

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีสังคมข่าวสาร (Theories of the Information Society)
2. ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)
3. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristic)
4. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)
5. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy-Value Theory)
6. แนวคิดเกี่ยวกับเว็บบล็อก (Weblog)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสังคมข่าวสาร (Theories of the Information Society)

เนื่องจากเว็บบล็อกนับเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ที่มีการเติบโตของจำนวนผู้ใช้งานอย่างรวดเร็วมาก และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมบางอย่าง ผู้ศึกษาจึงนำทฤษฎีสังคมข่าวสาร มาอธิบายลักษณะของสังคมข่าวสาร และคุณลักษณะของสื่อสมัยใหม่ในยุคสังคมข่าวสาร เพื่อให้ประกอบการอธิบายพฤติกรรมการใช้สื่อสมัยใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครว่าเป็นอย่างไร ซึ่งอาจทำนายได้ว่าเว็บบล็อกเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด

สังคมสารสนเทศหรือสังคมข้อมูลข่าวสารเป็นลักษณะสังคมที่เพิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อราวปลายศตวรรษที่ 20 จัดเป็นแนวคิดสมัยใหม่ที่อธิบายความเชื่อมโยงระหว่างสังคมกับข้อมูลข่าวสารในสังคมสมัยใหม่ หากมองย้อนกลับไปดูประวัติศาสตร์สังคม จะพบว่าสังคมสารสนเทศเป็นสังคมที่พัฒนาต่อจากสังคมเกษตรและอุตสาหกรรม โดยมีที่มาจากปฏิวัติเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Revolution) จากเดิมที่มีเพียงโทรทัศน์ วิทยุ ภาพยนตร์ และสิ่งพิมพ์

เป็นหลักมาเป็นสื่อใหม่ (New Media) ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และสื่อที่อาศัยเทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น ดาวเทียม สายเคเบิลใยแก้ว และโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น¹

สังคมข่าวสาร (Information Society) หรือยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) เกิดขึ้นเมื่อการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร (Information Technology Revolution) การเกิดประดิษฐ์กรรมใหม่ ๆ ด้านการสื่อสาร Internet Computer ทำให้รูปแบบหรือปฏิสัมพันธ์ด้านการสื่อสารแบบใหม่เกิดขึ้น มีความรวดเร็ว ตอบสนองได้ทันทีในระยะไกล มีความเป็นส่วนบุคคลมากขึ้น ไม่มีกาลเวลา พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้สังคมเป็นสังคมที่ไร้พรมแดน โลกาภิวัตน์ (Globalism) เป็นสังคมข่าวสาร (Information Society) เป็นสังคมเฉพาะกลุ่ม (Segmentation) มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล (English Literacy) และการศึกษาเป็นแบบนอกระบบมากขึ้น²

แนวคิดและทฤษฎีสังคมข่าวสาร (Theories of the Information Society) มีจุดเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ อัลวิน ทอฟฟ์เลอร์ (Alvin Toffler) ได้แบ่งยุคอารยธรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารของมนุษย์เป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ดังนี้³

คลื่นลูกที่ 1 คือ ยุคการปฏิวัติเกษตรกรรม (Agricultural Revolution) นับตั้งแต่ประมาณ 8,000 ปีก่อนคริสตกาล จนถึงปี ค.ศ. 1750 เทคโนโลยีในยุคนี้ ได้แก่ เครื่องมือทุ่นแรงง่าย ๆ ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงาน เช่น ลิ่ม ชะแลง มีด การสื่อสารในยุคนี้มีลักษณะเป็นการพูดด้วยวาจาและการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล สังคมมีขนาดเล็กไม่ค่อยมี

¹อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ, สื่อสารมวลชนเบื้องต้น สื่อมวลชน วัฒนธรรมและสังคม, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: โครงการสื่อสันติภาพ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), น. 24.

²อรนุช เลิศจรรยาภักดิ์, “สังคมข่าวสาร สื่อ และการพัฒนาการสื่อสารในอนาคต,” (รายงานการวิจัย คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 17.

³ Alvin Toffler, The Third Wave (N.Y.: William Marrow and Co., 1980), p. 368, อ้างถึงใน น้ำทิพย์ สำเนาประเสริฐ, “การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. 15.

การเปลี่ยนแปลง เนื้อหาของข่าวสารซ้ำซากเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน และคำสั่งสอนอบรมของผู้นำในหมู่บ้าน

คลื่นลูกที่ 2 คือ อารยธรรมยุคอุตสาหกรรม (Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1750 – 1950 มนุษย์ใช้เวลาเพื่อการพัฒนาในช่วงเวลานี้ถึง 300 ปี เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น ช่วยประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา มีเครื่องอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตที่เรียกว่า Electromechanical Machines ขึ้นมากมาย เกิดระบบเครื่องจักรที่เคลื่อนที่โดยสายพานท้อ หรือสายยาง ลูกปืน นอต หรือสลัก เป็นต้น เครื่องจักรเหล่านี้สามารถผ่อนแรงและทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างมาก นอกจากนี้ยังมีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องจักรที่มีประสาท (Sensory Organ) ของตัวเองอีกด้วย เช่น เครื่องจักรที่สามารถได้ยิน เห็น หรือสัมผัส ซึ่งสามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์ เกิดระบบ Mass Production ในยุคนี้เป็นจุดกำเนิดของสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ จึงช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารได้มากขึ้น การสื่อสารมวลชนสามารถผ่านกำแพงที่เป็นเครื่องกีดขวางในแง่ของระยะทาง เวลา ภาษา ชาติพันธุ์ ขนบธรรมเนียมประเพณี ทำให้เกิดวัฒนธรรมมวลชน (Mass Culture)

คลื่นลูกที่ 3 คือ อารยธรรมยุคเทคโนโลยีระดับสูง และยุคปฏิเสหอุตสาหกรรม (Highly Technological and Anti-Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้พัฒนาเข้าสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มีวงจรรีไฟเป็นปัจจัยสำคัญ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 ของโลก รองจากเหล็ก รถยนต์ และเคมีภัณฑ์ มีการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลงเท่ากระเป๋า (Pocket Computer) ราคาถูกลง สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตั้งแต่ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) เชื่อมต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารและร้านค้า หน่วยราชการ เพื่อนบ้าน เพื่อติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ระบบโทรศัพท์กลายเป็นระบบเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) แทนระบบเส้นลวดทองแดง เคเบิลใยแก้วนำแสงนี้สามารถนำข้อมูลถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็ว และบรรจุปริมาณข่าวสารได้มากมายในเวลาเดียวกัน

อัลวิน ทอฟฟี่เลอร์ (Alvin Toffler) ขยายความเพิ่มเติมว่า การขยายตัวอย่างรวดเร็วของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสาร อินเทอร์เน็ต เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสังคมแบบใหม่ การไหลของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเชื่อมต่อกันเหมือนทางด่วน (Super Highway) ทำให้ระบบเศรษฐกิจ การศึกษา สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ต่างส่งผลกระทบต่อกัน เครื่องชี้วัดสำคัญ

ของคลื่นลูกที่สามคือ เทคโนโลยี ความมั่งคั่งของประเทศจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร อำนาจในการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะของสังคมสารสนเทศ พอประมวลได้ดังนี้

1. สังคมสารสนเทศเป็นสังคมที่มีการผลิตหลักเป็นข้อมูลข่าวสาร (Information) แทนที่จะเป็นการผลิตสินค้าจากโรงงานเหมือนในสังคมอุตสาหกรรม
2. ข้อมูลข่าวสารถือว่าเป็นทรัพยากร (Resource) ที่มีค่ายิ่ง
3. เกิดการผลิตและการไหลของข้อมูลข่าวสารนานาชนิดอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน
4. เป็นสังคมที่ต้องพึ่งพิงเครือข่ายการสื่อสารและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ซับซ้อน
5. เป็นสังคมที่มีการทุ่มทรัพยากรให้กับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมการสื่อสาร
6. สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ จะค่อย ๆ บุรณาการเข้ากับสื่อใหม่ทางอินเทอร์เน็ต
7. วิธีการ (Mean) ผลิตข้อมูลข่าวสารจะมีความสำคัญกว่าเนื้อหา (Content) ที่ถูกผลิต

การปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม นับเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำสังคมโลกไปสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือสังคมข่าวสาร ซึ่งเป็นสังคมหลังอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้การติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งก็คือคลื่นลูกที่สามในความหมายของอัลวิน ทอฟเฟอร์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น และมีการลงทุนด้านสารสนเทศ และการสื่อสารมากขึ้นทุกขณะ ในที่สุดข้อมูลหรือข่าวสารหรือสารสนเทศจะกลายเป็นสื่อที่มีความสำคัญ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในฐานะผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารมากกว่า ไปถึงการใช้ข้อมูลเพื่อการแข่งขัน ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า “ข้อมูลข่าวสารคืออำนาจ (Information is Power)” ในปัจจุบันมีประเทศทั้งหลายในโลกจำนวนมาก ต่างพยายามสร้างความได้เปรียบทางข่าวสารด้วยการเร่งพัฒนาระบบโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้เกิดเครือข่ายข้อมูลคอมพิวเตอร์ขึ้นจำนวนมาก⁴

สิ่งที่ปรากฏให้เห็นและทราบกันอยู่ในสังคมสารสนเทศที่ชัดเจนก็คือ มีการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือ PC (Personal Computer) อย่างแพร่หลาย และมีการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายสารสนเทศอย่างกว้างขวาง เช่น การใช้ตู้ ATM (Automatic Teller Machine)

⁴ สมชัย จิว, “IT กับการแข่งขันธุรกิจในยุคตลาดไร้พรมแดน,” Business User (มกราคม 2537):16-19.

การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การติดต่อค้าขายด้วยระบบ EDI (Electronic Data Interchange) การจองตั๋วเครื่องบินและตั๋วรถไฟ การค้นหาข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกล การเรียนการสอนทางไกล เป็นต้น

ผลที่เกิดขึ้นตามมาจากสังคมสารสนเทศ

เทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นกลไก / โครงสร้างหลักของสังคมสารสนเทศเปรียบเหมือนเป็นดาบสองคมที่ทำให้เกิดผลที่กำลังเกิดและอาจจะเกิดตามมาทั้งดีและเสียที่พึงระวัง

ผลดี

1. บูรณาการสื่อต่างๆ เข้าด้วยกันทำให้เกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย (Interconnectedness) และการไหลของข้อมูลข่าวสารทุกทิศทาง ขจัดอุปสรรคเรื่องเวลาและระยะทาง (Time and Space) ที่เคยเป็นในอดีต เช่น ความสะดวกรวดเร็วของการส่งอีเมล (E-Mail) การชมการถ่ายทอดสดทางโทรทัศน์ผ่านสัญญาณดาวเทียมหรือทางเว็บไซต์พร้อมๆ ไปด้วย การแสดงความคิดเห็นต่อรายการผ่านหน้าจอโทรทัศน์หรือคอมพิวเตอร์ได้ทันที

2. เทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดความรวดเร็ว (Speed) ในการส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ปริมาณ (Volume) ข้อมูลข่าวสารที่ไม่จำกัด การปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) การเชื่อมโยง (Interconnectivity) ของกลุ่มคน และการขยาย (Extensibility) กลุ่มคนและข้อมูล เช่น การเกิดชุมชนเสมือน (Virtual Community) ในอินเทอร์เน็ต

3. ทำให้เกิดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และแนวคิดอันหลากหลาย ซึ่งเป็นพื้นฐานของสังคมประชาธิปไตย (Democratic Pluralism) ปลอดพ้นจากการควบคุมของอำนาจปกครองทางการเมือง (Bureaucratic Control) เกิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการเพิ่มโอกาสให้สาธารณชนและชุมชน ได้มีอำนาจในการบริหารจัดการและควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง โดยตนเอง และเพื่อตนเองมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมเชิงบวก เช่น หากไม่ชอบใจการบริหารงานของรัฐบาลก็สามารถแสดงความคิดเห็นลงในเว็บบล็อกของตน หรือถกเถียงอภิปรายผ่านเว็บบอร์ดในอินเทอร์เน็ตได้

ผลเสีย

1. เทคโนโลยีจะเป็นช่องทางให้บรรษัทข้ามชาติ (Large Multinational Corporations) ขยายการตลาดและฐานอำนาจใหญ่ขึ้น

2. ผู้ที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยี เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์จะกลายเป็นกลุ่มชนชั้นล่าง ผู้ด้อยโอกาสทางข้อมูลข่าวสารของกลุ่มใหม่ (New Information under Class) นำไปสู่ช่องว่างระหว่างชนชั้น เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคนจะค่อยๆ ถูกทำลาย เพราะลักษณะการใช้สื่อเป็นการใช้คนเดียว และใช้ครั้งละนาน ๆ จะนำไปสู่ความเป็นปัจเจกมากยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของโลกเทคโนโลยี (Techno – Sphere) ยังส่งผลกระทบต่อถึงโลกของการสื่อสาร (Info – Sphere) ในขณะเดียวกันเครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า De-massified ขึ้นในสื่อมวลชน กล่าวคือ มีลักษณะของสื่อมวลชนน้อยลงไป ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อที่ตนพอใจ เป็นช่องทางในการเปิดรับข่าวสารได้มากขึ้น กล่าวได้ว่า การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสามารถแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะของการใช้สื่อ คือ สื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ คือ

1. สื่อดั้งเดิม (Traditional Media) หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ทางเดียวที่ผู้รับสารไม่สามารถติดต่อกลับทางตรงไปยังผู้ส่งสารได้ สามารถแบ่งย่อยเป็น

1.1 สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารเพียงอย่างเดียว หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารตัวหนังสือหรือเสียงหรือภาพไปเพียงอย่างเดียว ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรเลข และสื่อวิทยุ

1.2 สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารสองอย่าง หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารสองอย่างคือ ภาพและเสียงไปพร้อมกัน ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อภาพยนตร์ และสื่อโทรศัพท์มือถือ

2. สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกัน เป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกันคือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาระบบเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิม เข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีแบบปฏิสัมพันธ์ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่าย และมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (Multimedia)

สื่อใหม่มีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. สื่อใหม่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารทางไกล (Telematic Media) ข้ามประเทศหรือข้ามทวีป เนื่องจากการส่งสัญญาณผ่านระบบดาวเทียมหรือสายสัญญาณเคเบิลที่มีความกว้างของแถบข้อมูลจำนวนมากขึ้นทำให้ระบบกระจายข้อมูลจำนวนมากขึ้น และไกลขึ้นได้ และการสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารไร้พรมแดน นอกจากนี้ยังมีระบบย่อส่วน (Compression) ที่ลดขนาดของข้อมูลทำให้สามารถนำและพาข้อมูลจำนวนมากได้ อีกทั้งคุณสมบัติทางด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ทำให้ผู้รับสารสามารถเลือกเปิดรับ ตอบกลับหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ส่งสารโดยตรง และสื่อใหม่ยังสามารถเชื่อมโยงกับสื่ออื่นๆ และติดต่อสื่อสารกับรายบุคคลหรือมวลชนได้

2. สื่อใหม่ใช้ฐานตัวเลขอารบิกซึ่งเป็นฐานคณิตศาสตร์ในระบบดิจิทัล (Digital Communication) อีกทั้งยังประกอบด้วยหน่วยย่อยหลายหน่วยที่ประกอบกัน ซึ่งแต่ละหน่วยย่อย

เป็นอิสระที่สามารถจะแยกจากกันได้ ทำให้สามารถทำงานอย่างเป็นเอกเทศและเปลี่ยนแปลงรูปแบบตามความต้องการของผู้ส่งสารแล้วยังสามารถแปรรหัสหรือถอดรหัส ทำให้สื่อใหม่มีคุณสมบัติเป็นสื่อที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3. สื่อใหม่เอื้อโอกาสให้ผู้รับสารเลือกเปิดรับและการควบคุม เพราะผู้รับสารสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ สามารถเลือกเปิดรับเนื้อหาจากสื่อไม่ว่าจะเป็นข่าวหรือรายการบันเทิงแล้วยังสามารถที่จะสร้างสรรค์เนื้อหาในสื่อที่น่าเสนอนั้น ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารผ่านสื่อใหม่จะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two – Way Communication) และยังเป็นการสื่อสารแบบอันตรภาคที่ไม่มีขอบเขต (n – Way Communication) ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารจำนวนมากสามารถที่จะเข้าร่วมสื่อสารพร้อมกัน นอกจากนี้ การสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ผ่านสื่อใหม่มีความเสมือนจริงทำให้ผู้รับสารมีโอกาสเลือกบริโภคสื่อไม่ว่าจะเป็นการดูภาพ การฟังเสียง หรือการอ่านแล้วยังเลือกว่าต้องการเปิดรับเมื่อไหร่ หรือสถานที่ใด โดยการเปิดรับเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลาจริง (Real Time)

4. สื่อใหม่มีคุณสมบัติด้านการติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive) โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและสื่อมวลชนรวมกัน ทำให้สื่อใหม่เข้าถึงผู้รับสารกลุ่มที่กว้างกว่าการติดต่อสื่อสารแบบสื่อดั้งเดิม นอกจากนี้ สื่อใหม่ยังเปลี่ยนแปลงระบบการสื่อสารทางเดียวเป็นการสื่อสารหลายทาง และมีลักษณะเป็นสื่อเฉพาะ (De – Massified) เพราะสามารถเข้าถึงผู้รับสารแต่ละบุคคลเหมือนกับการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารโดยตรง ทำให้ผู้รับสารสามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสาร เช่น การเลือกรับข้อความจากสื่อใหม่ในเวลาที่แตกต่างกัน (Asynchronous) ตามความต้องการของแต่ละคน หรือการโต้ตอบเสนอแนะด้วยข้อความกับผู้ส่งสาร ทำให้ผู้รับสารมีโอกาสควบคุมระบบการสื่อสารผ่านสื่อใหม่เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

สื่อใหม่นับเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางที่ผู้ส่งสารสามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการสื่อสารที่นำพาข้อมูลไปบนเส้นทางด่วนสารสนเทศ (Information Superhighway) ที่มีประสิทธิภาพอย่างไร้ขอบเขต และตอบสนองความต้องการทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เมื่อผู้รับสารใช้สื่อใหม่ จะสัมผัสความแตกต่างระหว่างสื่อใหม่และสื่อดั้งเดิมในระดับต่าง ๆ ดังนี้⁵

⁵Dennis McQuail, McQuail's Mass Communication Theory, 4th edition (London: Sage Publications, 2000), pp.127 – 128, อ้างถึงใน พรจิต สมบัติพานิช, “โฆษณาในทศวรรษที่ 2000-2010: การศึกษาถึงปัจจัยด้านสื่อที่มีต่อรูปแบบโฆษณา,” (วิทยานิพนธ์ดุสิต บัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 13.

1. ระดับการติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Degree of Interactive) หมายถึง ผู้รับสารสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ส่งสารในสื่อใหม่ แต่สื่อดั้งเดิม ไม่สามารถทำได้
2. ระดับทางด้านสังคม (Degree of Social Presence) หมายถึง สื่อใหม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารติดต่อสื่อสารผ่านสื่อไปยังผู้รับอื่นหรือองค์กร ทำให้เชื่อมโยงประสบการณ์ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
3. ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Autonomy) หมายถึง สื่อใหม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถควบคุมเนื้อหาที่เสนอผ่านสื่อหรือการใช้สื่อ ทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกอิสระ เพราะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาของสื่อตามความต้องการของตน
4. ระดับความบันเทิง (Degree of Playfulness) หมายถึง สื่อใหม่ ทำให้ผู้รับสารเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน ในข้อมูลข่าวสารที่เสมือนจริงเสนอผ่านเครื่องมือหรือระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบดิจิทัล
5. ระดับความเป็นส่วนตัว (Degree of Privacy) หมายถึง สื่อใหม่สร้างความ เป็นส่วนตัวและแตกต่าง เพราะลักษณะสื่อและเนื้อหาที่นำเสนอตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล

แมคควอล (McQuail)⁶ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ซึ่งมีความหลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาว่า ลักษณะสำคัญ 4 ประการของสื่อใหม่ที่มีช่องทางการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันตามประเภทของการใช้งาน เนื้อหา และบริบท ได้แก่

1. สื่อเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Media) คือ ได้แก่ โทรศัพท์ (ซึ่งมีลักษณะของความสามารถในการเคลื่อนย้ายมากขึ้น) และอีเมล (ในระยะแรกเป็นการใช้เพื่อการทำงาน แต่ปัจจุบันเป็นการใช้ในเรื่องส่วนตัวมากขึ้น) โดยทั่วไปมักมีเนื้อหาเป็นส่วนตัว ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารอาจสำคัญมากกว่าข้อมูลที่ส่งถึงกัน
2. สื่อปฏิสัมพันธ์เพื่อความเพลิดเพลิน (Interactive Play Media) ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และวิดีโอเกมส์ รวมทั้งอุปกรณ์ Virtual Reality หากเปรียบเทียบกับสื่อเก่า แม้ว่าจะมีการสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีคล้ายกันและอาจถือว่าเป็น “ทางเลือกในการใช้งาน” ของการใช้สื่อ บางอย่าง ข้อแตกต่างที่สำคัญก็คือความสามารถในการโต้ตอบ (Interactivity) และ “กระบวนการ” ในการใช้ประโยชน์

⁶ McQuail, 2000, อ้างถึงใน ปรานี พุ่มบางป่า, “การวิเคราะห์เนื้อหาเว็บไซต์วาไรตี้ ในด้านสังคมประภิต,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), น. 15.

