

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจังหวัดสงขลา” ครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการเปิดรับและการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจังหวัดสงขลา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร พฤติกรรมการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับองค์การที่ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. กรมส่งเสริมการเกษตร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสาร
5. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

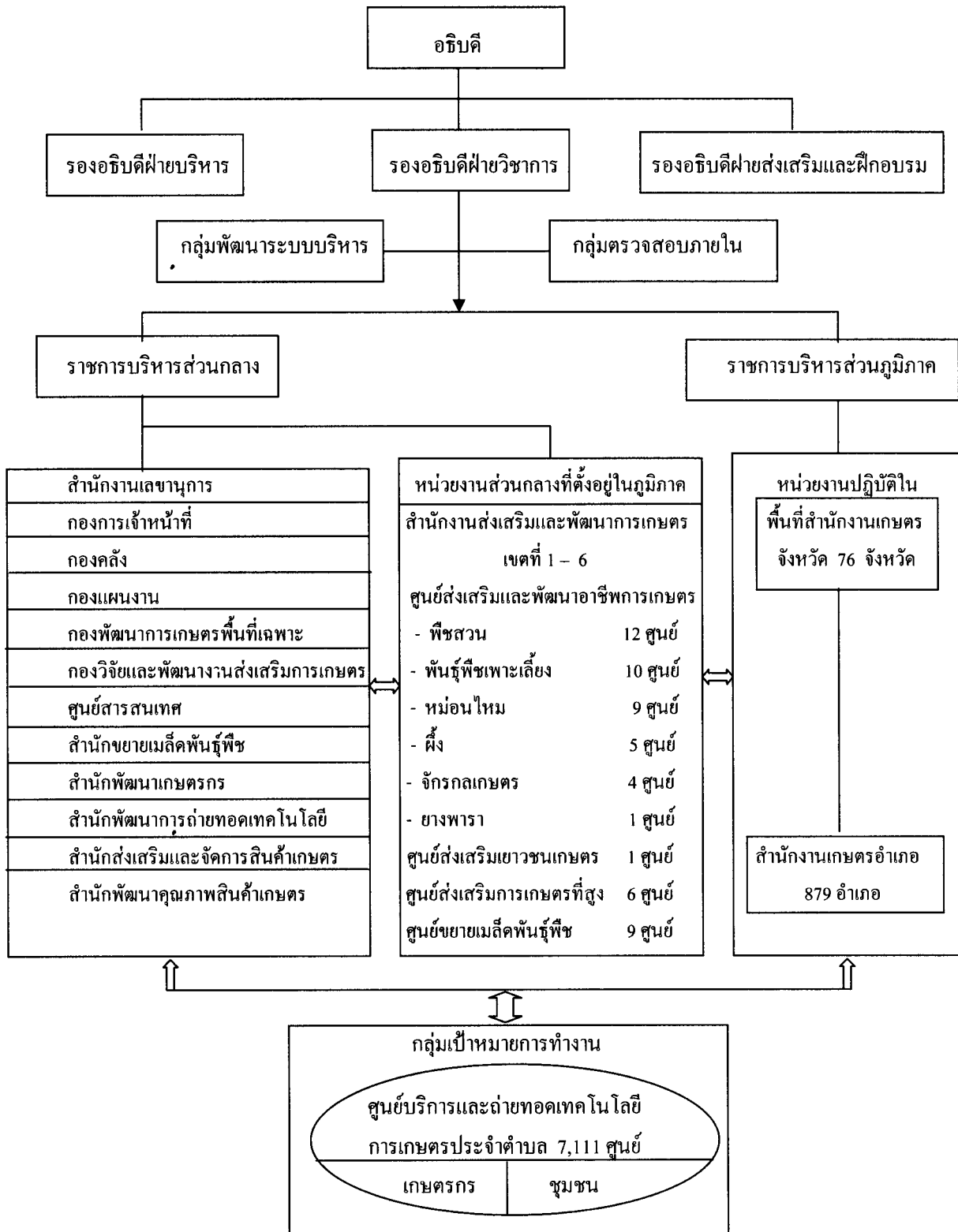
1. กรมส่งเสริมการเกษตร

1.1 ประวัติกรมส่งเสริมการเกษตร

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ริเริ่มก่อตั้งกรมส่งเสริมการเกษตรเมื่อปี พ.ศ. 2504 โดยเสนอแผนเตรียมการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการเกษตรต่อคณะรัฐมนตรี ต่อมา คณะรัฐมนตรีเห็นชอบในหลักการตามที่กระทรวงเสนอและมีคำสั่งกระทรวงให้ตั้งสำนักงานส่งเสริมการเกษตรขึ้น จากนั้นมอบหมายภารกิจให้อธิบดีทุกกรมในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อร่วมปรึกษาให้ได้สถาบันที่เหมาะสมและทันสมัย และพร้อมชี้แจงต่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานประมาณกระทรวงการคลัง สำนักงานสภา

พัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ และคณะที่ปรึกษาระเบียบบริหารทั้งระดับอนุกรรมการและกรรมการ
ใหญ่

เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2509 ได้ชื่อว่าการแพร่ขยายการเกษตร และรับการถ่ายโอน
ภารกิจงานส่งเสริมการเกษตรและเจ้าหน้าที่จากทุกกรมในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อ
ผ่านการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาระเบียบการบริหารแล้วได้เสนอต่อ ฯพณฯนายกรัฐมนตรี แต่ชื่อ
กรมได้เปลี่ยนไปจากกรมแพร่ขยายการเกษตรเป็นกรมบริการเกษตร และเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค
ให้ยุบเลิกกรมจังหวัด อำเภอ เป็นเกษตรจังหวัด เกษตรอำเภอ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2510
และต่อมากระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้เสนอร่างพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม
ส่งสภาร่างรัฐธรรมนูญในฐานะรัฐสภาเป็นกรมส่งเสริมการเกษตร และที่ปรึกษาสภาร่าง
รัฐธรรมนูญลงมติรับหลักการประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ตั้งกรมส่งเสริมการเกษตรเมื่อวันที่ 21
ตุลาคม 2510



ภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการและโครงสร้างการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร ประจำปี 2548

1.2 วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ให้พึ่งพาตนเอง สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและประกอบอาชีพการเกษตรได้อย่างยั่งยืน”

1.3 อำนาจหน้าที่

1.3.1 ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร

1.3.2 ฝึกอบรมเกษตรกร และให้บริการทางการเกษตร

1.3.3 พัฒนา ส่งเสริมและประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตและการจัดการผลผลิตพืช ประมง ปศุสัตว์แก่เกษตรกร

1.3.4 ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริม การเกษตร หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.4 พันธกิจ

1.4.1 ถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการผลิตการเกษตร

1.1.2 ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร

1.4.3 ให้บริการและส่งเสริมอาชีพการเกษตร

กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นองค์กรที่มีหน่วยปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอทั่วประเทศ ซึ่งจะต้องประสานการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจึงให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และเพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการแบบ 4 ท “ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา” ให้สอดคล้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และวิสัยทัศน์ของศูนย์สารสนเทศกรมส่งเสริมการเกษตร ว่า “ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมการเกษตร เพื่อให้เกษตรกรไทยก้าวไกลทันโลก”

1.5 ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมการเกษตร

ศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานระดับกอง จัดตั้งขึ้นใหม่ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 ตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการใหม่ โดยแยกหน่วยงานมาจากกองแผนงานที่มีการปฏิบัติงานด้านข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ ฝ่ายข้อมูลส่งเสริมการเกษตร และฝ่ายประมวลผลข้อมูล จัดตั้งเป็นศูนย์สารสนเทศรับผิดชอบงานด้านการจัดวางระบบและวิเคราะห์ข้อมูล งานด้านฐานข้อมูลและการจัดทำสารสนเทศ และงานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย โดยแบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่ม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ศึกษาพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม
2. พัฒนาระบบ ระเบียบทางสถิติและวิเคราะห์ จัดทำข้อมูลและแผนที่ในงานส่งเสริมการเกษตร
3. ส่งเสริม เผยแพร่ สนับสนุน ให้บริการสารสนเทศแก่เจ้าหน้าที่ เกษตรกร และบุคคลทั่วไป

โครงสร้างของศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมการเกษตร



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างของศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมการเกษตร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ เทคโนโลยีจึงเป็นวิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ส่วนคำว่า สารสนเทศ (Information) คือข้อมูลต่างๆ ที่ได้มีการประมวลผลแล้ว หรือเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การใช้ถ้อยคำในการพูด การเขียน ภาพเขียน ไมโครฟิล์ม แผ่นดิสก์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มีการบันทึกไว้ในสื่อหรือทรัพยากรสารสนเทศนานาชนิด ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้ได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามต้องการ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: <http://oho.ipst.ac.th>)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2535 ได้ให้นิยามเทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึง “ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม” (ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2546)

จินตนา วัฒนทโกศล (2543) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งานซึ่งจะประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น ในด้านการศึกษา โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการ และจัดเก็บข้อมูล เพื่อความสะดวกและเป็นระบบ ส่วนการสื่อสารนั้น จะมีการใช้การสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology: ICT) เป็นการบูรณาการคำและความหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเริ่มมีการตระหนักกันมากขึ้นในประมาณช่วงที่สองและสามของการพัฒนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เริ่มมีการพูดถึงช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวมุมมองเชิงสังคม มุมมองเชิงพฤติกรรม

มนุษย์ จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและมนุษย์ จนกลายเป็นการบูรณาการที่ลงตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือที่เรียกกันย่อๆ แบบทับศัพท์ว่า ICT (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2547: 14)

กรรชิต มัลลียงส์ (อ้างถึงในกมลรัฐ อินทรทัศน์, 2547: 14-15) จำแนกประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกตามประเภทการใช้งานเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศและพื้นผิวโลก กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เครื่องเอ็กซเรย์ เป็นต้น
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จะเป็นสื่อที่ใช้บันทึก เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก จานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ได้แก่ หน่วยประมวลผลกลาง และชุดคำสั่ง หรือซอฟต์แวร์ต่างๆ
4. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการแสดงผล เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ พลอตเตอร์ เป็นต้น
5. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม เป็นต้น
6. เทคโนโลยีที่ใช้ในการถ่ายทอดและการสื่อสารสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคม และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

และได้สรุปลักษณะสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นๆ ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าและราคาแพง เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าระดับพนักงานทั่วไป จึงทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรเหล่านี้มาปฏิบัติงานสูงขึ้น
2. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญระดับวิกฤตต่อหน่วยงานต่างๆ ทั้งของราชการและเอกชน กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจการค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศได้ เช่น บริษัทอุตสาหกรรมอาจใช้คอมพิวเตอร์ออกแบบผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วขึ้น ทำให้เสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งกว่าคู่แข่ง หน่วยงานราชการสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการค้าและเศรษฐกิจเพื่อควบคุมจัดการหรือวางนโยบายแก้ไขป้องกันวิกฤตการณ์ด้านเศรษฐกิจได้ทันทั่วทั้ง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทและหน่วยงานต่าง ๆ อันได้แก่ การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิตและสมรรถนะในการทำงานการค้นหาแนวทางใหม่ๆ ในการบริหารจัดการและพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทุกระดับ เช่น การขยายตัวของการใช้คอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวางนับตั้งแต่พนักงานขาย เสมียน เลขานุการ หัวหน้าแผนกไปจนถึงประธานบริษัท

การนำเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เข้ามาเชื่อมโยงกับการสื่อสารเพื่อสร้างให้เป็นระบบเครือข่ายการสื่อสารเพื่อการถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้ได้ทั่วถึงกันอย่างรวดเร็วพร้อมๆ กับมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงอาจแบ่งประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลักๆ ได้ 3 ประเภท (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2547: 16- 17) คือ

1. อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครื่องมือที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (computer network) ได้พัฒนามาเป็นระบบทางการในปี ค.ศ. 1983 มีการขยายฐานการใช้สู่ภาคเอกชน ต่อมาสู่ภาคธุรกิจ และสู่วงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ วงการศึกษาวิจัย วงการสื่อสาร วงการข่าว และการเมือง เป็นต้น เป็นการให้บริการที่มีราคาถูกลงมากเมื่อเทียบกับระยะทาง จำนวนข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีให้บริการ รวมทั้งอิสรภาพในการใช้งาน เป็นต้น

2. อินทราเน็ต (Intranets) เป็นหนึ่งในกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เติบโตมากภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ต้องการจัดวาง หรือจัดกลุ่มการสื่อสารระหว่างกัน (internal computer network) เช่น ในองค์กรต่างๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง รวมทั้งเพื่อความปลอดภัยต่างๆ ด้วย

3. เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) เป็นสื่อที่เติบโตเร็วและสำคัญที่สุดภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นการเชื่อมประสานระหว่างชุดของข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน (computer servers) เพื่อการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน โดยมีการออกแบบโฮมเพจ (homepage) เพื่อเป็นการนำเข้าสู่การใช้ระบบข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนจากเดิมมาอยู่ในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่บูรณาการคอมพิวเตอร์เข้าไปร่วมกับกระบวนการสื่อสาร การสื่อสารนั้นสามารถที่จะทำได้หลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะเกิดจากการบูรณาการ หรือเป็นการผสมผสานระหว่างสื่อมวลชน การสื่อสารระหว่างบุคคล และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์ที่ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว

2.2 ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดหลักของทฤษฎีระบบข้อมูลข่าวสาร ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่าน หรือสื่อสารกันไปมาในสังคมปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะหลักๆ คือ

- 1) การสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีกับเทคโนโลยีที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน เช่น การสื่อสารผ่านระบบ land ที่เป็นระบบเครือข่ายที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- 2) การสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างคนกับคน และ 3) การสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับคน เช่น การสื่อสารผ่านดาวเทียม

มาร์เชล แม็กลูฮัน (McLuhan, 1976: กรมรัฐ อินททัศน์, 2547: 35-49) มีแนวคิดหลักว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยทำให้ประสบการณ์ของมนุษย์สามารถแผ่ขยายกว้างออกไป สื่อทุกชนิดคือ การขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ที่เรียกว่า “หมู่บ้านโลก” จึงไม่มีอุปสรรคเกี่ยวกับระยะทาง และกาลเวลา กลายเป็นเรื่องไร้ความหมายและไม่สามารถปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์

และทฤษฎีสื่อคือผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ (McLuhan's Media Law Theory) เชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นตัวกำหนดหรือสามารถเป็นตัวชี้หน้าที่ส่งผลต่อการกำหนดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมได้ ประกอบด้วยกฎเกณฑ์หลักๆ ที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ คือ

1. กฎแห่งความรีบเร่ง (Law of acceleration) เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองวิธีการสื่อสารที่รีบเร่งรวดเร็วในปัจจุบัน
2. กฎแห่งความล้าสมัย (Law of obsolescence) เช่น การใช้วิธีการส่งจดหมายผ่านอีเมล (e-mail) แทนการส่งจดหมายด้วยระบบเดิม การเปลี่ยนวิธีการเก็บหนังสือในรูปแบบของแผ่นซีดีรอม (CD-ROM) แทนการเก็บแบบเดิม
3. กฎแห่งการหลอมรวมหรือการบูรณาการสื่อ (Law of synthesis or convergence) อันเป็นการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อเสริมสร้างซึ่งกันและกัน เช่น การประชุมทางไกลผ่าน video conference การใช้ห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์กับคนเฉพาะกลุ่ม
4. กฎแห่งการสืบค้น (Law of retrieval) ที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ได้ เช่น การออกแบบฐานข้อมูลต่างๆ

2.3 ทฤษฎีของวิลเลียม อ็อกเบิร์น (William, 1922: กรมรัฐ อินททัศน์, 2547: 49)

เรื่อง “การตามกันไม่ทันทางวัฒนธรรม หรือการหยุดชะงักทางวัฒนธรรม” กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมมักจะก่อให้เกิดภาวะ “การปรับตัวไม่ทัน” และสาเหตุหลักๆ ก็มักจะมาจากการประดิษฐ์คิดค้นวิทยาการใหม่ๆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ จึงมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆ หรือวัฒนธรรมต่างๆ ที่ไม่ใช่วัตถุจะมีการปรับตัวได้ช้ากว่าการเปลี่ยนแปลง

หรือวัฒนธรรมที่เป็นประเพณีวัตถุทั้งนี้อาจเกี่ยวเนื่องกับสาเหตุหลายประการ เช่น การเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ดั้งเดิม ความกลัวการเปลี่ยนแปลง การขาดการศึกษา การขาดข้อมูลที่เพียงพอหรือกลัวการถูกกดดันทางสังคม เป็นต้น ผลที่เกิดขึ้นก็คือ “การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมต่างๆ หรือวัฒนธรรมประเพณีวัตถุได้เปลี่ยนแปลงไปก่อน แล้วไปบังคับให้ส่วนอื่นๆ ของสังคมเปลี่ยนแปลงตาม” เช่น วิถีชีวิตผู้คน วิถีชีวิตเชิงวัฒนธรรมธรรมชาติขององค์กร เป็นต้น โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้เร็วเท่าวิวัฒนาการต่างๆ ของสังคม จึงไม่สามารถที่จะตามการเปลี่ยนแปลงเชิงวัตถุได้ทัน ทำให้เกิดภาวะการปรับตัวไม่พอดีกัน หรือไม่สมดุล เช่น ความเจริญทางวัตถุหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนเร็วเกินกว่าที่วิถีชีวิตของผู้คนจะตามทัน ผลที่ตามมาคือ เกิดภาวะการณ์ของการขาดความสมดุลซึ่งก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายรวมทั้งความเสียหายต่างๆ ขึ้นในสังคมนั้นๆ ได้

3. แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กร

3.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

กิตติ ภักดีวิวัฒนะกุล (2546) ได้ให้ความหมายว่าอินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่มาก ซึ่งเกิดจากการเชื่อมเครือข่ายย่อยๆ จำนวนมากเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้คอมพิวเตอร์ทุกเครือข่ายทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นชนิดใดหรือขนาดใดก็สามารถส่งผ่านและแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศซึ่งกันและกันได้ โดยใช้โปรโตคอลเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันเหมือนใยแมงมุมหรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่า “เวิลด์ไวด์ เว็บ (World Wide Web: WWW)”

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทเป็นอย่างมากกับการเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจขององค์กร นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจในช่องทางทั่วไป โดยอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้สามารถทราบข้อมูลบางส่วนของลูกค้า พนักงานที่อยู่ต่างประเทศ ผู้ค้าส่ง หน่วยงานราชการต่างๆ หรือแม้กระทั่งข้อมูลของคู่แข่งทางธุรกิจได้ ทั้งยังเป็นช่องทางการจำหน่ายสินค้าช่องทางใหม่ทางการตลาด มีการบริการหลังการขายให้แก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลและการพัฒนา เพิ่มความเร็วในการส่งสัญญาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning)

องอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539 อ้างใน จรินทร์ ธนาศิลป์กุล, 2545: 31) ซึ่งให้เห็นว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีที่มาจากคำค้นคว้าวิจัยที่จะเชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน และต่อมาได้ขยายวงกว้างขึ้นในหมู่ประชาชนทั่วไป จนเกิด

การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารติดต่อกันไปทั่วโลกนั้นได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยข้อได้เปรียบของการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้อินเทอร์เน็ตมีความดีเด่นกว่าการสื่อสารแบบอื่น ๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประการคือ

1. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล ทั้งที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน และนอกเครือข่ายที่ห่างไกลกัน มีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น
2. เป็นแหล่งความรู้อันยิ่งใหญ่ เนื่องมาจากมีข้อมูลข่าวสาร ผลงานวิจัย และโปรแกรมที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ มากมายหมุนเวียนอยู่ในเครือข่าย เพื่อให้ผู้สนใจสามารถอ่านและศึกษาได้จากทั่วโลก
3. เป็นช่องทางในการกระจายความรู้จากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ในเวลาอันรวดเร็ว
4. ในการติดต่อกัน ข้อมูลจากบุคคลหนึ่งจะส่งไปถึงอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างแน่นอน เนื่องจากในระบบจะมีการตรวจสอบการส่งข้อมูลซึ่งหากส่งไม่ถึงผู้รับ ก็จะขึ้นข้อความเพื่อเตือนให้ผู้ส่งทราบ
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ลงได้มาก

จากข้อได้เปรียบดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ได้อย่างไม่มีขีดจำกัดกล่าวคือ สามารถค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ ที่มีอยู่ในทุกมุมโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่อื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลวิชาการจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทั่วโลก นอกจากนี้ ในด้านการศึกษายังสามารถช่วยในเรื่องการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น การส่งรายงาน การปรึกษาปัญหาในวิชาต่างๆ กับอาจารย์ผู้สอน การบันทึกคำบรรยายไว้ในระบบเพื่อให้นักศึกษาเรียกดูรวมถึงการร่วมกันแก้ปัญหานอกเวลาเรียน เป็นต้น

3.2 การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในทุกด้าน การใช้ “อินเทอร์เน็ต” นับเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน โดยบริการที่ได้รับความนิยมและมีประโยชน์อย่างมากบริการหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต คือ การค้นหาข้อมูลผ่านระบบเวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) ขององค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นที่นิยมเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลขนาดมหึมาที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และผู้รับสารเป็นผู้ควบคุมการใช้บริการเอง นอกจากนั้น ยังเป็นสื่อที่สามารถตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย นับตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การแสดงความคิดเห็นผ่านทางกระดานสนทนา ข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาผ่านทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (จรินทร์ ธนาศิลปกุล, 2545: 32)

สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) ที่เกิดขึ้นในเวิร์ดไวด์เว็บ นั้นเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ลักษณะการสื่อสารคือ ผู้ใช้งานเพียงพิมพ์ข้อความที่อยู่ของเว็บไซต์ที่ตนเองต้องการก็สามารถเข้าไปสู่โลกแห่งอินเทอร์เน็ตนั้นได้ โดยเว็บไซต์นั้นอาจประกอบไปด้วยเนื้อหาหลักของเว็บไซต์ เว็บบอร์ดหรือห้องสนทนา และอาจมีกิจกรรมเคลื่อนไหวในเว็บไซต์นั้นตลอดเวลา โดยลักษณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ชนิดนี้ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างจากสื่อสารมวลชน (Mass Communication) คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งสามารถเปรียบเทียบการสื่อสารทั้ง 2 ชนิดนี้ได้ต่อไปนี้ รัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์ (2542)

1. ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารในการสื่อสารมวลชนมีลักษณะเป็นทางการ ผู้ส่งสารมีความเป็นมืออาชีพและทำงานอยู่ในองค์กรสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสัมพันธ์ทางเดียว ไม่ได้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมีปฏิริยาโต้ตอบกลับจากผู้รับสารน้อย ผู้ส่งสารเล่นบทบาทในการส่งสารให้กับสาธารณชนและยึดถือบรรทัดฐานความเป็นกลางโดยไม่ยึดติดกับสิ่งที่ตนเองนำเสนอ ผู้ส่งสารยังมีเนื้อหา สาระ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความมีชื่อเสียงมากกว่าผู้รับสาร จากลักษณะเหล่านี้จึงเห็นได้ว่าผู้ส่งสารมีอำนาจเหนือกว่าผู้รับสารโดยชัดเจน

สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ส่งสารคือผู้ใช้งานที่สามารถเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสารได้ เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของสื่อที่สามารถมีปฏิริยาในการสื่อสารได้ทันที (Interactive) ผู้ส่งสารมีลักษณะไม่เป็นทางการ และไม่ต้องพิธีรีตองในการสื่อสารเนื่องจากการสื่อสารจากพื้นที่ส่วนตัว (Private space) ไปยังที่พื้นที่สาธารณะ (Public Space) ผู้ส่งสารอาจจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นก็ได้ เพราะการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะไม่ปรากฏอย่างเฉพาะเจาะจงว่าใครเป็นผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารใกล้ชิดสนิทสนมกัน สามารถรับรู้ปฏิริยาตอบกลับของอีกฝ่ายได้ นับเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ผู้ส่งยึดติดกับสิ่งที่ตนเองนำเสนอมีอคติ (Bias) ต่อเรื่องที่นำเสนอ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีอำนาจเท่าเทียมกัน อันเป็นลักษณะของการสื่อสารในแนวนอน (Horizon Communication) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการสื่อสารได้อย่างเสรี

2. สาร (Message)

สารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนจะนำเสนอสารแบบเดียวหรือคล้ายกันหมด เนื่องจากผู้ผลิตเนื้อหาจากองค์กรสื่อสารมวลชนที่ไม่ใคร่หลากหลายนัก และยังคงคำนึงผลกำไรทางธุรกิจด้วย เนื้อหาที่เกิดขึ้นจึงเป็นสินค้าทางเศรษฐกิจ ผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้บริโภค

สินค้าที่เกิดขึ้นจึงเอาใจผู้บริโภคเป็นหลัก เป็นสินค้าที่มีมูลค่าแลกเปลี่ยนกันได้ตามความต้องการของผู้บริโภคสารที่เกิดขึ้นเป็นสารที่มาจากทางเดียว คือ ผู้ที่เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ นอกจากนี้ ยังเป็นสารที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ที่เป็นมืออาชีพและยังมีลักษณะเป็นทางการ

สำหรับเนื้อหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะที่แยกย่อย (Demassified) ตามความสนใจของผู้ใช้งาน สารที่เกิดขึ้นไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hypertext) และมาจากหลายทางไม่จำเป็นต้องมาจากผู้มีอาชีพเป็นสื่อสารมวลชนอย่างเดียว เนื้อหาสารที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นสินค้าทางเศรษฐกิจ แต่เป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดหรือปิดรับเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ต้องการก็ได้ เนื้อหา (ในที่นี้คือเนื้อหาที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์) เน้นความสนใจเฉพาะกลุ่ม และมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้งานด้วยกันเอง ในขณะที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนทุกคนมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร แต่เนื้อหาที่ปรากฏในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้คนที่มีความสนใจและมีความต้องการในเรื่องที่แตกต่างกันไป ทุกคนมีส่วนร่วมในฐานะผู้ใช้งาน สารที่เกิดขึ้นจึงตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มคนมากกว่าที่จะตอบสนองความต้องการสื่อของมวลชน

3. ช่องทาง (Channel)

ลักษณะช่องทางที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนก็คือ วิทยุและโทรทัศน์ ซึ่งผู้รับสารสามารถฟังและดูได้อย่างเดียว โดยมีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลาในการรับฟังหรือรับชม ในขณะที่การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา ผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดรับสารในเวลาและสถานที่ที่ใดก็ได้ นอกจากนี้แล้วผู้ใช้งานยังมีกิจกรรมเคลื่อนไหวในการรับสารที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น การเข้าไปตั้งกระทู้ การเข้าไปแสดงความคิดเห็น หรือเข้าไปสนทนาพูดคุย ซึ่งผู้ใช้งานไม่สามารถเห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ก็สามารถติดต่อกันได้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์

4. ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารมวลชนมีลักษณะเป็นมวลชน โดยเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารคนหนึ่งหรือองค์กรในองค์กรหนึ่งกับผู้รับสารจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ผู้รับสารอยู่กระจัดกระจายเป็นวงกว้างและไม่รู้จักกัน ขาดอัตลักษณ์ ไม่มีจุดประสงค์หรือกิจกรรมร่วมกัน เมื่อสลายตัวแล้วไม่สามารถให้กลุ่มชนลักษณะเกิดเกิดขึ้นมาใหม่ได้อีก ผู้รับสารยังเป็นผู้ฟังหรือผู้ดูที่ได้รับประสบการณ์ในการเปิดรับสื่อเหมือนกัน ผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนถูกมองว่าเป็นตลาดใหญ่ของผู้บริโภค การสื่อสารมวลชนสามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ผู้รับ

สารมักจะไม่ต้องมีปฏิกิริยาตอบกลับในเนื้อหาที่ได้รับโดยทันทีหรือถ้ามีก็เป็นปฏิกิริยาที่เป็นรูปแบบแน่นอนและคาดการณ์ได้

สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานมีลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ก็ทำความรู้จักกันโดยผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ มีอัตลักษณ์ มีจุดประสงค์ มีกิจกรรมประจำหมู่ และเลือกที่จะกลับเข้ามาในกลุ่มหรือไม่กลับมาก็ได้ ผู้ใช้งานการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ยังมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) แสวงหาข่าวสารตามความสนใจ ทำให้คาดการณ์ปฏิกิริยาได้ตอบกลับที่เกิดขึ้นโดยทันที

ความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์และผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนจึงทำให้เกิดการแสวงหาข้อมูลต่างกัน ผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เลือกแสวงหาข่าวสารตามความต้องการ (Information pull) ในขณะที่รับผู้รับสารในการสื่อสารมวลชนรับสารตามที่มีอยู่ อันเป็นการผลักดันข้อมูลผู้ส่งผู้รับสาร (Information push) สถานะของ Receive ที่เกิดขึ้นในกระบวนการ S M C R ในบริบทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเปลี่ยนไป ผู้ใช้งานมีอำนาจสามารถเลือกที่จะรับเนื้อหาข่าวสารตามความสนใจและยังสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นผู้ส่งสารได้

จากแนวคิดของระบบอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลากหลายชนิดจากทุกมุมโลกเข้าไว้ด้วยกัน รวมทั้งการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งกำเนิดการมีบริการที่เป็นประโยชน์และความสามารถในการแสดงผลได้ตามที่ต้องการนี้เอง ทำให้เกิดแนวคิดในการนำเทคโนโลยีของระบบดังกล่าวมาใช้งานในหน่วยงานหรือองค์กรขึ้น

3.3 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการจัดการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ได้พัฒนาเป็นรูปธรรมภายใต้กรอบแนวคิดว่าด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) Government Information Technology Services (GITS) ขึ้นมาตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ พ.ศ. 2540 เพื่อทำหน้าที่ให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานทางภาครัฐสามารถเชื่อมโยงติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้สะดวก สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐได้ให้บริการหลายรูปแบบ เช่น เครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ หรือ GINet (Government Information Network) ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้ามกระทรวง และกับจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ นอกจากนั้น สบทร. ยังให้บริการ Web Hosting แก่หน่วยงานภาครัฐ และให้คำปรึกษาการสร้างเครือข่ายปลอดภัยแก่หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล อ้างใน ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2546: 44-45)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของสารสนเทศ อันประกอบด้วยรูปแบบการนำเสนอ คุณภาพของข้อมูล ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเสนอเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้รับต่อไป ประสงค์ ประสิทธิภาพพลกรัง และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงคุณภาพของข้อมูล ประกอบด้วย ความครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ และเข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น ความมีประโยชน์ ทันเวลา เชื่อถือได้ ความถูกต้องแม่นยำ และความสม่ำเสมอ

และได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์การด้านการสื่อสาร

1. สามารถย่นระยะเวลาในการทำงาน โดยทำให้องค์การสามารถส่งผ่านข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้นและทำงานต่างๆ ได้เสร็จเร็วยิ่งขึ้น
2. การเอาชนะข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ บุคคลภายในองค์การที่อยู่ห่างไกลกัน เสมือนว่าอยู่ ณ ที่เดียวกัน
3. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ โดยทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาเป็นการลดภาระที่ต้องอาศัยแรงงานในการจัดเตรียมเอกสาร และลดปริมาณการใช้โทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความถูกต้องของข้อมูล

3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศในงานส่งเสริมการเกษตร

3.4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศการเกษตร

การถ่ายทอดความรู้หรือเทคโนโลยีเพื่อแพร่กระจายความรู้ด้านการเกษตรไปสู่เกษตรกร เป็นกระบวนการที่สำคัญในงานส่งเสริมการเกษตร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอาชีพการเกษตรให้มีความมั่นคง และมีประสิทธิภาพในด้านการผลิตทางการเกษตร การแพร่กระจายและขยายความรู้ที่มีความจำเป็นจะต้องมีวิธีการถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับโดยเฉพาะเกษตรกร เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับการดำเนินกิจกรรมการผลิตการเกษตรอย่างถูกวิธี ข้อมูลข่าวสารจึงต้องมีคุณภาพเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารในการส่งเสริมการเกษตร

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ได้เข้ามามีบทบาทและเปลี่ยนวิถีชีวิตของชุมชนและสังคมปัจจุบัน การพัฒนาการเกษตรของประเทศจึงจำเป็นต้องพัฒนารากฐานของระบบสารสนเทศด้านการเกษตร ซึ่งเป็นที่มาของความรู้และเทคโนโลยีต่างๆ ด้านการเกษตรที่นำไปสู่การผลิตการเกษตรที่ดี (good agricultural practice: GAP) หรือการสร้างระบบการทำฟาร์มในลักษณะที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการออกแบบระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (precision) ตั้งแต่ทิศทางการรับแสงแดดของพืช การหมุนเวียนบรรยากาศในแปลงปลูก เป็นต้น องค์ประกอบของระบบการทำฟาร์มต่างๆ แบบนี้ก็คือ สารสนเทศ

(information) เทคโนโลยี (technology) และการจัดการ (management) ฟาร์ม ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเกษตร จึงเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาการส่งเสริมและการผลิตการเกษตร ซึ่งเทคโนโลยีการผลิตดังกล่าวนี้ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจะต้องมีความเข้าใจด้านข้อมูลและสารสนเทศคือ ในแง่ของสารหรือข้อมูลเรื่องราว เนื้อหาสาระต่างๆ ที่จะต้องนำไปสื่อสารให้เกษตรกรได้รับทราบ เพื่อนำไปสู่จุดที่เรียกว่าให้เกิดผลแห่งการเรียนรู้ หรือทัศนคติ และพฤติกรรมในตัวทั้งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรและเกษตรกร หลังจากการได้รับสื่อ/สาร หรือกล่าวคือ เกษตรกรจะต้องได้รับข้อมูลซึ่งเป็นระดับข้อมูลที่เรียกว่า สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ และนำไปสู่ภูมิปัญญา และเกิดการยอมรับเพื่อนำไปปฏิบัติได้ตามความต้องการ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตจึงมีความสำคัญและจำเป็นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรผู้เป็นตัวนำหรือเชื่อมโยงให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาสังคมเกษตรกรสามารถใช้สื่อในรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งนำมาใช้กับงานส่งเสริมการเกษตรกันอย่างแพร่หลาย เช่น หนังสือ วารสาร การใช้สื่อเทปเสียงและวีดิทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ทั้งเสียงและการเคลื่อนไหว และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้ระบบคอมพิวเตอร์อ่านได้ ได้แก่ แผ่นดิสก์เก็ต แผ่นซีดีรอม ซึ่ง แม็คลูฮัน (McLuhan, 1976) ได้ให้ความสำคัญกับประเภทหรือรูปแบบของสื่อว่าเป็นสื่อชนิดใด หรือที่มองว่าตัวสื่อคือสาร เพราะในสภาพความเป็นจริงจะได้รับผลกระทบเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเกิดการยอมรับที่เริ่มมาจากนวัตกรรมของสื่อและนวัตกรรมในงานส่งเสริมการเกษตร

