitzer & Olson, 1992, pp. 158-161)

ภาพที่ 3

แบบจำลององค์ประกอบของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ



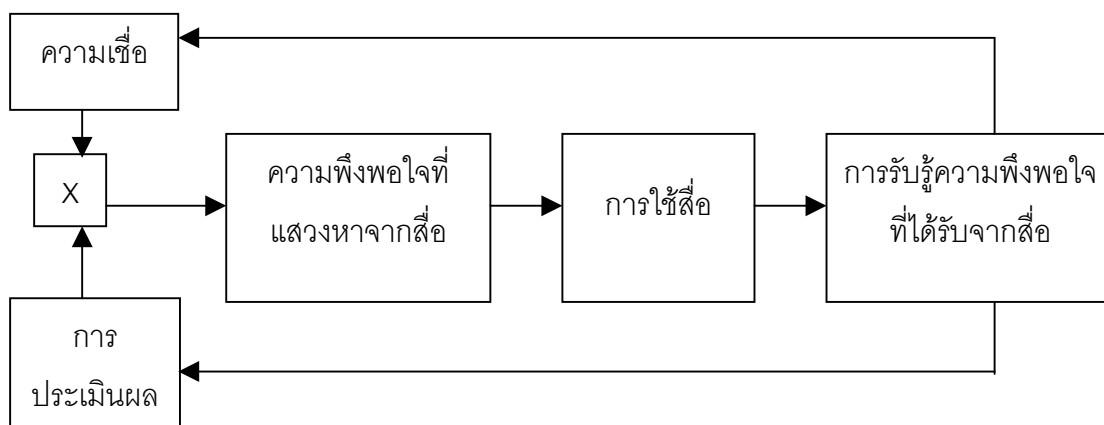
ที่มา: *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*, โดย พีระ จิระโสภณ, 2529, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, น. 635.

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ได้อธิบายถึงกระบวนการการรับสารในการสื่อสารมวลชน และการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเอง ด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน

ปาล์มกรีน และ เรย์บอร์น (Plamgreen & Rayburn, 1985, อ้างถึงใน สุภาพร ลือกิตติศัพท์, 2549, น. 46) อธิบายว่าการที่บุคคลจะค้นหาความพึงพอใจจากสื่อหนึ่ง ๆ นั้นมากจากความเชื่อ หรือความคาดหวัง (Expectation) ว่าสื่อชนิดนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะผสมผสานกับการประเมินค่า (Evaluation) ทางอารมณ์เกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะที่มีอยู่ในสื่อ นั้น หรือในเนื้อหาที่มีอยู่ในสื่อ นั้น เป็นแรงจูงใจที่จะแสวงหาความพึงพอใจก่อให้เกิดการตัดสินใจที่จะบริโภคสื่อ นั้น ๆ ทำให้ได้รับความพึงพอใจ และจะเป็นผลย้อนกลับไปเพิ่มความเชื่ออีกครั้งหนึ่ง

ความพึงพอใจ (Gratifications) ถูกแบ่งออกเป็นทั้งความพึงพอใจที่แสวงหาจากสื่อ (Gratifications Sought) และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (Gratifications Obtained) (Plamgreen & Rayburn, 1985, อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, น. 46)

ภาพที่ 4
แบบจำลองความคาดหวังจากสื่อ



ที่มา: Plamgreen & Rayburn, 1985, quoted in *Mass communication theory* (5th ed.), by McQuail Denis, 2005, London: Sage Publication.

เนื่องจากการรวบรวมพื้นฐานของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ โดยมุ่งอธิบายถึงตัวแปรที่สำคัญ ๆ ในทฤษฎี (Rosengren, Wenner, & Palmgreen, 1985, pp. 12-16) ดังนี้

1. ความพึงพอใจจากสื่อ สามารถตีความได้ 2 ประเด็น ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจที่บุคคลแสวงหาจากสื่อ (Gratification Sought) เป็นการมองผลจากความเชื่อหรือความคาดหวังของบุคคล ตลอดจนประเมินค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สื่อจะให้ได้ อันเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาประเภทต่าง ๆ