3. สื่อเพื่อการค้นหาข้อมูล (Information Search Media) เป็นประเภทที่มีสื่อหลายชนิด แต่อินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ไวด์เว็บเป็นตัวอย่างที่สุด โดยจัดเป็นเสมือนห้องสมุดและแหล่งข้อมูลที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของขนาด ความเป็นปัจจุบันและการเข้าถึง อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายของเนื้อหา และแรงจูงใจในการใช้ แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่เป็นประโยชน์ที่นอกเหนือไปจากผลของการพัฒนาการทางเทคโนโลยี

4. สื่อเพื่อการมีส่วนร่วม (Collective Participatory Media) สื่อในกลุ่มนี้ประกอบด้วยการใช้อินเทอร์เน็ตในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์จากการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ นอกจากอินเทอร์เน็ตแล้ว การประชุมผ่านทางวิดีโอ และโทรศัพท์ก็เกี่ยวข้องกับสื่อประเภทนี้ด้วยเช่นกัน แม้ว่าจะเป็นสื่อที่จำกัดอยู่ในขอบเขตของการใช้เพื่อจุดประสงค์เรื่องงาน

การนำคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในช่องทางการสื่อสารในยุคสังคมสารสนเทศ โดยมีสื่อคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลาง/ช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เรียกว่า การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer – Mediated Communication: CMC) ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ ความเป็นคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่มีลักษณะสากล (Universal Medium) ในตัวเอง สามารถใช้ที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ (Transient) กระจายตัวเองอยู่ทั่วไป (Widely Distributed) มีความหลากหลายของช่องทาง (Multi-Model) และผู้สื่อสารสามารถกระทำใด ๆ ต่อเนื้อหาสารได้ (Manipulation of Content) โดยมีนักทฤษฎีได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ไว้ดังนี้

โจเซฟ บี วอลเธอร์ (Joseph B. Walther)⁷ ให้ความหมายของ CMC ว่าหมายถึงการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (Computer Conferencing) และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือต่างเวลากัน (Asynchronous) โดยผู้ส่งสารใส่รหัส (Encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (Text Message) ซึ่งจะถูกถ่ายทอด (Relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

⁷ Joseph B. Walther, อ้างถึงใน กิตติ กันภัย, “การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ,” ใน มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่, รวบรวมและจัดพิมพ์โดย กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และ ปาวิชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอดีสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด, 2543), น. 101.

ดอนน่า แอล ฮอฟแมน และโทมัส พี โนวาค (Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak)⁸ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hypermedia CMC ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Social Oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสารแบบ CMC ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า การสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสาร หรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Social Emotion) ที่ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะไม่เป็นกันเอง คือ ไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสาร ซึ่งผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC จะต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

นอกจากนี้ ฮอฟแมน และ โนวาค (Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak) ยังพบว่า อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (Information Pull) ซึ่งแตกต่างจากสื่อมวลชนประเภทอื่น ๆ ที่เป็นการผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน (Information Push) การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้งสองประเภทจึงแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช้นั้นมากกว่าสื่อที่ควบคุมโดยผู้ส่งสาร⁹

ดีเซมเบอร์ (December)¹⁰ ได้ให้ความหมายของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ไว้ว่า เป็นกระบวนการสื่อสารของมนุษย์โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ประกอบด้วยผู้สื่อสารและเนื้อหาสารซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง เมื่อทั้งสององค์ประกอบรวมเข้าด้วยกันจะเป็นกระบวนการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์อันหลากหลาย

⁸ Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak, อ้างถึงใน เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์, “พฤติกรรมแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), น. 17.

⁹ เรื่องเดียวกัน, น. 24.

¹⁰ December, 2000, อ้างถึงใน ผกาพรรณ หะรังษี, “การกำหนดวาระสารในชุมชนออนไลน์ www.pantip.com กรณีศึกษาโต๊ะเฉลิมไทยและโต๊ะราชดำเนิน,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), น. 31.

ฮิลทซ์ (Hilz) ได้ทำการจำแนกปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารไว้ดังนี้¹¹

1. การใช้เพื่อแทนที่ (Substitution) โดยปรากฏการณ์ในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้แทนที่การสื่อสารรูปแบบดั้งเดิมที่เคยมีมา ยกตัวอย่างเช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทนการใช้จดหมายแบบปกติ โทรเลข หรือโทรศัพท์ เป็นต้น

2. การใช้เพื่อเสริม (Add-on) ซึ่งปรากฏการณ์ลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ CMC ถูกนำมาใช้เสริม ในขณะที่วิธีการสื่อสารแบบดั้งเดิมยังคงอยู่ เช่น การอ่านผังรายการโทรทัศน์ในอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะเปิดดูรายการโทรทัศน์ที่ต้องการ เป็นต้น

3. การใช้เพื่อการแผ่ขยาย (Expansion) คือ ปรากฏการณ์การใช้ CMC เพื่อการสื่อสารที่มีรูปแบบแตกต่างไปจากเดิม เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในอินเทอร์เน็ตก็ถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการบริโภคสื่อหนังสือพิมพ์ แม้ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ฉบับเดียวกันก็ตาม

ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์และสื่อดั้งเดิมก็คือ ความแตกต่างในแง่ท่าทีของการกระทำต่อสื่อ โดย CMC เป็นสื่อประเภทที่จะใช้เมื่อใดก็ได้ (Transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการนำเสนอเนื้อหาเหมือนสื่อประเภทอื่น ๆ CMC กระจายตัวอยู่ทั่วไป (Widely Distributed) CMC มีความหลากหลายในแง่เส้นทางหรือช่องทาง (Multi-Model) และ CMC ให้โอกาสผู้สื่อสารในการกระทำใด ๆ กับเนื้อหาสารยอมได้ (Manipulation of Content)¹²

ในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นช่องทางให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นเป็นการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Interactivity) ตัวสื่อเป็นเพียงตัวส่งสารที่เชื่อมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันผ่านตัวกลางคือ คอมพิวเตอร์ และเนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมจากผู้มากกว่าสื่อที่ควบคุมโดยผู้ส่งสาร การเลือกใช้ข้อมูลข่าวสารจึงสามารถทำได้โดยไม่มีขีดจำกัด เมื่อใดที่ผู้รับสารมีความสนใจข้อมูลเป็นพิเศษก็จะมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือสานสัมพันธ์ต่อไป

¹¹ Hilz, 1978, อ้างถึงใน สายชล บุรณกิจ, “บทบาทของเว็บไซต์ไทยในกระบวนการประสานสังคม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), น. 18.

¹² Lindlof and Shatzer, 1998, อ้างถึงใน กิตติ กันภัย, “การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ,” ใน มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่, น. 102.

การสื่อสารรูปแบบใหม่ CMC ได้กลายเป็นวิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่และได้รับความนิยมนอย่างรวดเร็วด้วยคุณสมบัติการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) โต้ตอบกลับได้ในเวลาเดียวกัน ดังที่ รัสเซล (Russell) ได้กล่าวว่า “CMC ได้นำไปสู่ความเป็นไปได้ของการปฏิวัติสังคมและโครงสร้างที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารของคนและมีผลต่อคนทุกคน” นอกจากนี้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ยังไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ระหว่างคู่สื่อสารทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนหรือเวลาใดก็ตาม

กล่าวโดยสรุปคือ การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer – Mediated Communication: CMC) ที่เกิดขึ้นจากการใช้เว็บบล็อก จะเป็นลักษณะของการสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร กล่าวคือ เว็บบล็อกจะให้ผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลข่าวสารถึงกันและกัน โดยผู้ใช้บล็อก หรือเจ้าของบล็อกแต่ละคนจะเขียนข้อความ ข่าวสารความคิดเห็น ไว้ในบล็อกของตนเอง ซึ่งผู้ใช้งานคนอื่น ๆ สามารถเข้ามาอ่านในบล็อกนั้น ๆ ได้ นอกจากนี้ เนื่องจากเว็บบล็อกมีลักษณะของการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) การสื่อสารในระบบนี้ รูปแบบของการรับส่งสารจึงเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา คือทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเป็นได้ทั้ง 2 บทบาท คือ เป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

จากแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ จะเห็นได้ว่าลักษณะการสื่อสารแบบ CMC เป็นการสื่อสารแบบไม่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด มีการขยายขอบเขตได้ และสามารถติดต่อกับผู้สื่อสารได้มากกว่าหนึ่งคน ทำให้ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนคนที่เข้าร่วมในการสื่อสาร โดยสามารถพบลักษณะดังกล่าวได้ในการใช้เว็บบล็อก ซึ่งนับเป็นสื่อสมัยใหม่ในยุคสังคมข้อมูลข่าวสาร

ทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Communication Technology Determinism)

แมคควอล (McQuail)¹³ ได้ประมวลคุณลักษณะเด่น ๆ ของทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคม
2. เทคโนโลยีแต่ละชนิดก็จะเหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง

¹³McQuail, 1994, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2541), น. 114.