3.4.2 ทฤษฎีการไหลของข่าวสารไปสู่เกษตรกร

การไหลของข่าวสารได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตในภาคเกษตรกรรมได้ ถ้ามีการส่งข่าวสารไปสู่เกษตรกรอย่างเพียงพอและและมีคุณภาพ แต่จากข้อสังเกตเกี่ยวกับการไหลของข่าวสารในโลกที่สามของ Robert C. Homik (อ้างถึงในกรมส่งเสริมการเกษตร, 2546) พบว่า เท่าที่ผ่านมาการไหลของข่าวสารไปสู่เกษตรกรจำนวนมากมักเป็นการส่งผ่านข้อมูลในลักษณะไม่เป็นทางการ คือ จะเป็นไปในลักษณะจากพ่อแม่ไปสู่ลูก หรือจากเพื่อนบ้านสู่เพื่อนบ้านหรือไม่ก็ด้วยวิธีการที่มีต้นทุนต่ำมากๆ เช่น การพิมพ์คำแนะนำลงไปในนิตยสาร นั้นหมายความว่าเกษตรกรจำนวนมากยังไม่ได้รับการสนับสนุนด้านข่าวสารการเกษตรที่ดี ข่าวสารเทคโนโลยีหรือวิทยาการด้านการเกษตรต่างๆ ยังสามารถเข้าไปถึงตัวเกษตรกรได้จำกัด อีกทั้งผู้รับผิดชอบดูแลด้านการพัฒนาการเกษตรยังขาดความตั้งใจในการผลิตหรือพิถีพิถันในการใช้สื่อในการถ่ายทอดแก่เกษตรกร นั่นคือ ยังไม่เห็นความสำคัญของการส่งข่าวสารด้านการเกษตรไปสู่เกษตรกรมากนัก ซึ่ง Homik ได้ตั้งเป็นคำถามว่า ในเมื่อรู้ว่า ข้อมูล (Information) มี

คุณค่าแล้วเมื่อไรถึงจะถึงเวลาที่รัฐบาล (หรือสถาบันอื่นๆ) จะดำเนินการขยายปริมาณและเปลี่ยนแปลง วิธีการ การจัดสรรทรัพยากรที่ขาดแคลน ไม่เพียงพอต่อการใช้ปฏิบัติงานในการสร้างการไหลของข่าวสารเพื่อที่ว่า การเพิ่มปริมาณการไหลของข่าวสารที่มีอย่างพอเพียงจะช่วยให้ทิศทางของการพัฒนาการเกษตรมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นต่อไป

การไหลของข่าวสารสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะกว้างๆ คือ

1. ไหลไปสู่เกษตรกร (Flows to the farmers) ครอบคลุมถึงการศึกษา การส่งเสริมข้อมูลการตลาด และข้อมูลที่สามารถทำให้เกษตรกรเกิดการจัดตั้งเป็นองค์กรได้
2. ไหลไปสู่ นักส่งเสริมการเกษตร (Flows to the agricultural technicians) ทั้งก่อนและในระหว่างการอบรม และการควบคุมดูแล (Supervision)
3. ไหลจากเรือกสวนไร่นาไปสู่สถาบันการวิจัยและองค์กรที่เข้ามาสนับสนุน (Flows from the field to the research and supply institutions) ในลักษณะของการส่งข้อมูลย้อนกลับ

3.4.3 แนวคิดบทบาทของการสื่อสารเพื่อการพัฒนาการเกษตร

ประมะ สตะเวทิน (2539) กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสังคม การสื่อสารเป็นสายใยของสังคมและเป็นส่วนประกอบที่แนบแน่นกับกระบวนการสังคมอย่างต่อเนื่อง วิวัฒนาการของสังคมจากกำเนิดจนถึงสภาพปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตอาศัยการสื่อสารเป็นปัจจัยพื้นฐานทั้งสิ้น อาจกล่าวได้ว่า สังคมเกิดจากการสื่อสารสังคมดำรงอยู่ได้ด้วยการสื่อสาร และเมื่อสังคมจะพัฒนาต่อไปก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากปราศจากการสื่อสารสมาชิกของสังคมก็ไม่สามารถรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและย่อมไม่สามารถเปลี่ยนเป็นคนที่ทันสมัยได้ สังคมโดยรวมก็ไม่สามารถพัฒนาได้ ในขณะที่สังคมกำลังอยู่ในขั้นตอนของกระบวนการพัฒนานั้นการสื่อสารจะถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมและขยายการพัฒนา ตลอดจนทำให้งานพัฒนาดำเนินไปได้โดยสะดวก การสื่อสารจะทำหน้าที่เป็นกลไกสังคมที่จะผลักดันให้สังคมพัฒนาไปตามเป้าหมายที่วางไว้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาเกษตรกรรมจากวิธีดั้งเดิมมาเป็นการใช้วิธีการสมัยใหม่

ประเทศไทยซึ่งเป็นเช่นเดียวกับประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่ที่พบว่า ปัญหาการเกษตรเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาเหล่านี้ ในขณะที่คนส่วนมากต้องพึ่งพิงผลิตผลทางการเกษตรและใช้ภาคการเกษตรเป็นแหล่งประกอบอาชีพหลัก ดังนั้นการใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนาการเกษตรจึงมีความจำเป็น

อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารสามารถมีบทบาทต่อการพัฒนาทางด้านการเกษตรของเกษตรกรได้ดังนี้

1. ยกระดับความรู้ความเข้าใจของเกษตรกรหรือผู้รับสาร ด้วยการแนะนำวิชาการด้านการเกษตรใหม่ ๆ ที่เหมาะสมให้กับเกษตรกรได้รับรู้และได้นำไปขบคิด
2. ให้ข่าวสารการเคลื่อนไหวทางด้านการเกษตร เป็นการรายงานความก้าวหน้าหรือความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเกษตรและการตลาดให้เกษตรกรได้รับทราบอันจะเป็นประโยชน์ต่อการติดตามวิชาการสมัยใหม่และการค้าผลผลิตด้านการเกษตรของเกษตรกร
3. แนะนำส่งเสริมการพัฒนาการผลิตทางด้านการเกษตร เป็นการแนะนำส่งเสริมวิชาการสมัยใหม่โดยจูงใจให้เกษตรกรเกิดความรู้สึกรู้สึกต้องการทดลองใช้วิชาการสมัยใหม่
4. กระตุ้นและสนับสนุนให้เกษตรกรมีความสามารถในการผลิต โดยการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้เพื่อการพัฒนาการผลิต เป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรได้มองเห็นบทบาทและความสามารถที่ซ่อนอยู่ในตัวเกษตรกรที่สมควรนำออกมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมในด้านการผลิต
5. ให้ข้อมูลแก่เกษตรกรในการเสริมสร้างความเข้าใจสู่สถานการณ์ต่างๆ โดยรู้จักแก้ปัญหาความต้องการที่แท้จริง อันจะเป็นผลให้มีการพัฒนาการผลิตได้ผลตรงตามความต้องการเป็นลักษณะของการรายงานข้อมูลต่างๆ ด้านการเกษตรเพื่อให้เกษตรกร ได้รับข้อมูลนั้นหรือเรื่องราวนั้น อาจเป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป
6. การแลกเปลี่ยนความรู้ข่าวสารต่างๆ ทั้งในชุมชนและต่างชุมชน โดยการทำให้เกษตรกรได้รับรู้เรื่องราวหรือวิชาการที่อาจเป็นประโยชน์และเหมาะสมแก่ระดับการพัฒนาในสภาพสังคมที่ไม่แตกต่างกันมากนัก
7. สร้างบรรยากาศให้เกษตรกรมีโอกาสในทางพัฒนาปัญญา หรือความรู้ ความสามารถ โดยรู้จักปฏิบัติตนให้มีคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม มีวิธีการทำงาน ศิลปะการปฏิบัติตนในการครองชีพและสังคม
8. ช่วยในการดำรงชีพของเกษตรกรเป็นไปตามมาตรฐาน โดยการทำให้เกิดการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกรทั้งในด้านการประกอบอาชีพและการดำรงอาชีพเป็นไปตามมาตรฐาน เพราะสื่อมวลชนเป็นส่วนเชื่อมสำคัญที่จะก่อให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการดำรงชีพ
9. ช่วยให้สมาชิกในครอบครัวเกษตรกร มีโลกทัศน์ทางการเกษตรกว้างขวางขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสื่อมวลชนช่วยให้เกิดการรับรู้เรื่องราวกว้างขวางยิ่งขึ้น
10. สร้างความภาคภูมิใจในความเป็นอยู่และอาชีพ ความอิสระและพึ่งตนเองมีความรักต่อถิ่นที่อยู่และประเทศชาติอันจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง

11. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสื่อมวลชนจะช่วยให้เกษตรกรได้รับรู้และเข้าใจความจำเป็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการนำทรัพยากรธรรมชาติไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.4.4 การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตร

การใช้ประโยชน์ของสารสนเทศการเกษตรทั้งเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐนั้นจะใช้ไปพร้อมๆ กัน เพราะการปฏิบัติอยู่ที่เจ้าหน้าที่ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ดังนั้น สารสนเทศการเกษตรจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาการเกษตรอย่างหนึ่ง ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงการนำสารสนเทศการเกษตรมาใช้ประโยชน์ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์ในด้านเป็นข้อมูลประจำพื้นที่ เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บเป็นระบบข้อมูลพื้นฐานการเกษตร เป็นการจัดเก็บข้อมูลในระดับครัวเรือนในทุกครัวเรือนที่มีอาชีพทำการเกษตร จึงเป็นข้อมูลประจำตัวของเกษตรกร ประจำหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด และภาค ซึ่งรวมไปถึงในระดับประเทศด้วย จึงทำให้เจ้าหน้าที่เกษตรประจำตำบลมีข้อมูลที่บ่งบอกถึงตัวเกษตรกรที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของตน และรวมทั้งเกษตรกรต่างพื้นที่ที่เข้ามาทำกิจกรรมการเกษตรในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ซึ่งจะช่วยให้การจัดทำแผนการส่งเสริมการเกษตร การจัดทำโครงการต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกลุ่มบุคคลเป้าหมาย เช่น การอบรมให้ความรู้เกษตรกรเรียกดูรายชื่อเกษตรกรได้จากรายงาน ข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตร

2. การใช้ประโยชน์ในการจัดทำทะเบียนเกษตรกรด้านต่างๆ จากรายงานในระบบข้อมูลพื้นฐานด้านการเกษตร เจ้าหน้าที่ในระดับอำเภอ จังหวัด สามารถใช้ข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตรจัดทำทะเบียนเกษตรกรในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) ทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืชชนิดต่าง ๆ โดยการประยุกต์ข้อมูลจากรายงานในข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตรมาเพื่อจัดทำทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืชชนิดต่าง ๆ เช่น ทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียน เป็นต้น สามารถเรียกดูได้จากรายงาน ข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตร ซึ่งจะแสดงรายชื่อเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียนทั้งหมดในพื้นที่นั้นตามขนาดของพื้นที่ที่ต้องการ

2) ทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืชเชิงการค้า ในการสำรวจข้อมูลเกษตรกรผู้ปลูกพืชเชิงการค้านั้นกำหนดให้สำรวจเฉพาะเกษตรกรที่มีพื้นที่ปลูกพืชขนาดใหญ่ตามชนิดพืชที่กำหนดให้ ดังนั้น เกษตรกรสามารถนำข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตรมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้ โดยการพิมพ์รายงานข้อมูลพื้นฐานทางการเกษตร ซึ่งแสดงรายชื่อเกษตรกรผู้ปลูกพืช ตามเงื่อนไขของการสำรวจในเชิงการค้า ทำให้เจ้าหน้าที่ระดับตำบลมีกรอบรายชื่อของเกษตรกรที่ต้องการก่อนเข้าไปทำการสำรวจจริง และช่วยให้การปฏิบัติงานกระชับรวดเร็วมากขึ้น ไม่สิ้นเปลืองเวลาในการค้นหาเกษตรกร

3) ทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืชต่างๆ ภายใต้กลุ่มหรือสถาบันเกษตรกร การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการเกษตร หรือการอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรสามารถ กำหนดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น การแจกจ่ายปัจจัยการผลิตแก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ซึ่งมีเงื่อนไขว่า ต้องเป็นเกษตรกรที่อยู่ภายใต้กลุ่มหรือสถาบันเกษตรกร เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์รายงานข้อมูล พื้นฐานทางการเกษตรออกมาตรวจสอบชื่อเกษตรกรตามที่กำหนดได้

4) ทะเบียนเกษตรกรที่อยู่ในความรับผิดชอบตามโครงการหรือศูนย์ ในส่วนนี้เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมว่าเกษตรกรอยู่ใน โครงการใด ซึ่งในระบบข้อมูล พื้นฐานการเกษตรนี้จะมีรายชื่อโครงการอยู่ในระบบส่งเสริมการเกษตรของหน่วยงานอยู่แล้ว

3. การใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนการจัดทำโครงการ ข้อมูลในระบบ ข้อมูลพื้นฐานการเกษตรนี้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อการวางแผนและจัดทำโครงการ ต่างๆ โดยการเขียนโปรแกรมต่อยอด เพื่อดึงข้อมูลที่ตรงกับเงื่อนไขของโครงการไปดำเนินการ จัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละโครงการ เช่น การสำรวจความเสียหายจากภัยธรรมชาติ โดย เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผนดำเนินการต่อไปสำหรับ การวางแผนการส่งเสริม

เมื่อพิจารณาจากคำนิยามโดยทั่วไปแล้ว การวางแผน หมายถึง การคิด ไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร และทำอย่างไร นั่นคือ การวางแผนเป็นการกำหนดตามต้องการ การ กระทำวิธีการปฏิบัติ และผลของการกระทำในอนาคตโดยใช้หลักวิชาการ เหตุผล รวมทั้งตัวเลข ข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องพิจารณา ดังนั้น ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญมากต่อ กระบวนการวางแผน ทั้งนี้ เพราะการวางแผนจะบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จอย่างดึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับ การมีข้อมูลที่แม่นยำเพียงพอ และมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และมีการอ่านตีความ หรือแปลข้อมูลอย่างถูกต้อง กรมส่งเสริมการเกษตรได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูล และเน้น ว่าข้อมูลเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนส่งเสริมการเกษตร เพราะในกระบวนการวางแผน ทุกขั้นตอนและแต่ละส่วนประกอบของแผนก็จะมี การตัดสินใจอยู่เสมอ ซึ่งการตัดสินใจในเรื่อง สำคัญเกี่ยวกับงานวางแผนของกรมส่งเสริมการเกษตร มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้อข้อมูลที่ ถูกต้อง ทันสมัย และเพียงพอ

4. การใช้ประโยชน์ในด้านการตลาด จากข้อมูลการทำกิจกรรมของ เกษตรกรในปีที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงพื้นที่เพาะปลูกพืชที่เป็นแหล่งการผลิตใหญ่ โดยเฉพาะพืชที่มี ความสำคัญในด้านเศรษฐกิจ เช่น พุริณ ลำไย หากมีการวางแผนการผลิตที่ดี ทำให้ผลผลิตออกได้ ในช่วงเวลาที่ต่างกัน และเจ้าหน้าที่สามารถคาดคะเนผลผลิตที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ จะช่วยให้หา

ตลาดเพื่อรองรับผลผลิตจะตกต่ำน้อยลง เกษตรกรมีรายได้ที่มั่นคง มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรนั่นเอง

5. การใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยและพัฒนาสารสนเทศทางการเกษตรมีประโยชน์สำหรับหน่วยงานต่างๆ ในเรื่องของการวิจัยและทดลองต่างๆ ของหน่วยงาน เนื่องจากการวิจัยเป็นการศึกษา โดยใช้หลักวิชาการที่สามารถตรวจสอบและพิสูจน์แหล่งที่มาข้อมูลที่ค้นพบได้ และผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปอ้างอิงในการทำงานส่งเสริมการเกษตรต่างๆ ได้ ประโยชน์ทางด้านวิจัยสามารถนำมาใช้โดยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ใช้ในงานวิจัยโดยวางแผนการทดลอง ในงานส่งเสริมการเกษตรมีการทดลองเพื่อให้ได้อาศัยความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเพื่อพัฒนางานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ดังนั้น ก่อนที่จะทำการวิจัยจะต้องมีการศึกษารวบรวมข้อมูลจากที่มีอยู่เพื่อใช้ในการวางแผนในเรื่อง

- วางแผนการทดลอง
- วางแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรในการทดลอง
- ใช้ในการสร้างสมมติฐานในการทดลอง
- ใช้เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงในการประกอบผลการวิจัย

2) ใช้ในการวิจัยโดยการสำรวจ ในการวิจัยโดยสำรวจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศทางการเกษตร เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้น ในการตัดสินใจหรือสรุปผลการวิจัยจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศเกษตรเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมในการทำวิจัยและเพื่อ

- เป็นข้อมูลที่ใช้อ้างอิงผลที่มาของการวิจัยด้วย
- นำข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล
- นำข้อมูลมาวางแผนสำรวจที่จะต้องศึกษา
- นำข้อมูลมาใช้พยากรณ์เรื่องที่จะศึกษา

6. การใช้ประโยชน์เพื่อกำหนดนโยบาย การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จะต้องมีการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานหน่วยงานนั้นๆ โดยเฉพาะเกี่ยวกับด้านการเกษตรซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับปากท้องและชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกรทั่วประเทศ ดังนั้น ในการกำหนดนโยบายด้านการเกษตรจะต้องมีข้อมูลสารสนเทศทางการเกษตรที่ถูกต้องและแม่นยำและรวดเร็ว ข้อมูลสารสนเทศทางการเกษตรถูกนำมาประกอบในการพิจารณา ตั้งแต่ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร และการดำเนินงานในอนาคตจะดำเนิน

เป็นทิศทางไหน และนโยบายนั้นมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไร หากเกิดการกำหนดนโยบายผิดพลาดโดยปราศจากข้อมูลจะนำความเสียหายมาสู่องค์กร และเกษตรกรทั่วประเทศ

ในการวางแผนส่งเสริมการเกษตรขั้นตอนที่สำคัญของการวางแผนคือ จะต้องวิเคราะห์สถานการณ์ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในขั้นตอนนี้จะต้องรวบรวมศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น ข้อมูลสารสนเทศการเกษตรจึงมีความจำเป็นมาก โดยนำข้อมูลที่มีมาดำเนินการวางแผนในอนาคตเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่ผ่านมา การลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ในการวางแผนจะต้องมีเพียงพอ ถูกต้อง และเที่ยงตรง

7. การใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ การนำข้อมูลสารสนเทศทางการเกษตรมาให้ผู้บริหารตัดสินใจในการดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและประเทศชาติ การนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือนำมาใช้ในการกำหนดทิศทางในการบริหารให้เป็นไปในทิศทางที่ดีต่อหน่วยงานและประเทศชาติ

การใช้ข้อมูลข่าวสารมาประกอบการบริหารหรือตัดสินใจในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ ภาค จังหวัด หรือองค์กรสถาบันหนึ่งสถาบันใดก็ดี จำเป็นต้องใช้สารสนเทศตัดสินใจหรือบริหารงานในเรื่องหนึ่งเรื่องใดและจะต้องใช้ข้อมูลข่าวสารอะไรบ้าง ดังนี้

7.1 การตัดสินใจเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตร ในปัจจุบัน การพัฒนาการเกษตรของประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการผลิต และแปรรูปผลผลิตเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานเพิ่มผลผลิต การลดต้นทุนการผลิต ปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้เป็นที่ต้องการของตลาด สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ และได้มีการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่ให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นที่เรียกว่าการใช้เทคโนโลยีที่ยั่งยืน ซึ่งหมายถึง เทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการพัฒนาโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตร ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลการทดลอง เช่น การค้นคว้าแสวงหาพันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์ที่ดีบางชนิด อัตราการใช้สารเคมีสำหรับกำจัดศัตรูพืชบางชนิด หรือการหาเทคนิคการทำเกษตรกรรมที่เหมาะสม เมื่อได้ผลการทดลองแล้วจะถูกถ่ายทอดเผยแพร่ให้เกษตรกรนำไปปฏิบัติ ซึ่งก็จะต้องมีการติดตามประเมินผลว่าได้ผลหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร ซึ่งก็จำเป็นต้องมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ

ดังนั้น ในการตัดสินใจต่อการพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตรจะต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสารการเกษตรที่เกี่ยวข้อง 2 ลักษณะคือ

1) ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สัตว์ส่วน หรือ ร้อยละของเกษตรกรที่ใช้เทคโนโลยีแต่ละชนิดเมื่อเทียบกับเกษตรกรทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง หรือ สัตว์ส่วนของเนื้อที่หรือจำนวนตัวในกรณีของปศุสัตว์ เทียบกับเนื้อที่หรือจำนวนตัวทั้งหมด

2) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ข้อมูลที่เป็นตัวเลขแสดงขนาดของผลที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีแต่ละชนิด อาทิ ผลผลิตต่อไร่ อัตราการเจริญเติบโตของสัตว์ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเทคโนโลยีแต่ละชนิด เป็นต้น

7.2 การตัดสินใจเรื่องการบริหารโครงการ การดำเนินงานของภาครัฐ หรือเอกชน บางครั้งมีการดำเนินงานโดยการจัดทำโครงการขึ้น เพื่อปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ในพื้นที่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การบริหารและตัดสินใจเพื่อสรุปผลการดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล ซึ่งอาจเป็นการติดตามขณะที่โครงการยังไม่สิ้นสุด เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค และแก้ไข จนถึงการประเมินผลเมื่อโครงการสิ้นสุด เพื่อสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการนั้นๆ ข้อมูลที่ใช้ในการบริหาร โครงการก็จะมีลักษณะเช่นเดียวกันกับข้อมูลที่ใช้ตัดสินใจในการพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตร กล่าวคือ จะเป็นข้อมูลข่าวสารทั้งในเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ นอกจากนั้นยังมีข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติ การงบประมาณ การบริหารงานที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากผู้บริหารโครงการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการนั้นๆ

7.3 การตัดสินใจ การควบคุมดูแลงานบริหารประจำวัน กิจกรรมทางการเกษตรมีบางส่วนหรือทั้งกิจกรรมที่ต้องมีการตัดสินใจเพื่อควบคุม ดูแลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการควบคุมปริมาณสินค้าคงเหลือ ซึ่งอาจเป็นการจำหน่ายข้าวเปลือก ปุ๋ย ปังจัดการผลิต ตลอดจนการจดทะเบียนเกษตรกร เพื่อควบคุมปริมาณการผลิต เป็นต้น โดยกิจกรรมเหล่านี้มีการปฏิบัติงานเป็นประจำ สม่ำเสมอ ต้องใช้บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ดังนั้น ข้อมูลต่างๆ จะมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา เช่น ปริมาณสินค้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงอยู่เกือบตลอดเวลา นั่นก็คือ จะมีข้อมูลที่แสดงจำนวน ปริมาณเปลี่ยนแปลงไปในวันต่อวัน การบริหารตัดสินใจเพื่อสรุปผลหรือปิดบัญชีในวันหนึ่ง สัปดาห์หนึ่ง เดือนหนึ่ง หรือรายไตรมาสหนึ่ง จนถึงรายปีหนึ่งก็ดี จะต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสารที่มีการจัดเก็บไว้ จากการบันทึก รายงานของการปฏิบัติงานตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่องค์กรนั้น กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากเอกสาร อันเป็นผลพลอยได้จากระบบการบริหาร จะช่วยให้การตัดสินใจในการควบคุมบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับสาร

4.1 แนวคิดด้านประชากรของผู้รับสาร

แนวคิดด้านประชากรเป็นแนวทฤษฎีที่เชื่อในหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือเชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ เช่น คนรุ่นใหม่ควรจะทำพฤติกรรมอย่างไร และสังคมทั่วๆ ไปมักจะกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้สื่อและรับสาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่งก็เป็นไปตามหลักการดังกล่าวด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2541: 302)

ตัวแปรทางด้านลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อมีดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงและชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วย โดยผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หยั่งถึงจิตใจคนได้ดีกว่าและถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจะจดจำข่าวสารได้มากกว่า ดังนั้น ความแตกต่างทางเพศจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร และความต้องการในการรับข่าวสารต่างกัน

นอกจากนี้ งานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย และมักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะเลือกรับสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น ในประเด็นนี้ กาญจนา แก้วเทพ ได้อธิบายว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตคนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอาศัยอยู่ในบ้าน วัยรุ่นอยู่กับเพื่อนหรือในโรงเรียน ผู้ใหญ่อยู่นอกบ้านหรือที่ทำงาน เป็นต้น แบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป เช่น เด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลัก ในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลาว่างเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้

ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป การเปลี่ยนไปในวัฏจักรชีวิต (Life Cycle) ดังกล่าว จึงมีผลต่อปริมาณการใช้สื่อ (กาญจนา แก้วเทพ, 2541: 303) เช่น

- เด็กเล็กจะใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่ และใช้เพื่อความบันเทิง
- วัยรุ่นจะใช้สื่อนอกบ้านและสื่อพร้อมกลุ่ม และใช้สื่อเพื่อความบันเทิง
- ผู้ใหญ่จะใช้สื่อในบ้านและนอกบ้าน แต่จะมีเป้าหมายการใช้สื่อเพื่อ

ประโยชน์ในการใช้งานมากกว่า

- คนชราจะหันมาใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่อีกครั้ง และจะใช้เพื่อฆ่าเวลา หรือเป็นเพื่อนเป็นหลัก

นอกจากนี้ อายุจะเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องของความยากง่ายในการชักจูงด้วยโดยพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง รวมถึงคนที่มีวัยต่างกัน มักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย เช่น คนสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจสนใจในเรื่องการศึกษาและความเสมอภาคในสังคม เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่แตกต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มากและสามารถเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานและเหตุผลสนับสนุนเพียงพอมักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้

โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาค่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาค่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) อาชีพความเป็นอยู่ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ทฤษฎีทางสังคมวิทยาทั้งหลายถือว่าครอบครัวเป็นสังคมแรกของบุคคล และมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น คนที่มีฐานครอบครัวต่างกัน ย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน

ตัวแปรรายได้จัดได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญอีกประการที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความต้องการของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ใช้แนวทางทฤษฎีประชากรศาสตร์ จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนขึ้น จากงานวิจัยพบว่า คนที่มีฐานะดีหรือมีรายได้สูง อาศัยอยู่ในเมือง มีโอกาสที่จะเลือกใช้สื่อหลากหลายประเภทกว่าและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้ นอกจากนี้คนที่มีฐานะดีมักมีการใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารเรื่องราวที่หนัก เช่น อ่านบทบรรณาธิการ ติดตามข่าวสารเรื่องการเมือง ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534: 70-71) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่ารายได้เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลได้ดีเช่นเดียวกันกับกรณีตัวแปรการศึกษา เพราะเป็นตัวแปรที่มีบทบาทใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงมาก กล่าวคือ ผู้มีรายได้สูงนั้น มักมีการศึกษาสูง มีตำแหน่งงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้หาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับสื่อจึงจำเป็นสำหรับผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่มอื่น

จะเห็นได้ว่าแนวคิดด้านประชากรเป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือ จะมองว่าบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน ก็จะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันไปด้วย สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรทางประชากรที่จะนำมาศึกษา คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้ กับพฤติกรรมการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตรและการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตร

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสาร

พฤติกรรม的开รับสาร เป็นพฤติกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งที่อยู่จัดอยู่ในกลุ่มพฤติกรรม的开รับสื่อ หรือพฤติกรรมการใช้สื่อ ซึ่ง จรินทร์ทิพย์ แก้วกล้า (2543: 12) ให้ความหมายพฤติกรรม的开รับสารว่า หมายถึง การกระทำ การแสดงออกของผู้รับสารในการแสดงออกถึงการแสวงหาข่าวสาร การเลือกรับข่าวสารผ่านสื่อ โดยพฤติกรรม的开รับสารของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันที่ลักษณะทางประชากร ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม ส่วนพฤติกรรม的开รับสื่อ สุทธิติ จัตติยะ (2538: 27) กล่าวว่า พฤติกรรม的开รับสื่อ หมายถึง การรับข่าวสารของประชากรจากสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และนิตยสาร ฯลฯ ซึ่งวัดระดับความถี่พฤติกรรมเป็นจำนวนระยะเวลาต่อวัน หรือต่อรายการ

การเปิดรับสื่อและสารใดๆ ก็ตามผู้รับจะมีการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารตามความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน (ยูพา สุภากุล, 2534: 124-125) กล่าวว่าการที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อชนิดใดขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกสื่อดังต่อไปนี้

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่น ประชาชนในชนบทมักจะเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นหลัก เพราะสามารถจัดหาเครื่องรับวิทยุได้ง่ายกว่าสื่ออื่น

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

3. เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomed) ผู้รับสารบางคนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเองเคยรับอยู่ ซึ่งมักพบว่าบุคคลที่มีอายุมากเคยฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำ ก็มักจะไม่สนใจสื่อชนิดอื่น

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของสื่อหนังสือพิมพ์คือ สามารถให้ข่าวสารในรายละเอียดได้ดีกว่า ราคาก่อน และสามารถนำติดตัวไปได้ทุกหนทุกแห่ง เป็นต้น

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

อย่างไรก็ตาม จรินทร์ทิพย์ แก้วกล้า (2543 : 20) ได้จำแนกเหตุผลการบริโภคสื่อของผู้รับสารเพื่อตอบสนองความต้องการตนเอง 4 ลักษณะคือ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามและสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวรอบตัวจากสื่อมวลชน เพื่อทันเหตุการณ์ ทันสมัย และเรียนรู้ในสิ่งที่ควรรู้

2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision) โดยใช้ข่าวสารที่ได้มาเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน

3. เพื่อต้องการข้อมูลในการพูดคุยหรือสนทนา (Discussion) ทำให้บุคคลมีหัวข้อหรือมีข้อมูลนำไปพูดคุยและสนทนากับผู้อื่น

4. เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น

5. เพื่อเสริมความคิดเห็นหรือสนับสนุนการตัดสินใจ (Reinforcement)

6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งผ่อนคลาย

อารมณ์

4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกาารเปิดรับสาร

4.3.1 ทฤษฎีการเลือกรับสาร

ทฤษฎีการเลือกรับสาร หรือทฤษฎีอิทธิพลอันจำกัดของการสื่อสาร เสรี วงษ์มณฑา (2542: 87) ชี้ให้เห็นว่าทฤษฎีนี้ปรับปรุงมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ พร้อมกับเชื่อว่า ถ้าข่าวสารใดๆ ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความคิดเห็น ค่านิยม ทักษะคติ หรือปทัสถานของกลุ่มแล้ว ข่าวสารนั้นจะไม่ได้ได้รับความสนใจประชาชนจะปิดรับข่าวสารดังกล่าว หรือถ้าเปิดรับก็จะไม่สนใจอย่างแท้จริง นักการเมืองในประเทศที่เจริญแล้วจะเชื่อมั่นในทฤษฎีนี้อย่างมาก การศึกษาทักษะคติ และสาธารณณมติ จึงต้องทำกันอย่างต่อเนื่องและจริงจังเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางกลยุทธ์ และเพื่อเผยแพร่ข่าวสารทางการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม โดยปกติผู้รับข่าวสารจะไม่รับข่าวสารทั้งหมดที่ส่งผ่าน สื่อมวลชน แต่จะเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทักษะคติเดิมหรือกรอบ โครงสร้างอ้างอิงที่มีอยู่เดิมตาม ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจากการใช้สื่อ ผู้รับสารจะใช้กระบวนการเลือกรับสารที่ได้ ประโยชน์สูงสุด ธุรกิจสื่อมวลชนก็ตระหนักถึงการเลือกสรรของผู้รับสาร จึงมีความพยายามในการแบ่งกลุ่มผู้รับสารตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น รายได้ อายุ เพศ และพยายามผลิต รายการให้มีเนื้อหาตอบสนองของกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

พีระ จิร โสภณ (2544: 636) ให้แนวคิดต่อการเลือกสรรในการรับสารว่า เป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร นั่นคือกระบวนการเลือกสรรของผู้รับสาร ข่าวสารต่างๆ แม้จะมีการเตรียมการอย่างดี ใช้ผู้ถ่ายทอดที่มีความสามารถ และความน่าเชื่อถือสูงหรือใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมาก แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ประกันความสำเร็จการสื่อสารไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารต้องการร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะผู้รับสารมีกระบวนการเลือกรับรู้ ข่าวสารที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน

กระบวนการเลือกสรรเปรียบเสมือนเครื่องกรอง โดยข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์มีการกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้คือ

1. การเลือกเปิดรับหรือการเลือกสนใจ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่มียู่ด้วยกันหลายแหล่ง ซึ่งอาจสามารถสนับสนุนทักษะคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดกับความรู้สึกของตนเอง เพราะได้รับข่าวสารที่ไม่ลงรอยกับความเข้าใจหรือทักษะคติเดิมของตน จะก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางจิตใจหรือความไม่สบายใจ ซึ่งเรียกว่าความไม่สอดคล้องกันทางด้านความเข้าใจ ซึ่งนอกจากทักษะคติเดิมแล้วยังมี

ปัจจัยด้านสังคม บุคลิกภาพ ปัจจัยทางการสื่อสาร ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ) นำมาประกอบในการเลือกเปิดรับและเลือกสนใจอีกด้วย

2. การเลือกรับรู้หรือการตีความ บุคคลเมื่อได้รับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง มิได้หมายความว่าข่าวสารนั้นจะถูกรับรู้ไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารทั้งหมด เพราะผู้รับสารแต่ละคนอาจจะตีความหมายข่าวสารไม่ตรงกัน ความหมายของข่าวสารที่ส่งไปจึงมิได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพ หรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเอง หรือตามทัศนคติความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงงูใจตามสภาวะร่างกาย อารมณ์จิตใจของตนในขณะนั้น เป็นต้น

3. กระบวนการเลือกจดจำ เป็นแนวโน้มการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ และทัศนคติของตนเอง และลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วย การเลือกจดจำเปรียบเสมือนเครื่องกรองชั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสาร เพราะในบางครั้งข่าวสารอาจถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกที่ยังไม่ได้เลือกอ่าน ฟัง หรือชมสื่อมวลชนบางฉบับ บางรายการ