1.2 ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อ (Gratification Obtained) เป็นการมองผลที่บุคคลได้รับหลังจากการเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาของสื่อประเภทต่าง ๆ ซึ่งย้อนกลับไปสนับสนุนหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อเดิมของบุคคล (Rosengren, Wenner & Palmgreen, 1985, pp. 62-63)

2. ความคาดหวังและการประเมินค่า ความคาดหวัง (Expectancy) ได้แก่ ความคาดหวังที่บุคคลมีต่อสื่อ ก็คือความเชื่อของบุคคลที่ว่าสื่อมีศักยภาพที่จะให้ความพึงพอใจแก่ตน และทำให้เห็นถึงแรงจูงใจที่บุคคลเปิดรับสื่อ การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ การประเมินผลจากหน้าที่หรือคุณสมบัติของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมบางอย่างโดยหนึ่ง ทั้งความคาดหวังและการประเมินค่าจะนำไปสู่การแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อ

เคท และคณะ (Katz and other, 1974, p. 20) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อของผู้ใช้สื่อหรือผู้รับสาร ดังนี้

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (The Social & Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไป

2. ความต้องการและความคาดหวังในการใช้สื่อของผู้รับสาร (Needs, Expectation of the Mass Media) ที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันออกไป

จากการศึกษาของ แมคคอมบ์ และ เบคเกอร์ (McCombs & Becker, 1979, pp. 51-52) ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อการตอบสนองความต้องการของตน 6 ประการ คือ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์รอบตัวจากสื่อมวลชน เพื่อจะได้รู้ทันเหตุการณ์ให้ทันสมัย และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรรู้

2. เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์รอบ ๆ ตัว

3. เพื่อการพูดคุยสนทนา (Discussion) การรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลมีข้อมูลที่น่าไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่น

4. เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participation) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว

5. เพื่อเสริมสร้างความคิดเห็น (Reinforcement) ช่วยเสริมความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว

6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งการผ่อนคลายอารมณ์

สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจมาเป็นกรอบในการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารมีความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ซึ่งมาจากความต้องการที่เป็นลักษณะพื้นฐานทั่วไปคือ ความต้องการความภาคภูมิใจ ความต้องการความสนใจ ไปจนถึงการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ คือ ความต้องการรู้เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวรอบตัวที่เกิดขึ้น ความต้องการในการช่วยตัดสินใจ โดยเฉพาะในเรื่องชีวิตประจำวัน ความต้องการติดต่อพูดคุยสนทนากับผู้อื่น ความต้องการมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็น และความต้องการความบันเทิง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมกริช ทักกีฬา (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนชั้นมัธยมตอนปลาย ในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย” พบว่า พฤติกรรมก่อนการใช้อินเทอร์เน็ต นักเรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 9.92 เดือน การใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนและเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากเพื่อน เหตุผลการใช้มากที่สุดคือ ความบันเทิงและมีใช้ประโยชน์ต่อการเรียน นักเรียนชาย นักเรียนสายวิทยาศาสตร์ นักเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตจากการอ่านหนังสือและค้นคว้าด้วยตนเอง พฤติกรรมระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต นักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยสัปดาห์ละ 6.67 เฉลี่ยครั้งละ 1.78 ชั่วโมง ใช้ในวันธรรมดาช่วงเวลากลางวัน โดยใช้ตามลำพัง นักเรียนส่วนใหญ่