3. ขั้นตอนของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นตัวนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม

4. การปฏิวัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้งจะทำให้เกิดการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงสังคมตามมาเสมอ

แมคลูฮัน (McLuhan) เป็นนักทฤษฎีกลุ่มเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดที่ทำงานอยู่ในสำนักโทรอนโต ได้กำหนดลักษณะเด่นๆ ไว้ดังนี้¹⁴

1. เทคโนโลยีการสื่อสารในแง่ชื่นชมยินดี เนื่องจากประทับใจว่าเทคโนโลยีดังกล่าวได้ช่วยขยายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างขวางออกไป

2. การวิเคราะห์ระดับจุลภาค (Micro) คือ ประสบการณ์ของปัจเจกบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสื่อกับประสบการณ์ด้านผัสสะ (Sense) ของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการเห็น การได้ยิน การสัมผัส ในกาลและเทศะต่างๆ

3. แนวคิดพื้นฐานต่อเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของมนุษย์ก็คือ สื่อทุกชนิด (Media) คือ การขยายเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of Experience) เริ่มตั้งแต่เจตนาที่ทำให้อาณาจักรจะพูดคุยกับคนที่อยู่ห่างไกล แบบสื่ออักษร จนกระทั่งมาเป็นโทรศัพท์ ที่ทำให้พูดคุยได้ในรูปแบบสื่อเสียง ทำให้ได้ยินเรื่องราวที่ไกลตัว โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นได้ขยายประสบการณ์ของมนุษย์ออกไปอย่างมากมาย จนทำให้คนจำนวนมากสามารถที่จะไปรู้เรื่องไหนก็ได้ (Space) ภายในเวลาที่รวดเร็วยิ่ง (Time) เนื่องจากการทำให้คนที่อยู่ห่างไกล (Space) ได้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาจริง (Real Time) ซึ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและกาลเวลากลายเป็นเรื่องที่ไร้ความหมาย เพราะไม่อาจจะปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์ได้อีก

4. สำหรับความสนใจเรื่องสื่อกับประสบการณ์ของมนุษย์นั้นได้ให้ความสนใจในเรื่องรูปแบบของสื่อ (Form/Media) ดังสรุปได้ว่า “เพียงแคตัวสื่อก็เป็นสารได้แล้ว” (Medium is the Message) โดยคิดว่าเพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อเท่านั้นก็จะสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์ โดยประสบการณ์ของมนุษย์ที่ต้องสัมผัสอยู่กับสื่อสิ่งพิมพ์จะมีลักษณะดังนี้

4.1 แยกตัวอย่างโดดเด่น (Isolate) ทั้งนี้ เพราะกิจกรรมการอ่านหนังสือจะต้องการความเป็นส่วนตัว อ่านคนเดียวเป็นส่วนใหญ่

¹⁴ เรื่องเดียวกัน, น. 118.

4.2 จะยังรักษาระยะห่างระหว่างตัวเองกับเรื่องทีอ่าน ทั้งนี้ เพราะรูปแบบการอ่าน (ประสบการณ์กับสื่อสิ่งพิมพ์) ผู้อ่านจะเป็นผู้ควบคุมการสื่อสาร ทำให้เรื่องราวในสื่อมีอำนาจโน้มน้าวใจผู้อ่านได้น้อยกว่า (โดยการเปรียบเทียบกับสื่อโทรทัศน์) เพราะเมื่อผู้อ่านรู้สึกว่ “In” เข้าไปกับสารก็มีสิทธิ์จะถอยห่างออกมาใช้สติพิจารณาไตร่ตรองได้ทุกเวลา

4.3 การอ่านจะส่งเสริมวิถีคิดแบบมีเหตุผล (Rational) เนื่องจากการอ่านมีช่วงเวลาให้หยุดคิด

4.4 การอ่านจะส่งเสริมให้คนมีทัศนคติแบบปัจเจกบุคคลนิยม เป็นอิสระทางความคิด เป็นตัวของตัวเอง อันเป็นผลมาจาก “วิธีการ” (How) ที่คนสัมผัสกับรูปแบบการสื่อสารดังกล่าว

โรเจอร์ (Rogers) มีความคิดพื้นฐานว่า “ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารบวกผสมกับปัจจัยอื่นๆ จะร่วมกันเป็นสาเหตุแห่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคม” กล่าวคือ โรเจอร์ เห็นว่าเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างยิ่งของการเปลี่ยนแปลงสังคม แต่ทว่าปัจจัยตัวนี้ก็ทำงานร่วมไปกับปัจจัยตัวอื่นๆ โดยได้ศึกษาคุณลักษณะของสื่อแบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน และได้ชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะสำคัญของสื่อแบบใหม่ที่จะมีผลต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์และการเปลี่ยนแปลงสังคมนั้นมีอยู่ 3 ประการคือ

1. ลักษณะ Interactivity ของสื่อ แต่เดิมนั้นคุณสมบัติที่จะตอบโต้ การสื่อสารระหว่าง 2 ฝ่ายนั้น จะมีอยู่แต่เฉพาะในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้าเท่านั้น (Face-to-Face Communication) หากเริ่มมีการใช้สื่อกลางแบบใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับลักษณะ “ตอบโต้อย่างฉับพลันทันที” จะสูญหายไป แต่ในสื่อสมัยใหม่จะสามารถสร้างเงื่อนไขให้เกิดการตอบโต้อย่างฉับพลันทันที อันจะทำให้มิติด้านกาลและเทศะของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

2. ลักษณะ Individualize/Demassified แต่เดิมนั้นรูปแบบการสื่อสารแบบสื่อมวลชนจะสร้างกลุ่มผู้รับสารแบบไหนเป็น “มวลชน” (Massified) ขึ้นมา ทุกคนจะดูรายการทุกอย่างเหมือนกันในช่วงเวลาเดียวกัน แต่ยิ่งนับวันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้ผู้ใช้สารสามารถเลือกใช้ตามกาลและเทศะที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น

3. ลักษณะ Asynchronous Nature of New Communication คุณลักษณะประการหนึ่งของสื่อแบบใหม่ คือ สามารถจะแบ่งแยกกันเป็นส่วนๆ ได้ โดยไม่มาเป็นกลุ่มก้อนเดียว โดยลักษณะการให้ข่าวสารจะไม่มาเป็นข่าวที่ต่อเนื่องกันยาวๆ ทีเดียว แต่จะมาแบบแยกเป็นส่วน ๆ แล้วย่อย ๆ มาประกอบ มาเพิ่มเติมภายหลังได้ นอกจากนั้นยังหมายความถึงศักยภาพของสื่อที่

สามารถจะเก็บรักษาข่าวสารข้อมูลเอาไว้ด้วย และวิธีการเก็บข่าวสารก็ยังสามารถแยกไว้ที่ต่าง ๆ ได้ด้วย

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristic)

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวทฤษฎีที่เชื่อในหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ เชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับสังคมที่วางไว้ เช่น คนรุ่นไหน ควรจะทำพฤติกรรมอย่างไร และสังคมทั่ว ๆ ไปมักจะกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้สื่อและรับสารซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่งก็เป็นไปตามหลักการดังกล่าว¹⁵

เบเรลสัน และสไตเนอร์ (Berelson and Steiner) ได้แสดงความเห็นว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายรวมถึง บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคมและอื่น ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคน¹⁶

ตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อ มีดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วย

¹⁵ เรื่องเดียวกัน, น. 302.

¹⁶ Berelson and Steiner, Human Behavior, 1964 อ้างถึงใน ชิบ จิตนิยม, “ความต้องการข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี: ศึกษากรณีเฉพาะสมาชิกของบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ไอบีซี),” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), น. 27.

งานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย และมักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย¹⁷

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น ในประเด็นนี้ กาญจนา แก้วเทพ ได้อธิบายว่าปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตคนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอยู่บ้าน วัยรุ่นอยู่กับกลุ่มเพื่อนหรือในโรงเรียน ผู้ใหญ่อยู่นอกบ้านหรือที่ทำงาน เป็นต้นแบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป เช่น เด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลัก ในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลาว่างเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงในวัฏจักรชีวิต (Life Cycle) ดังกล่าวจึงมีผลต่อปริมาณการใช้สื่อ เช่น

- เด็กเล็กจะใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่ และใช้เพื่อความบันเทิง
- วัยรุ่นจะใช้สื่ออยู่นอกบ้านและใช้สื่อพร้อมกลุ่ม และใช้สื่อเพื่อความบันเทิง
- ผู้ใหญ่จะใช้สื่อทั้งในบ้านและนอกบ้าน แต่จะมีเป้าหมายการใช้สื่อเพื่อ

ประโยชน์ในการใช้งานมากกว่า

- คนชราจะหันมาใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่อีกครั้ง แต่จะใช้เพื่อฆ่าเวลา หรือเป็นเพื่อนเป็นหลัก¹⁸

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดี จึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากประเภทกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ

¹⁷Goldhabors Wilo and Yates, 1980, อ้างถึงใน สมควร เจริญสุข, “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจจากรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), น. 21.

¹⁸กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 303.

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิภาคของครอบครัว เป็นต้น เช่น คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมือง อาจมีโอกาสที่จะเลือกใช้สื่อได้หลากหลายประเภทกว่าและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

ตัวแปรรายได้จัดได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ใช้แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์ จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนขึ้น ยูล เบ็ญจรงค์กิจ ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า รายได้เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลได้ดีเช่นเดียวกับกรณีตัวแปรการศึกษา เพราะเป็นตัวแปรที่มีบทบาทใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงมาก กล่าวคือ ผู้มีรายได้สูงนั้นมักมีการศึกษาสูง มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้หาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับสื่อจึงจำเป็นสำหรับผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่มอื่น¹⁹

สรุปแล้ว แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือ มองว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่ต่างกันไปด้วย ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ มาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา โดยได้เลือกตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษาคือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เว็บบล็อกอย่างไร

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่า ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไร และสารอะไร จึงจะสนองความพอใจของตนได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อสนองตอบความต้องการของตนเอง

¹⁹ ยูล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), น. 70-71.

แคทซ์ (Katz) เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่างานวิจัยเกี่ยวกับ “ผล” หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้นควรให้ความสนใจน้อยลง แต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้” สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดยแคทซ์ ชี้ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น²⁰

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่ออาจสรุปได้ ดังนี้ คือ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น คนเรามีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงมิใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน หรือที่เรียกว่า Goal-oriented activity โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ²¹

แคทซ์ และคณะ (Katz E. and Others) ได้สรุปแบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจไว้ว่า คือการศึกษาเกี่ยวกับ 1) สภาพของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ 2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ 3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ 4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ 5) ความแตกต่างในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด 6) ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ 7) ผลอื่นๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน²²

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ ได้อธิบายแบบแผนนี้ไว้ว่า “สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้ายคือ ความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย”²³

²⁰ ธีรนนท์ อนวิศิวิวงศ์, พัทณี เขยจรรยา และเมตตา กฤตวิทย์, แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล, 2530), น. 123.

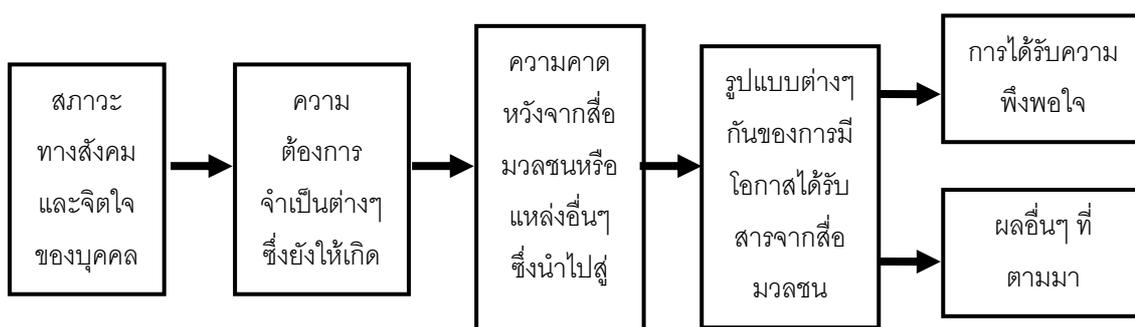
²¹ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 306-307.

²² ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร, น. 88.

²³ เรืองเดียวกัน.

หลักการของการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ สามารถแสดงออกมาเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1
แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ²⁴



แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นแบบจำลองที่ได้กำหนดขึ้นมาเพื่ออธิบายถึงกระบวนการในการรับสาร และการใช้สื่อโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อที่ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง โดยบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน

โจเซฟ อาร์ โดมินิค (Joseph R. Dominick)²⁵ ได้กล่าวสรุปสาเหตุในการใช้สื่อมวลชนของบุคคลว่าสามารถจัดเป็น 4 อย่าง ดังนี้

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) หมายถึง การที่ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารเนื่องจากต้องการสนองความต้องการพื้นฐานในความอยากรู้อยากเห็น และการได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้น การรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข่าว ความรู้ ความบันเทิง จะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจถึงความเป็นไปในสังคม

²⁴ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 307.

²⁵ Joseph R. Dominick, 1990, อ้างถึงใน วัลดี โอฟาร์โซติสสถานนท์, “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 31.

2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เพื่อตอบสนองความต้องการในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น

- เพื่อการกระตุ้นอารมณ์ (Stimulation) เป็นการเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความเข้าใจ ความสนุกสนาน ความตื่นเต้น ลดความเบื่อหน่ายในชีวิต

- เพื่อการพักผ่อน (Relaxation) เป็นการเปิดรับสื่อเพื่อความผ่อนคลาย ความเครียด หรือหลีกเลี่ยงความกดดันและปัญหาที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน

- เพื่อการปลดปล่อยอารมณ์ (Emotion Release) เป็นการเปิดรับสื่อเพื่อตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ที่อยู่ภายในจิตใจ

3. เพื่อประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง ความจำเป็นของบุคคลที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้น การเปิดรับสื่อจึงเป็นการแสดงถึงการถูกยอมรับของคนในสังคม และเป็นการสร้างความผูกพันต่อผู้อื่น ซึ่งแสดงออกได้ดังนี้

- การใช้ภาษาร่วมสมัย (Conversation Currency) ผู้รับสารอาจเปิดรับสื่อเพื่อต้องการความทันสมัย เพื่อเรียนรู้การแสดงออกด้วยการใช้ภาษา เช่น คำพูด หรือเพื่อแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยสื่อมวลชนจะเป็นตัวเชื่อมโยงความเป็นกลุ่มเหล่านั้น

- ความสัมพันธ์ในสังคม (Para Social Relationship) เนื่องจากการสมาคมกับมนุษย์ด้วยกันในสังคมนั้นถูกจำกัดด้วยลักษณะสังคมและบทบาทหน้าที่ในสังคม ดังนั้น มนุษย์จึงมักใช้สื่อมวลชนเป็นเพื่อนแทนหรืออย่างน้อยก็อาศัยสื่อมวลชนในการแสวงหาเพื่อน ดังเช่นที่พบเห็นในปัจจุบันที่คนส่วนใหญ่อาศัยสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นเพื่อนมากกว่าการคบหาสมาคมกับผู้อื่น

4. การผลัดจากสังคม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อมวลชนเพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีจากปัญหาต่าง ๆ ที่ตนเองเผชิญ

นอกจากนี้ แมคควอล (McQuail) ได้ศึกษาสาเหตุที่ผู้รับสารต้องการในการใช้สื่อมวลชน ดังนี้²⁶

1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 เพื่อทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว และสภาพปัจจุบันของสังคมและโลก

²⁶ McQuail, 1994, อ้างถึงใน มนต์ชัย ศรีเพชรน้อย, "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 18.

- 1.2 เพื่อแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติ หรือความคิดเห็น และเพื่อการตัดสินใจ
 - 1.3 เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น และความสนใจทั่วไป
 - 1.4 เพื่อการเรียนรู้ และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
 - 1.5 เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่น โดยใช้ความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน
2. ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล
- 2.1 เพื่อหาแรงเสริมให้แก่ค่านิยมส่วนบุคคล
 - 2.2 เพื่อเป็นแบบอย่างทางพฤติกรรม
 - 2.3 เพื่อเป็นการแสดงออกความคิดเห็นของตนร่วมกับบุคคลอื่นโดยผ่านทางสื่อมวลชน
 - 2.4 เพื่อสร้างความเข้าใจตนเองเพิ่มขึ้น
3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- 3.1 เพื่อเข้าใจในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น
 - 3.2 เพื่อแสดงออกร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 - 3.3 เพื่อนำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
 - 3.4 เพื่อใช้เป็นเพื่อนในยามเหงา
 - 3.5 เพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินตามบทบาทในสังคม
 - 3.6 เพื่อสร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม
4. ความต้องการความบันเทิง
- 4.1 เพื่อหลีกเลี่ยง หรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
 - 4.2 เพื่อพักผ่อน
 - 4.3 เพื่อเข้าใจวัฒนธรรม และได้รับความเพลิดเพลินต่าง ๆ
 - 4.4 เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
 - 4.5 เพื่อปลดปล่อยอารมณ์
 - 4.6 เพื่อการกระตุ้นทางเพศ
- จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับสารเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น และต้องการสื่อสาร กล่าวคือ ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อ และเลือกรับข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในรูปแบบต่างๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นกรอบในการศึกษาการใช้ประโยชน์จากเว็บบล็อก

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy – Value Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีหนึ่ง que พัฒนามาจากแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ ซึ่งใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมผู้รับสารด้วยหลักการเดียวกัน และเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวทางทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ ซึ่งเน้นการใช้สื่อว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและเหตุผล ตามหลักการที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมการเปิดรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่การใช้สื่อมีลักษณะเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และผู้รับสารสามารถเลือกทางเดินของเขาได้²⁷

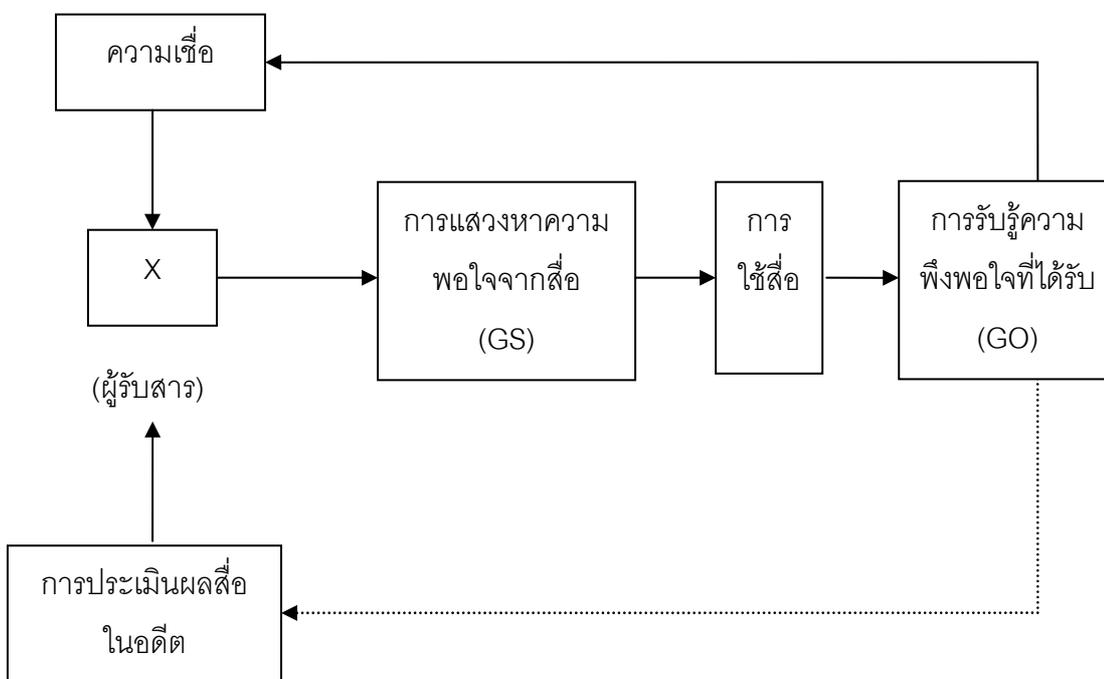
ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีที่มุ่งความสนใจที่ศึกษาแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลในการใช้สื่อ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อนั้นจะเกิดมาจากการคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าก่อนแล้วว่า สื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง เช่น การดูข่าวก็ได้รางวัลเป็นข้อมูล การดูหนังหรือละครก็ได้รางวัลเป็นความสนุกสนานบันเทิง เป็นต้น รางวัลที่เกิดตามมาจากการใช้หรือการเปิดรับสื่อนั้น จะมีลักษณะเป็นผลทางจิตใจที่ทำให้บุคคลกำหนดคุณค่า (Value) แก่ผลลัพธ์รางวัลแบบต่าง ๆ เช่น บางคนอาจถือว่าผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลทางใจแบบความเพลิดเพลินสำคัญกว่าข่าวสาร จึงเปิดอ่านหน้าละครในหนังสือพิมพ์ก่อนจะอ่านข่าว เป็นต้น โดยผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลทางใจนี้เรียกว่า “ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ” (Media Gratification)²⁸

พาล์มกรีน และเรเบิร์น (Palmgreen and Rayburn) ได้นำแนวคิดของทฤษฎีนี้มาแสดงเป็นแบบจำลอง เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ดังนี้

²⁷ ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร, น. 92.

²⁸ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 314 – 315.

แผนภาพที่ 2.2
แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ²⁹



พาล์มกรีน และเรเบิร์ต ได้อธิบายแผนภาพข้างต้นนี้ว่า เรื่องการใช้สื่อของผู้รับสารเกิดมาจากการทำงานผสมผสานระหว่าง การรับรู้ว่าเขาจะได้รับประโยชน์อะไรบ้างจากสื่อ และ ความชื่นชอบเป็นส่วนตัว (Value) ที่บุคคลนั้นมีต่อประโยชน์ที่คาดหวังไว้แล้วว่าจะเกิดขึ้น และในแบบจำลองนี้ พาล์มกรีนและเรเบิร์ต ได้แยกแยะระหว่าง “ความคาดหวังที่จะได้รับความพอใจ” (การแสวงหาความพึงพอใจ – Gratification Sought – GS) และ “ความพอใจที่เกิดขึ้นจริง” (Gratification Obtained – GO) ในกรณีที่ GO มีค่ามากกว่า GS กล่าวคือ ความพอใจที่เกิดขึ้นจริงดีกว่าที่คาดหวังเอาไว้ ก็จะมีผลทำให้ผู้รับสารมีความพอใจสื่อในระดับสูงมาก ในทำนองเดียวกัน หากเป็นกรณีที่ GS มีค่าน้อยกว่า GO ผลที่เกิดขึ้นก็จะกลับกัน

แมคควอล และเกอริวิตซ์ (McQuail and Gurevitch)³⁰ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทฤษฎีนี้ว่า ในการนำแนวทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้รับสารนั้น พฤติกรรมการ

²⁹ เรื่องเดียวกัน.