ทั้งนี้จากทฤษฎีการเลือกสรรสาร กาญจนา เชี่ยววิทย์การ (2540: 27) ชี้ให้เห็นว่าเป็นเครื่องสะท้อนถึงพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อหรือการเปิดรับสารที่คนปัจจุบันมักจะนำมาเป็นตัวชี้วัดคือ เวลาที่ใช้กับสื่อ และการวัดความถี่ในการใช้สื่อ ซึ่งโดยแท้จริงแล้วการวัดเวลาที่ใช้กับสื่อมีข้อเสียที่คำตอบ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้รับสาร เวลาว่างที่มีคนอยู่ และการมีสื่อใกล้ตัว ดังนั้น คำตอบเกี่ยวกับเวลาที่ใช้กับสื่อจึงมักไม่สามารถแปลความได้ทางจิตวิทยา และมักไม่เห็นผลชัดเจนเมื่อนำไปเชื่อมโยงกับตัวแปรอื่น

4.3.2 ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร

ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารเกิดจากการสื่อสารที่ผู้รับสารเป็นผู้แสดงความต้องการในสารที่ตนต้องการ เป็นการสื่อสารที่มีเป้าหมาย ทั้งเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนต้องการเพิ่มความมั่นใจ หรือเพื่อลดความไม่มั่นใจของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลข่าวสารของมนุษย์เป็น 3 ลักษณะคือ (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2547: 58)

1. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสังคมแบบไม่เปิดเผย หมายถึง การสืบค้นข้อมูลข่าวสารแบบสังเกตการณ์ที่ไม่เปิดเผย และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูลที่ต้องการสืบค้น หรือถ้ามีก็เป็นแบบลับๆ

2. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสังคมแบบเปิดเผย หมายถึง การสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่ต้องทำกิจกรรมบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลข่าวสารนั้น อาจเป็นการกระทำโดยอ้อม เช่น ไปสอบถามหรือสัมภาษณ์จากบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้นๆ เป็นต้น

3. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสังคมแบบมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่กระทำโดยตรงกับแหล่งข้อมูล เช่น การเข้าไปพูดคุย หรือสัมภาษณ์โดยตรง การเข้าไปร่วมกับกิจกรรมกับแหล่งข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารเป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดพื้นฐานคล้ายกับหลายทฤษฎี โดยเฉพาะทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ

ดังนั้น หากกล่าวโดยสรุปการแสวงหาข่าวสารหรือการเลือกรับข่าวสาร นอกจากเพื่อสนับสนุนทัศนคติหรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่นๆ ด้วย เช่น เพื่อมีความรู้ เพื่อเป็นแนวทางตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล เพื่อความบันเทิง เป็นต้น ส่วนการที่บุคคลใดจะตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร เฉลยเมตต่อข่าวสาร หรือหลีกเลี่ยงในการเปิดรับข่าวสารก็ขึ้นอยู่กับการประเมินเปรียบเทียบความพยายามที่จะได้รับข่าวสารกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการรับรู้ข่าวสาร ด้วยเหตุนี้ผู้รับสารจะรับสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการตนเอง แต่จะไม่รับข่าวสารทั้งหมดที่ส่งผ่านสื่อมวลชน จะเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติเดิมหรือกรอบโครงสร้างที่มีอยู่เดิม พระ จิระโสภณ (2544: 635) กล่าวว่า การเลือกบริโภคสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสาร เพราะบุคคลแต่ละคนต่างมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ จึงส่งผลต่อความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างๆ กัน

5. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้รับสารจะอยู่ในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Selector of Media Communication) ซึ่งนับได้ว่าเป็นมุมมองที่แตกต่างไปจากทฤษฎีเดิมที่ไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร เพราะแต่เดิมผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive Person) ดังนั้น สมมติฐานของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารผู้ส่งสารจึงไม่อาจคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารกับประสิทธิผลของการสื่อสาร เพราะท่ามกลางความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองมีปัจจัยด้านการใช้สื่อของผู้รับสารเข้ามาเป็นตัวแปรแทรกซ้อนของกระบวนการสื่อสาร

สำหรับในความหมายของคำว่าประโยชน์ (Uses) กับความพึงพอใจ (Gratification) รอเซนเกรน (Rosengren, 1974 อ้างถึงในสุภนาฏ บัวบางพลู, 2546: 51) ได้กล่าวว่าทั้ง 2 คำนี้มีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะคือ การได้รับประโยชน์จากการเปิดรับสื่อมีผลนำไปสู่ความพึงพอใจ

ของผู้รับสารได้ และความพึงพอใจก็อาจได้รับจากประโยชน์ก็เป็นได้ ซึ่งอาจศึกษาเฉพาะตัวใดตัวหนึ่ง โดยมีเป้าหมายถึงทั้ง 2 ตัวได้

เช่นเดียวกับแนวคิดของปาล์มกรีน และเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1985 อ้างถึงในสุภนาฏ บัวบางพลู, 2546: 51-52) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถตีความหมายได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความพึงพอใจที่บุคคลแสวงหาจากสื่อ (Gratification Sought) เป็นการมองในแง่ผลจากความเชื่อ ความคาดหวังของบุคคลตลอดจนการประเมินค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สื่อจะพึงให้ได้ อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้บุคคลเปิดรับสื่อ

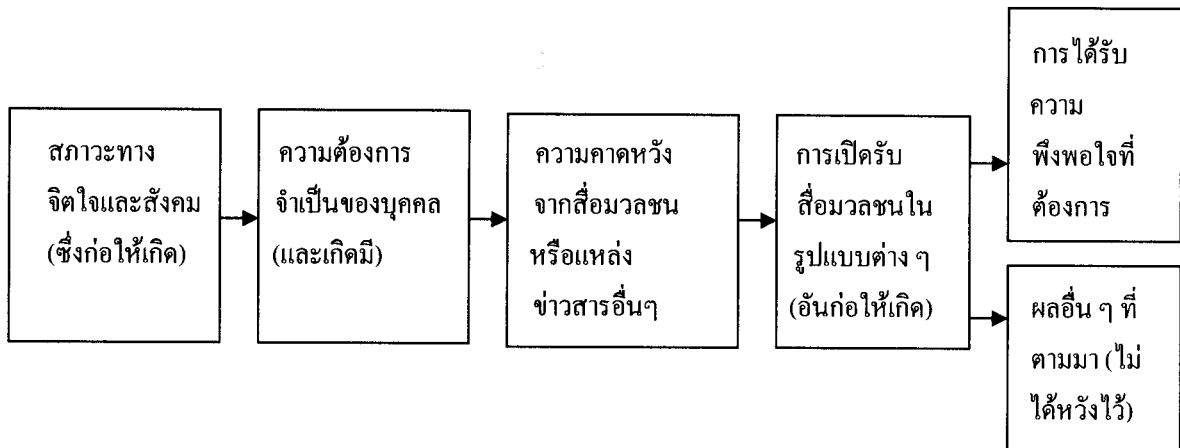
2. ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อ (Gratification Obtained) เป็นการมองในแง่ผลที่บุคคลได้รับหลังการเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาของสื่อประเภทต่างๆ ซึ่งจะย้อนกลับไปสนับสนุนหรือเปลี่ยนแปลงตามความเชื่อเดิม

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ เป็นการชี้ให้เห็นถึงความต้องการต่างๆ ของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการสื่อสาร เพื่ออธิบายให้เห็นว่าความต้องการบุคลิกภาพ และองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่นๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายการที่มนุษย์แสวงหาหรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในการสื่อสารมวลชน เป็นการศึกษาที่มองว่ามนุษย์รู้จักที่จะนำเอาข่าวสารที่ได้จากสื่อไปใช้ให้เกิดประโยชน์

แคทซ์ (Katz: 1959 อ้างถึงในสุภนาฏ บัวบางพลู, 2546: 53) เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่างานวิจัยเกี่ยวกับ “ผล” หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้น ควรให้ความสนใจลดน้อยลง แต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้” สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดยแคทซ์ ชี้ให้เห็นว่าสื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่อนและการเลือกใช้นั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลหรืออิทธิพลทางจิตวิทยา รวมทั้งความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลที่เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้สื่อ

ในระยะต่อมา แคทซ์และคณะ (Katz and Others, 1974 อ้างถึงใน สุภนาฏ บัวบางพลู, 2546: 53) ได้วางแบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสรุปได้ว่าเป็นการศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ (1) สภาพทางสังคมและจิตใจซึ่งก่อให้เกิด (2) ความต้องการจำเป็นที่แตกต่างกันออกไปของบุคคล และเกิดมี (3) ความคาดหวังหรือการคาดคะเนความพอใจที่ได้จากสื่อแต่ละประเภทหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ (5) ในรูปแบบและโอกาสที่มีความแตกต่างกันออกไป อันก่อให้เกิดผลคือ (6) การได้รับความพึงพอใจสนองความต้องการและ (7) ผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้

องค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจตามที่กล่าวมา แสดงให้เห็นเป็นรูปแบบจำลองการสื่อสารของ แคทซ์และคณะได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของแคทซ์และคณะ (Katz and Others, 1974)

แบบจำลองดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า “สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันก่อให้เกิดมนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลแต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไป โดยที่ขั้นสุดท้ายคือ ความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะแตกต่างกันออกไปด้วย” (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2538)

นอกจากนี้ แคทซ์และคณะ (Katz and Others, 1974 อ้างในยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2538) ได้ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บมาจากผู้ใช้สื่อในประเทศอิสราเอล งานวิจัยชิ้นนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยสำรวจขั้นพื้นฐาน และเป็นความพยายามที่จะประดิษฐ์เครื่องมือในการวัดตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมากกว่าการศึกษาเพื่อสมมติฐานใด ๆ โดย แคทซ์และคณะได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตวิทยาและสังคมของมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่างๆ องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ได้แก่

1. Mode คือ ลักษณะความต้องการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ต้องการเพิ่มมากขึ้น (จากที่มีอยู่แล้ว)
 - 1.2 ต้องการให้น้อยลง (จากที่มีอยู่แล้ว)
 - 1.3 ต้องการให้ได้มา (ยังไม่มีเลย)
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการใช้สื่อ ประกอบด้วย

- 2.1 เพื่อรับรู้ข่าวสาร ความรู้
- 2.2 เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์ (ความตื่นเต้น ความสนุกสนาน)
- 2.3 เพื่อความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ ความมั่นคงของสถานภาพตนเอง
- 2.4 เพื่อสร้างหรือธำรงรักษาความสัมพันธ์

3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปถึงระดับต่างๆ โดยเริ่มจากระดับใกล้ตัว โดยห่างออกไปเรื่อยๆ ดังนี้

- 3.1 ตนเอง
- 3.2 ครอบครัว
- 3.3 เพื่อนฝูง
- 3.4 ชนบทธรรมเนียม ประเพณี สังคม
- 3.5 โลกกว้าง
- 3.6 สิ่งอื่นๆ ที่อยู่เหนือระดับการรับรู้ทางกายภาพ เช่น อำนาจเหนือธรรมชาติ

ต่อมาได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจที่น่าสนใจอีกชิ้นหนึ่ง คืองานของแมคคอมบ์และเบคเกอร์ (Mccombs and Becker, 1979) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลทั่วไปนั้นจะใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตน 6 ประการคือ

1. เพื่อต้องการที่จะทราบถึงเหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้ทราบว่ากำลังเกิดอะไรขึ้น ซึ่งทำให้ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และยังได้เรียนรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง รวมทั้งช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่
3. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกละเลยร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอยู่
4. เพื่อเสริมความคิดเห็น (Reinforcement) ช่วยเสริมความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำลงไป
5. เพื่อนำเอาไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication) คือ นำเอาความรู้ที่ได้จากการเปิดรับสื่อไปใช้ในการสนทนากับบุคคลอื่น
6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) ความเพลิดเพลิน รวมทั้งความผ่อนคลายอารมณ์ (Emotional Release)