ใช้เวลาดาวน์โหลด เข้าเว็บไซต์ด้านความบันเทิง โดยเว็บไซต์ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาไทย ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน เมื่อพบสิ่งที่น่าสนใจบนอินเทอร์เน็ต นักเรียนใช้การบันทึกตำแหน่งเว็บไซต์ นักเรียนชายใช้อินเทอร์เน็ต ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และเข้าเว็บไซต์ภาษาอังกฤษมากกว่านักเรียนหญิง ส่วนนักเรียนหญิงใช้ร่วมกับเพื่อนและเข้าเว็บไซต์ภาษาไทยมากกว่านักเรียนชาย นักเรียนสายศิลปศาสตร์ เข้าเว็บไซต์ด้านความบันเทิง ใช้บริการสนทนาออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อนมากกว่านักเรียนสายวิทยาศาสตร์ นักเรียนต่างจังหวัดใช้อินเทอร์เน็ตในวันธรรมดาช่วงเวลากลางวัน เข้าเว็บไซต์เกี่ยวกับความรู้และการศึกษาและเว็บไซต์ภาษาไทยมากกว่านักเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่ใช้ร่วมกับเพื่อน พฤติกรรมหลังการใช้อินเทอร์เน็ต นักเรียนได้รับความเพลิดเพลินและได้รับความรู้ รวมทั้งมีเพื่อนใหม่มากขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต นักเรียนนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาและนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปสนทนาแลกเปลี่ยนกับบุคคลอื่นและค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม นักเรียนสายศิลปศาสตร์ได้รับความเพลิดเพลินจากการใช้มากกว่านักเรียนสายวิทยาศาสตร์ ส่วนนักเรียนในต่างจังหวัดนำความรู้ที่ได้จากอินเทอร์เน็ตไปใช้ประโยชน์ในการศึกษามากกว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนส่งเสริมของโรงเรียน ลักษณะของผู้เรียนและวิธีการการเรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับปริมาณวันและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยทางด้านการสนับสนุนส่งเสริมของโรงเรียนและทัศนคติต่ออินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

ทศพร วทานิยานนท์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครที่พบมากที่สุดคือ นักเรียนใช้อินเทอร์เน็ต 1 เดือนถึง 1 ปี ใช้มากที่สุดในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ สัปดาห์ละ 1-5 ชั่วโมง เวลาที่ใช้มากที่สุดคือ เวลา 20.00 ถึงเวลา 22.59 น. โดยใช้ตามลำพังที่บ้านตนเอง บริการที่เลือกใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นข้อมูล (WWW) เพื่อหาข้อมูลความรู้ทั่วไป เพื่อความบันเทิง เนื้อหาในเว็บไซต์ที่เลือกมากที่สุดคือ เพลง ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งจดหมายให้เพื่อน ใช้บริการสนทนาเพื่อคุยกับเพื่อน และใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มเพลงมากที่สุดในการหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนกับผลการเรียนเฉลี่ย พบพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน 12 พฤติกรรม 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านตนเอง การใช้ WWW ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน และการติดต่อกับเพื่อนต่างประเทศ/ในประเทศทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และพบพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางลบทาง จำนวน 28

พฤติกรรม 3 อันดับแรก ได้แก่ นักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตกับเพื่อน การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านเพื่อน และการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มข่าว

ชรีพร ภูมา (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับตามองค์ประกอบทั้ง 5 ได้แก่ ความพึงพอใจเพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ เพื่อต้องการคำแนะนำ เพื่อต้องการความตื่นตัว เพื่อต้องการเสริมสร้างความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้นหรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ทำได้แล้ว เพื่อต้องการความบันเทิงเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้ประโยชน์จากบริการประจำบนอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้บริการจากอินเทอร์เน็ตต่อครั้งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) อย่างมีรูปแบบความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละกลุ่ม ความถี่ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการเรียนปกติ แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการได้รับรางวัลอื่น ๆ นอกเหนือจากการเรียนปกติในแต่ละกลุ่ม ความถี่ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการเรียนปกติ มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการศึกษา และเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

อุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการใช้สื่อและความพึงพอใจต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และโรงเรียนเซนต์คาเบรียล” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และโรงเรียนเซนต์คาเบรียล ได้แก่ การเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการมี E-mail address เป็นของตัวเอง โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตนั้น นักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และโรงเรียนเซนต์คาเบรียลได้รับความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่กว้าง หลากหลาย ข้อมูลครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาประกอบการเรียนได้ ภาษาที่ใช้ในสื่ออินเทอร์เน็ตมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อน ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ตลอดจนประหยัดเวลาในการหาข้อมูล ไม่ต้องเดินทาง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมา กำหนดเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาถึง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีการใช้ ประโยชน์และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน และภายนอกของแต่ละบุคคล และปัจจัยเหล่านี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกันไปอีกด้วย

ภาพที่ 5
กรอบแนวคิดและทฤษฎีในงานวิจัย