³⁰ McQuail and Gurevitch, 1974, อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร, น. 92.

เปิดรับสื่อถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมอิสระ ซึ่งผู้รับสารแสวงหาเพื่อจะได้มาซึ่งผลประโยชน์
ฉับพลัน หรือผลประโยชน์ที่จะตามมาในอนาคต ซึ่งล้วนแต่เป็นผลประโยชน์ที่ผู้รับสารมองเห็น
และต้องการ

นอกจากนี้ แมคเคवलและเกอร์วิตซ์ ยังได้เสนอแนวทางปฏิบัติในการนำทฤษฎีความ
คาดหวังจากสื่อมาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ใช้วิธีการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบว่า ทำไมผู้รับสารจึงเปิดรับสื่อต่าง ๆ ผู้รับสาร
จะรู้ตัวว่าแรงจูงใจของตนคืออะไร คำตอบที่ได้มักจะเป็นคำอธิบายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์
2. อย่าด่วนสรุปว่าพฤติกรรมทุก ๆ อย่างมีความหมายได้ความหมายเดียว ผู้รับสาร
แต่ละคนอาจให้ความหมายประสบการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป โดยมักเอาความเห็นส่วนตัวเข้าไป
ปะปนในการให้ความหมายด้วย จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามในแบบสอบถาม (หรือ
เครื่องมือแบบอื่น ๆ) อธิบายความหมายของตนประกอบด้วย
3. เมื่อถามคำถาม พยายามเพ่งหาคำตอบจากผลที่ผู้รับสารคาดว่าจะได้รับจากการ
เปิดรับสื่อ พยายามมุ่งไปที่ผลในอนาคต ไม่ใช่ผลในอดีต

4. พยายามตีกรอบของคำถามให้อยู่ในขอบเขตของประสบการณ์ทางด้านการสื่อสาร
เท่านั้น สิ่งอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ สถานการณ์ชีวิต หรือประสบการณ์ในอดีตนั้น มีความสำคัญน้อย
กว่า สิ่งที่ผู้รับสารปัจจุบันมองเห็นว่าจะได้จากสื่อ (ในอนาคต)

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายว่า พฤติกรรม
ทั้งหลายของมนุษย์เกิดขึ้นจากการคาดคะเนผลที่จะได้รับจากการกระทำล่วงหน้า โดยแสดง
พฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุผลที่น่าพอใจสำหรับตน จากรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
การคาดหวังผลตอบแทนความพึงพอใจกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือการเปิดรับสื่อตาม
ทฤษฎีดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้นำมากำหนดเป็นสมมติฐานเบื้องต้นเพื่อทำการพิสูจน์ในการศึกษา
ครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับเว็บบล็อก

ความหมายของเว็บบล็อก

บล็อก (Blog) หรือเว็บล็อก (Weblog) เป็นหน้าเว็บประเภทหนึ่งซึ่งคำว่า Blog ย่อมา
จากคำว่า Weblog หรือ web log โดยคำว่า weblog นั้นมาจาก web (เว็ลด์ไวด์เว็บ) และ log (ปูม
บันทึก) รวมกันหมายถึง การบันทึกบนเว็ลด์ไวด์เว็บ ในปัจจุบันบล็อกถูกใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร

รูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ และกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยขณะนี้ได้มีผู้ให้บริการบล็อกมากมาย ทั้งแบบให้บริการฟรี และเสียค่าใช้จ่าย³¹ บล็อกโดยปกติจะประกอบด้วย ข้อความ ภาพ ลิงก์ ซึ่งบางครั้งจะรวมสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เพลง หรือวิดีโอในหลายรูปแบบได้

การใช้งานของเว็บบล็อก

ในการใช้งานเว็บบล็อก ผู้ใช้ต้องทำการสมัครสมาชิกเข้าสู่ระบบในเว็บไซต์ต่างๆ ที่ให้บริการบล็อก โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ใช้ทำการสมัครสมาชิกโดยการป้อนชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านที่จะใช้เข้าสู่ระบบ
2. กรอกข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการใช้สมัครสมาชิก โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ใช้ทำการป้อนเข้าสู่ระบบ
3. เมื่อป้อนข้อมูลเรียบร้อยแล้วและทำการเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้จะสามารถทำการสร้างบล็อกของตนเองได้ตามความต้องการ

ส่วนประกอบของบล็อก

ภายในบล็อกประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้³²

1. ชื่อบล็อก (Blog Title)
2. แท็กไลน์ (Subtitle หรือ Tag line) คือ คำจำกัดความของเว็บ หรือข้อความที่ใช้อธิบายถึงตัวบล็อกโดยรวม
3. วันที่และเวลา (Date & Time Stamp) เป็นวันที่ และบางทีอาจมีเวลากำกับอยู่ด้วย ตัววันที่และเวลานี้ จะเป็นตัวบอกว่าบทความในบล็อกนั้นเขียนขึ้นมาเมื่อไหร่ บางครั้งอาจมีวันที่ระบุอยู่ในส่วนของการแสดงความคิดเห็น (Comment) ด้วย ซึ่งจะเป็นการบ่งบอกว่าการแสดงความคิดเห็น นั้นเขียนเข้ามาเมื่อไหร่เช่นกัน
4. ชื่อบทความ (Entry Title) คือ ชื่อเรื่องของบทความที่เขียนในบล็อก

³¹“บล็อก (อินเทอร์เน็ต),” <<http://th.wikipedia.org/wiki/Weblog>>, กันยายน 2550.

³²กติกา สายเสนีย์, “Blog Anatomy,” <<http://www.keng.com>>, 23 กันยายน 2549.

5. ตัวเนื้อหาบทความ (Entry's Main Body) อาจเป็นตัวหนังสือ หรืออาจเป็นรูปภาพ วิดีโอ หรือแอนิเมชัน เป็นต้น โดยส่วนประกอบเหล่านี้จะรวมเป็นส่วนเนื้อหาของบทความ

6. ชื่อผู้เขียน (Blog Author) บางบล็อก อาจมีการระบุชื่อผู้เขียนไว้ในบล็อกด้วย โดยตำแหน่งที่จะใส่ชื่อผู้เขียนนั้น สามารถไว้ที่ตำแหน่งใดก็ได้ เช่น ด้านข้างของหน้าบล็อก (sidebar) หรืออยู่ในตัวบทความก็ได้

7. การแสดงความคิดเห็น (Comment tag) เป็นลิงค์ที่ให้ผู้่านคลิกไปเพื่อกรอกคอมเมนต์ให้กับบล็อกนั้นๆ หรืออ่านความคิดเห็น ที่มีคนเขียนเข้ามา

8. ลิงค์ถาวร (Permalink) คือลิงค์ที่ไปหา URL ของบทความนั้น ๆ โดยตรง มีประโยชน์สำหรับผู้เขียนบล็อกคนอื่น ๆ ที่อยากจะทำลิงค์ (Link) หาบทความของเราโดยตรง ก็จะสามารถหา Permalink ได้อย่างง่ายดาย โดย URL ของ Permalink นี้จะไม่เปลี่ยนไปตามวันและเวลาเหมือนลิงค์ (Link) ของหน้าแรกของบล็อกที่บทความจะเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ

9. ปฏิทิน (Calendar) บล็อกบางแห่งอาจมีปฏิทินอยู่ด้วย โดยในปฏิทินนั้นสามารถคลิกตามวันที่ เพื่ออ่านบทความของวันนั้น ๆ ได้สะดวก

10. บทความย้อนหลัง (Archives) คือ บทความเก่า หรือบทความย้อนหลัง อาจมีการจัดเตรียมไว้โดยเจ้าของบล็อก โดยบล็อกแต่ละแห่งอาจจัดเรียงบทความย้อนหลัง ไม่เหมือนกัน เช่น จัดเรียงรายเดือน รายสัปดาห์ รายวัน หรือจะลิสต์บทความทั้งหมดออกมาเลยก็ได้

11. ลิงค์ไปยังเว็บอื่น (Links) เป็นจุดเด่นของบล็อกอีกอย่างหนึ่ง โดยบล็อกแต่ละแห่ง อาจมีลิงค์ไปยังเว็บอื่นหลากหลายเว็บ บางครั้งสามารถเรียกลิงค์นี้ว่าบล็อกโรล (Blogroll) ก็ได้

12. RSS หรือ XML ประโยชน์ของ RSS Feed นี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าถึงบทความของผู้เขียนบล็อกได้ง่ายขึ้น โดยการใส่โปรแกรมช่วยอ่าน Feed ได้ด้วย บางครั้งผู้เขียนบล็อกคนอื่น ก็อาจใช้ RSS Feed นี้เพื่อประโยชน์ในการดึงข้อมูลไปแสดงในเว็บ หรือบล็อกของตนได้

ความแตกต่างระหว่างเว็บบล็อก เว็บไซต์ ไดอารี และเว็บบอร์ด³³

เว็บบล็อก (Weblog) เป็นรูปแบบของการนำเสนอเนื้อหาแบบหนึ่งในเว็บไซต์ โดยที่เนื้อหา มีความเป็นกันเองกับผู้อ่าน มีการแทรกความคิดเห็นของผู้เขียน และเปิดให้ผู้อ่านแสดง

³³ วุทธิ วงศาโรจน์, “บล็อกและการใช้งานในทางธุรกิจ,” *Microcomputer* 265 (สิงหาคม 2550):56-64.

ความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ส่วนเว็บไซต์นั้นเป็นรูปแบบของการนำเสนอเนื้อหาแบบเดิม ที่เขียนในรูปแบบของนิตยสารหรือสิ่งพิมพ์ รายงานความเท็จจริงโดยไม่ค่อยมีความเห็นของผู้เขียน และไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ผู้อ่านแสดงความคิดเห็น เว็บบล็อกกับเว็บไซต์จึงแตกต่างกันในแง่ของรูปแบบเนื้อหา และในแง่ของการสื่อสาร เว็บบล็อกเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน (อาจจะผู้อ่านกับผู้อ่านกันเองด้วยก็ได้) ส่วนเว็บไซต์ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว นั่นคือ ผู้เขียนเป็นผู้สร้างและผู้อ่านเป็นผู้รับ

ส่วนไดอารีแบบออนไลน์นั้น มักจะเป็นการเขียนเรื่องราวที่เป็นส่วนตัว อย่างเช่น เกิดอะไรขึ้นกับตัวเองบ้าง ตัวเองคิดอะไรบ้าง เป็นต้น ทำให้มีเนื้อหาที่ไม่หลากหลายเท่ากับเว็บบล็อก และมักจะไม่ค่อยมีลิงค์ไปยังไดอารีอื่นๆ ดังที่เว็บบล็อกนั้นจะมีการลิงค์ไปยังเว็บบล็อกชนิดเดียวกันเป็นจำนวนมาก เว็บบล็อกนั้นสามารถมีเนื้อหาที่หลากหลายมาก เรียกได้ว่าครอบคลุมเนื้อหาทุกประเภทที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตที่สามารถนำมาเขียนเป็นบล็อกได้ ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ไดอารีออนไลน์ ถือเป็นบล็อกชนิดหนึ่ง นั่นคือ บล็อกที่เขียนเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว นั่นเอง

เว็บบอร์ดเป็นหน้าเว็บสำหรับแสดงความคิดเห็นเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่มักจะสร้างกันขึ้นมาเป็นเว็บบอร์ดเฉพาะด้านขึ้นมา เช่น เว็บบอร์ดคลังคดีจตุล เว็บบอร์ดการเมือง แล้วผู้เข้าชมเว็บบอร์ดจะเป็นผู้ตั้งคำถามขึ้นในเว็บบอร์ดนั้น ผู้เข้าชมเว็บบอร์ดรายอื่น หรือสมาชิกเว็บบอร์ดรายอื่นก็จะทำการตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่ตั้งไว้ นั่น ส่วนเว็บบล็อกนั้นเจ้าของบล็อกจะเป็นผู้เขียนบทความขึ้นมาก่อน หลังจากที่มีผู้เข้าชมอ่านแล้ว ก็จะแสดงความคิดเห็นของตนไว้ในตอนท้ายของบทความนั้น ๆ

ประโยชน์ของเว็บบล็อก

1. ใช้เป็นเครื่องมือสร้างความรู้

การเขียนบล็อก สำหรับบันทึกเรื่องราว ข่าวสาร ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ในสิ่งที่ผู้เล่าสนใจ เป็นการถ่ายทอดสิ่งที่ถูกบันทึกไว้ในสมองลงสู่ตัวหนังสือการเขียนต้องมีอิสระทางความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเอง จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดึงเอาความรู้ฝังลึกถูกแสดงออกมาได้โดยไม่ยากนัก และการเขียนบล็อกอยู่เป็นประจำก็จะสามารถนำมาสู่การสร้างขุมความรู้ (Knowledge Assets) อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ การเก็บรวบรวมและการแก้ไขหรือเพิ่มเติมความรู้ก็ทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว

2. เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้

โดยหลักการของบล็อก คือการเผยแพร่เรื่องราวที่ผู้เขียนเขียนไว้บนบล็อก เพื่อแสดงตัวตนของผู้เขียนออกสู่สาธารณชนซึ่งนั่นหมายถึง บล็อกย่อมมีความสามารถในการสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทันททีที่ผู้เขียนมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขความรู้ที่มีอยู่บนเว็บบล็อก ไฟล์ RSS (Really Simple Syndication) ก็จะทำภารกิจเอาเนื้อหา นั้น ๆ มาใส่ไว้ในไฟล์ด้วยทันที

3. เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนความรู้

การเขียนบล็อก จะอนุญาตให้ผู้อ่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่ผู้เขียนถ่ายทอดลงไปบนบล็อก และผู้เขียนได้เขียนโต้ตอบต่อความคิดเห็นนั้น ๆ ในลักษณะของการสนทนาเพื่อหาความแตกฉานในตัวความรู้ ถือได้ว่าเป็นการร่วมกันสกัดความรู้ฝังลึกได้อย่างดี

4. เป็นเครื่องมือในการค้นหาความรู้ ผู้ชำนาญการ และชุมชนปฏิบัติ

การเขียนและอ่านบล็อก เป็นวิธีการค้นหาความรู้ ช่วยให้ค้นพบผู้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะโดยการเขียนบล็อกที่มักอ้างถึงบล็อกอื่น ๆ โดยการโยงลิงค์ไปหาบทความหรือบันทึกนั้น ๆ อีกทั้งลิงค์ที่ผู้เขียนบรรจุไว้ใน บล็อกซึ่งอยู่นอกตัวบทความ หรือการร่วมเป็นสมาชิกของบล็อกชุมชน

5. เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของความรู้

วิธีการหนึ่งที่ระบบบล็อก โดยทั่วไปนำมาใช้ในการรวบรวมและแยกประเภทของบันทึก คือการให้ผู้เขียนระบุหมวดหมู่หรือคีย์เวิร์ดของบันทึกนั้น ๆ ไว้ ซึ่งบันทึกหนึ่ง ๆ อาจมีความเหมาะสมในการแยกหลายหมวดหมู่ ถือเป็นการสกัดแก่นความรู้จากชุมชนความรู้ โดยที่ตัวผู้เขียนเอง อาจจะต้องเอาคีย์เวิร์ดของชุมชนที่ถูกรวบรวมผู้ใช้หลายคน

6. เป็นเครื่องมือในการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้โดยผู้นำเอาความรู้นั้นไปใช้

สิ่งที่นักปฏิบัติด้านการจัดการความรู้อยากให้เกิดขึ้นภายหลังจากการที่ได้มีการจัดการความรู้ ก็คือ การที่มีผู้นำเอาความรู้นั้น ๆ ไปใช้ให้เกิดผลและนำผลมาปรับปรุงความรู้เดิมให้เกิดความรู้ตัวใหม่ หรือทำให้ความรู้นั้น ๆ มีความถูกต้องมีหลักฐานที่วัดได้ทางวิทยาศาสตร์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ระบบบล็อก ประกอบกับเทคโนโลยีในการพัฒนาเว็บไซต์ในปัจจุบัน สามารถสร้างระบบเรตติ้ง (Rating) หรือระบบการจัดลำดับความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของความรู้หนึ่ง ๆ ได้โดยตรงจากผู้อ่านบล็อก ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ได้นำเอาความรู้นั้น ๆ ไปใช้เองอีกด้วย หรือการแสดงสถิติต่าง ๆ ของบล็อก เช่น บันทึกที่ได้รับการแสดงข้อคิดเห็นมากที่สุด หรือ บันทึกที่มีการ

ผู้อ่านมากที่สุด ก็สามารภเป็นเครื่องมือพิสูจน์ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของความรู้ได้ในระดับหนึ่งด้วยเช่นกัน

7. ใช้เป็นเครื่องมือแสดงรายละเอียดของแก่นความรู้อย่างเป็นระบบ

อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ กล่าวไว้ว่า "Imagination is more important than knowledge." การไม่หยุดคิดที่จะวิจัยและพัฒนา เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อช่วยสร้างความสำเร็จแบบของระบบ การจัดการกับความรู้เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดขึ้นได้ เช่น ในปัจจุบันระบบบล็อกถือว่าเป็นเครื่องมือสำหรับเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเล่าเรื่อง ซึ่งถือเป็นเทคนิคที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการจัดการความรู้ แต่เพื่อที่จะสกัดความรู้ฝังลึกที่มีความซับซ้อน การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องเพียงอย่างเดียว หรือการร่วมช่วยกันเล่าก็ตาม ก็อาจจะยังไม่สามารถสกัดเอาความรู้ออกมาได้หมด เพราะความสับสน และความไม่มีรูปแบบในตัวของตัวเอง ดังนั้นเทคโนโลยีที่น่าจะสามารถช่วยจัดการความรู้ประเภทนี้ได้ ก็เช่น Rule-based reasoning หรือ Fuzzy logic เพื่อใช้ในการทำเหมืองความรู้ (Knowledge mining) เป็นต้น

8. เป็นศูนย์ความรู้ขององค์กร

การให้พนักงานและบุคลากรแต่ละคนเขียนบล็อกส่วนตัวไว้ หากพนักงานและบุคลากรท่านนั้นลาออกไป ความรู้ยังคงอยู่ที่องค์กรให้รุ่นน้องศึกษาไปโดยการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะ Tacit Knowledge เขียนออกมาเป็น “เรื่องเล่า”

หลักการเขียนบล็อก

1. เมื่อมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นในบล็อก ไม่ว่าจะเป็นการเขียนบันทึก ข้อมูลเจ้าของบล็อก หรือ ลิงค์ต่าง ๆ ก็ตาม เจ้าของบล็อกควรแก้ไขและแจ้งให้ผู้อ่านทราบโดยทันที
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความในบันทึก ให้รักษาข้อความเดิมไว้จะทำการขีดฆ่าข้อความนั้น (โดยกด ABC ที่มีขีดกลางทับที่แผงเครื่องมือการเขียนบันทึก) แล้วแสดงข้อความใหม่ตามข้อความเดิมนั้น ๆ
3. ห้ามลบทิ้งบันทึกที่เขียนไว้แล้วเด็ดขาด เพราะลิงค์ที่อยู่ของบันทึกจะถูกลบออกไปด้วย และหากมีผู้อื่นอ้างอิงงานเขียนชิ้นนี้อยู่บ้างแล้ว ก็จะไม่สามารถคลิกมายังลิงค์นั้น ๆ ได้ แต่หากเจ้าของบล็อกมีบันทึกที่สร้างขึ้นเพื่อทดสอบการใช้งาน ก็ควรทำการลบบันทึกประเภทนี้ออก
4. ไม่ควรลบข้อคิดเห็นของผู้อ่าน ยกเว้นข้อคิดเห็น ที่ไม่สุภาพสร้างความบั่นป่วน หรือ เป็น Spam
5. ไม่ควรเขียนอ้างอิงถึงข้อพิพาทความไม่ลงรอยใด ๆ กับผู้อื่น

6. เจ้าของบล็อกที่เขียนเกี่ยวเนื่องกับองค์กรที่ทำงาน ไม่ควรเขียนบันทึกใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสัญญาจ้างงาน

7. เจ้าของบล็อกควรนำเสนอและแยกแยะประเด็นระหว่าง ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น และ ข้อความโฆษณา ให้ผู้อ่านได้เข้าใจอย่างถูกต้อง

8. ห้ามนำเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ

9. หากไม่เห็นด้วยกับข้อคิดเห็นที่ผู้อ่านเสนอมาในบล็อก เจ้าของบล็อกก็ควรแสดง ข้อคิดเห็นตอบกลับด้วยความเคารพในข้อคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยไม่นำมาเป็นเรื่องส่วนตัว

10. เมื่อมีการใช้ข้อความจากที่อื่น ต้องมีการอ้างอิงแหล่งที่มา และลิงค์ที่อยู่อย่าง ชัดเจน

11. ควรเน้นคุณภาพงานเขียนของทุกบันทึก เช่น ตรวจสอบการสะกดคำก่อนตีพิมพ์ บันทึกนั้นๆ ลงในบล็อก

12. ควรเขียนบันทึกอย่างรอบคอบและถูกต้อง

13. ควรตอบอีเมลล์และข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้อ่านอย่างเหมาะสมและโดยทันที

14. ควรเขียนบล็อกเป็นประจำ อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง

จากแนวคิดเกี่ยวกับเว็บบล็อกดังกล่าว สรุปได้ว่า เว็บบล็อก เป็นอีกก้าวหนึ่งของการ สื่อสารในยุคสังคมข่าวสาร โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร การประกาศข่าวสาร การแสดง ความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ในหลายด้านไม่ว่า อาหาร การเมือง เทคโนโลยี หรือข่าวปัจจุบัน และเปิดโอกาสให้คนธรรมดาทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นของตัวเอง หรือประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ ผ่านเว็บบล็อก ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะได้นำแนวคิด ดังกล่าวไปใช้เป็นกรอบความคิดเพื่อศึกษาเว็บบล็อก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สังคมสารสนเทศ สื่ออินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีการสื่อสารอื่น ๆ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษา ได้ดังนี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ³⁴ สำรวจเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2549 พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 15 - 19 ปี กิจกรรมที่ใช้มากที่สุดคือ ค้นหาข้อมูลและติดตามข่าวสาร สถานที่ที่ใช้คือ ที่บ้าน ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 12.01 - 16.00 น. และส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต

วัลณี โอฟารโชติสถานนท์³⁵ ศึกษาเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกบรรณาธิการเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์และเว็บมาสเตอร์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ 7 ฉบับ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 4 ปี มักใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน โดยเปิดรับเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐสูงที่สุด รองลงมาคือ เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ยในการอ่านข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์น้อยกว่า 1 ชั่วโมง นอกจากนี้ ในด้านค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนาน และปัญหาขัดข้องทางเทคนิคและแม่ข่าย เช่น สายหลุดบ่อย หน้าเว็บ error

อรนุช เลิศจรรยาภักษ์³⁶ ศึกษาเรื่อง “สังคมข่าวสาร สื่อ และการพัฒนาการสื่อสารในอนาคต” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 4 ด้าน ได้แก่ นักวิชาการ ผู้ประกอบการ ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างพื้นฐาน และผู้บริหารสื่อ จำนวน 12 ท่าน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสถานการณ์ปัจจุบันของการสื่อสาร สื่อ และโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารของประเทศไทยมีศักยภาพและความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบบริการข่าวสารผ่านสื่อใหม่ แต่โครงสร้างพื้นฐานและบริการยังคงกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร ควรมีการดำเนินนโยบายเร่งกระจายโครงสร้าง

³⁴สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, “การสำรวจเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2549,” <<http://www.nso.go.th>>, พฤศจิกายน 2550.

³⁵วัลณี โอฟารโชติสถานนท์, “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล,” น. บทคัดย่อ.

³⁶อรนุช เลิศจรรยาภักษ์, “สังคมข่าวสาร สื่อ และการพัฒนาการสื่อสารในอนาคต,” น. บทคัดย่อ.

พื้นฐานด้านสารสนเทศการสื่อสารสูงขึ้น ทำให้ประชาชนในชนบทสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงก็จะสามารถลดความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายโครงสร้างพื้นฐานจะไม่ทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Digital Divide” ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาในด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประเทศไทยมีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาเข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร เพราะได้พัฒนาระบบวิศวกรรมด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารผ่านดาวเทียม และมีการบริการทางด้านข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นจึงน่าจะเป็นอนาคตสำหรับประเทศไทยที่จะพัฒนาภาคเกษตรเข้าสู่คลื่นลูกที่ 3 โดยจะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เพื่อต่อยอดความสามารถในการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ทำให้ประเทศไทยสามารถเปลี่ยนอุตสาหกรรมเกษตรจากคลื่นลูกที่ 1 และ 2 เข้าสู่คลื่นลูกที่ 3 ภายในอีกประมาณ 40 ปีข้างหน้าส่วนระยะเวลาในการพัฒนาระบบสารสนเทศพื้นฐานในอีก 5 - 10 ปีผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าสำหรับประเทศไทยมีศักยภาพในการพัฒนาได้เร็วกว่า 5 - 10 ปี จุดอ่อนของประเทศไทยที่ต้องปรับปรุงเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร คือ ประเทศไทยมีหน่วยวิจัยที่จะตอบสนองความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนสังคมไม่เพียงพอ กฎหมายไม่ทันสมัยต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ ประชาชนบางส่วนยังไม่รับผิดชอบต่อสารที่ส่ง มีความรุนแรงผ่านเข้าไปในระบบจำนวนมาก ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ พระราชบัญญัติต่าง ๆ ด้านข้อมูลสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ด้านเครื่องมือและด้านข้อมูลข่าวสาร มีหน่วยงานกำกับดูแล เช่น คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) และคณะกรรมการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) สำหรับอนาคตในการพัฒนาการสื่อสาร และธุรกิจสื่อจะมีผู้ประกอบการและผู้บริหารสื่อในยุคสังคมข่าวสารที่เป็นเจ้าของสื่อ ในลักษณะ Chain คือ เป็นเจ้าของสื่อประเภทเดียวกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือครอบครองสื่อหลาย ๆ สื่อภายใต้เจ้าของเดียวกัน (Cross – Ownership) ธุรกิจสื่อกำลังขยายและเชื่อมโยงให้เป็นลักษณะเครือข่ายโดยมีเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่เข้ามามีบทบาทสำคัญผู้ประกอบการและผู้บริหารต้องดำเนินการโดยอาศัยมืออาชีพที่มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อผลิตข้อมูลข่าวสารมาบริการโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนและชุมชนเป็นหลักมากกว่าปัจเจกบุคคล รายการวิทยุและโทรทัศน์จะเป็นรายการที่สะท้อนการรวมตัวของสังคมวัฒนธรรมแบบมวลรวม ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้

ชินวัตร บุนนาค³⁷ ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ รูปแบบวัดผลครั้งเดียว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2547 พบว่า ผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนห้างร้าน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งละ 1-3 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใ้บ่่อยที่สุดคือระหว่างเวลา 18.01 – 24.00 น. สถานที่ที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ สถานที่ทำงาน สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 3 อันดับแรกคือ เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เพื่อสืบค้นข้อมูล และเพื่อดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับใช้งาน ตามลำดับ โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนาน ปัญหาขัดข้องทางเทคนิคของแม่ข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งเครือข่ายบริการมีประสิทธิภาพต่ำ ตามลำดับ

อรอุมา ศรีสุทธิพันธ์³⁸ ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ รูปแบบวัดผลครั้งเดียว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร 400 คน พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้รวมในครอบครัวเฉลี่ยอยู่ที่ 30,001 – 60,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในระดับต่ำเพียง 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีระยะเวลาในการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้ว 1-2 ปี เวลาที่นิยมใช้มากที่สุดคือ ช่วงกลางวัน เปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตจากบ้าน

³⁷ ชินวัตร บุนนาค, “พฤติกรรมการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

³⁸อรอุมา ศรีสุทธิพันธ์, “ความคิดเห็นและพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

โดยเป็นสมาชิกของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด สำหรับบริการที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การค้นหาข้อมูลข่าวสารหรือค้นคว้า การสนทนาทางอินเทอร์เน็ต และการอ่านหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารบนอินเทอร์เน็ต ตามลำดับส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิต กิจกรรมทางอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่เคยทำมากที่สุด คือ ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อกิจการหรือการศึกษา

ธนัสต์ เกษมไชยานันท์³⁹ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน โดยมากกว่าครึ่งมีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ สำหรับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บไซต์เฉลี่ยสัปดาห์ละ 5.58 ครั้ง และมีระยะเวลาในการใช้เฉลี่ยประมาณครั้งละ 2.44 ชั่วโมง โดยช่วงเวลาที่มีการใช้บ่อยที่สุดคือ ระยะเวลา 20.01-24.00 น. กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์มาแล้ว 1-2 ปี สถานที่ใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ ที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อการสืบค้นข้อมูล การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิงมากที่สุด โดยมี 3 เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ ฮอตเมลล์ดอทคอม (Hotmail.com) ยะฮูดอทคอม (Yahoo.com) และสนุกดอทคอม (Sanook.com) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากเว็บไซต์ 3 อันดับแรกคือการช่วยให้ทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สนใจ ช่วยค้นหาความรู้ใหม่ๆ ในด้านการศึกษาและงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

สมคิด เลิศไพฑูริย์ประเสริฐ⁴⁰ ได้ศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างทางสังคม และทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 62 เป็นเพศชาย ร้อยละ 85 อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 81 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 58 เป็นผู้ประกอบอาชีพ ในด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70 ใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 60 มี account จากสถาบันการศึกษา และบริษัทองค์กรที่สังกัดอยู่ ส่วน

³⁹ธนัสต์ เกษมไชยานันท์, “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. บทคัดย่อ.

⁴⁰สมคิด เลิศไพฑูริย์ประเสริฐ, “การศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านโครงสร้างทางสังคม และทัศนคติของคนไทยที่สัมพันธ์กับพัฒนาการของอินเทอร์เน็ต,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), น. 123-138.

ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า เฉลี่ยประมาณ 20 ชั่วโมงต่อเดือน เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ต 2 อันดับแรกคือ ใช้เพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) กับเพื่อนหรือญาติที่อยู่ต่างประเทศ และใช้ในการติดตามข่าวสารเช่น ตลาดหุ้น

อำไพศรี โสประทุม ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยที่การศึกษามีความสัมพันธ์กับการที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยในการทำงาน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ในอนาคต การเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ การช่วยพัฒนาในการทำงาน และความต้องการใช้ในอนาคต⁴¹

दनัย หวังบุญชัย ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันไปในขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น เช่น เพศ อายุ อายุการทำงาน ไม่มีความแตกต่าง⁴²

⁴¹อำไพศรี โสประทุม, "พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับการสื่อสารคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539), น. บทคัดย่อ.

⁴²दनัย หวังบุญชัย, "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), น. บทคัดย่อ.