นอกจากที่กล่าวแล้ว กาญจนา แก้วเทพ และศิริชัย ศิริกายะ (2531: 110-112) ได้ทำการศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชน ซึ่ง McQuail และคณะได้สร้างไว้แล้วนำมาปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสาร ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 เพื่อทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว สภาพปัจจุบันของสังคมโลก

1.2 เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติ ความคิดเห็นและการตัดสินใจ

1.3 สนองความต้องการอยากรู้อยากเห็น และสนองความสนใจ

1.4 เป็นการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.5 สร้างความรู้สึกรับรอง โดยใช้ความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

2.1 ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล

2.2 ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม

2.3 แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่นๆ (ในสื่อมวลชน)

2.4 มองทะลุลึกเข้าไปภายในตัวเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.1 มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น

3.2 แสดงออกร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ

3.3 นำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.4 ใช้แทนเพื่อน

3.5 ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม

3.6 สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนและสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

4.1 การหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ

4.2 ความผ่อนคลาย

4.3 ได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้ความสนุกสนานทางสุนทรียะ

4.4 ใช้เวลาให้หมดไป

4.5 ปลอดภัยผ่อนคลาย

4.6 เป็นการกระตุ้นทางเพศ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพล ขศเทียม (2545) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนัก ขยายเมล็ดพันธุ์พืช กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 42 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระดับ 10,000-20,000 บาท มีอายุราชการ 11-20 ปีเฉลี่ย 18 ปี ใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์งานเป็นส่วนใหญ่ มีความถี่ในการสืบค้นสารสนเทศ 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนปัญหาและอุปสรรคคือขาดความรู้

พรพรรณ บุญทิม (2539) ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ และ นักวิชาการโสตทัศนศึกษาในห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากบรรณารักษ์และนักเอก สารสนเทศใช้โปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อได้ตอบข้อความ แลกเปลี่ยนข่าวสารและ ความคิดเห็นระหว่างกัน ใช้โปรแกรมเทลเน็ต (Telnet) ติดต่อกับฐานข้อมูลรายชื่อหนังสือเพื่อ ตรวจสอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม การกำหนดหัวเรื่อง การวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือ และการ สืบค้นข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และใช้โปรแกรมถ่ายโอน ข้อมูล (FTP) เพื่อโอนย้ายแฟ้มข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากคือ ไม่มีเวลาศึกษาการใช้ บริการ การติดต่อเข้าสู่ระบบยาก ขาดทักษะในการใช้ระบบ สำหรับข้อเสนอแนะได้แก่ ควรมี คู่มือการใช้อินเทอร์เน็ต และควรให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมและพัฒนาด้านภาษา

อำไพศรี โสประทุม (2539) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและ ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับสื่อคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับอินเทอร์เน็ตมากกว่า สื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ สื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ ความจำเป็นในการใช้ ติดต่อสื่อสารในงานธุรกิจปัจจุบัน ขณะที่สื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ อินเทอร์เน็ต สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต โดยที่ การศึกษามีความสัมพันธ์กับการที่อินเทอร์เน็ตช่วยในการทำงานรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับ ความต้องการใช้ในอนาคต การเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์กับความถี่น้อยในการใช้ การช่วยพัฒนา ในการทำงานและความต้องการใช้ในอนาคต คุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการ ยอมรับอินเทอร์เน็ตและความทันสมัยของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต

’องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ เวิลด์ ไวด์ เว็บ ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษามีความแตกต่างในเรื่องเพศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ ไวด์ เว็บ มากกว่าเพศ หญิง นักศึกษาที่มีอายุน้อยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเวิลด์ ไวด์ เว็บ มากกว่านักศึกษาที่มีอายุมาก และนักศึกษาที่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์เองมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ ไวด์ เว็บ มากกว่านักศึกษาที่ไม่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์

จิตติรัตน์ พุทธิสารชัย (2544) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่ ต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่ ต่างกันมีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับความรู้ เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกันได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตต่างกัน

ธนส์ถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่าง เลือกเป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ เพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง โดยปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้เวลาดาวนโหลดข้อมูลนาน การขัดข้องทางเทคนิค และการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อใน การติดต่อสื่อสาร

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์ (2539) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่าน สื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์หลักในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรเป็นการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตน นักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องเกี่ยวกับ การศึกษาค้นคว้า วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และบันเทิง ตามลำดับ บริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษา และบุคลากรใช้มากที่สุดคือ เวิลด์ ไวด์ เว็บ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ประเภทซอฟต์แวร์เพื่อมาใช้งาน ข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และบุคลากรที่สำคัญคือ ปัญหาการสื่อสารมีความเร็วต่ำ

นงลักษณ์ ยามสุข (2545) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อีเมลล์ของพนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบัน

การใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ในงานพิมพ์เอกสารรายงานเป็นส่วนใหญ่ มีการใช้อีเมลเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือ การติดต่อสื่อสาร แต่จากผลการวิจัย พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดในปัจจุบันคือ โทรศัพท์ ส่วนสถานที่ที่ใ้รับ-ส่งอีเมลนั้น พบว่า เป็นหน่วยงานหรือฝ่ายของตนเองเป็นส่วนมาก และพบว่า พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับอีเมลโดยวิธีการฝึกอบรมมากที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อีเมลนั้น โดยภาพรวมให้อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกใช้ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ได้ข่าวสารทันสมัย เป็นแหล่งที่มีข้อมูลและการติดต่อสื่อสารมาก ไม่จำกัดเวลา ขั้นตอนการบริการง่าย แหล่งข้อมูลสามารถตอบสนองความต้องการได้ และเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอ ทุกปัจจัยที่กล่าวมา ใช้ในระดับมาก แต่ปัจจัยที่ไม่สามารถหาข้อมูลได้จากแหล่งอื่น ใช้ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาการใช้อีเมลจากความคิดเห็นของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่นคือ ปัญหาการตอบกลับของอีเมล ความล่าช้าของการเชื่อมต่อเครือข่าย ความจุเนื้อที่ของตู้รับจดหมายมีน้อยเกินไป

วรรณกานต์ ยามสุข (2545) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าเพิ่มความรู้ ทำรายงาน หาข้อมูลการศึกษา จะใช้บริการค้นหาข้อมูลบน Website และถ้าเป็นการสื่อสาร ส่วนมากนักศึกษาจะใช้ E-mail ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากจะเป็นเวลา 16.00 น. เป็นต้นไป และจะใช้นานประมาณ 1-3 ชั่วโมง แต่ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า นานๆ ครั้ง ซึ่งมีผลจากการสั่งงานของอาจารย์ผู้สอนหรือวิชาเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

มัทฐพล อรุณสวัสดิ์ (2539) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการ โดยติดต่อผ่านระบบ Windows 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 21.00 - 23.00 น. มากที่สุด โดยติดต่อเข้าศูนย์บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงในการใช้บริการติดต่อ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล และปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ผู้ให้บริการพบมากที่สุดคือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถจัดส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ศูนย์บริการ

ให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลด้วยความเร็วต่ำ ศูนย์บริการ Telnet ชัดข้องทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลจากเวปไซด์ ไซด์ เว็บ และไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ

วิลาวัณย์ โตะเอี่ยม (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารและมีวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากคำแนะนำของเพื่อนมากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 16.30 น. เป็นต้นไป

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2542) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านบริการเวปไซด์ ไซด์ เว็บ ในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านบริการ เวปไซด์ ไซด์ เว็บ ในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี เพศหญิง สังกัดสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ โดยทั่วไปใช้บริการสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง และใช้บริการครั้งละ 1 ชั่วโมง

รัตนาภรณ์ นะขาว (2542) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการการให้บริการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายนนทรี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ติดต่อเข้าสถานบริการโดยติดต่อผ่านระบบ Windows 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 21.01 – 24.00 น. โดยติดต่อเข้าสถานบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง

เวนิช หงษา (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้และการยอมรับอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยมากที่สุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในแต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.

วันชาติ ภูมิ (2545) ศึกษาเรื่อง การใช้และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีสาเหตุการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตจากตัวผู้ใช้งานด้านไม่มีความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด และสาเหตุอื่นๆ เนื่องจากช่วงเวลาที่มหาวิทยาลัย/คณะจัดให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ

จรินทร์ ธนาศิลปกุล (2545) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความถี่ 2-3 วันต่อสัปดาห์ แต่ละครั้งใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง มีเหตุผลการใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ในระดับที่มาก รองลงมาคือ การใช้ประโยชน์ของตนเองในกาติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นพบว่า ลักษณะทางประชากรซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่แตกต่างกัน โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอื่นๆ ได้แก่ เพศ ความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็มที่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปในระดับที่ไม่สูง นอกจากนั้นยังพบว่า นักศึกษามีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาความไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์ และความสามารถที่จำกัดของคอมพิวเตอร์ โดยนักศึกษามีข้อเสนอแนะในการให้บริการดังนี้ เพิ่มศูนย์บริการและเครื่องคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ศักดิ์ จันทรประเสริฐ (2541) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า อาจารย์มีความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยศึกษาจากเอกสารและสอบถามจากผู้ใกล้ชิด และอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร ส่วนข้อเสนอแนะคือการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพิ่มความสามารถการใช้สารสนเทศและเครื่องมืออินเทอร์เน็ตประเภทต่างๆ

ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีดังนี้

Lader และ Tillman (1992) ดำเนินการใช้อินเทอร์เน็ตและเครือข่ายบิตเน็ต (BITNET) ของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 54 คน เพื่อศึกษาสภาพการใช้เครือข่ายและประโยชน์ที่ได้รับ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้โดยเฉลี่ยประมาณ 24 เดือน ส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง รองลงมาคือการได้รับการศึกษาตามหลักสูตร และจากการฝึกอบรมประมาณหนึ่งชั่วโมงหรือมากกว่าตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระหว่างสองถึงห้าชั่วโมงต่อสัปดาห์ วัตถุประสงค์การใช้ส่วนใหญ่คือ ใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ ใช้โปรแกรมเทลเน็ต (Telnet) เพื่อติดต่อฐานข้อมูลห้องสมุด ใช้โปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP) เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลที่เป็นบทความวิจารณ์ เอกสารรายงานของหน่วยงานราชการ นอกจากนั้นยังใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยและเผยแพร่สารสนเทศ เหตุผลที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะมีความสะดวกในการใช้ ไม่เสียเวลา ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเมื่อติดต่อกับผู้ร่วมวิชาชีพทั้งในอเมริกาและทั่วโลก

Mohaiadin (1995) ศึกษาการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามาลเลเซียที่ศึกษาในต่างประเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในฐานะที่เป็นนวัตกรรม เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ต กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาจำนวน 538 คน (298 คนเป็นนักศึกษาของประเทศอื่นอีก 8 ประเทศ) ผลการศึกษาพบว่า (1) นักศึกษาชายมีการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า และมีทักษะการใช้สูงกว่านักศึกษาหญิง (2) นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตทันทีที่ลงทะเบียนเรียน (3) กลุ่มนักศึกษาที่อายุน้อยใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมและเพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (4) นักศึกษามีความถี่และความสามารถในการใช้โปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าการใช้เครื่องมืออินเทอร์เน็ตประเภทอื่นๆ (5) ประสบการณ์และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความถี่และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต (6) ปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในฐานะนวัตกรรมคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต การปรับตัวให้เข้ากับนวัตกรรม ความสลับซับซ้อนของระบบ ความพยายามในการทดลองใช้อินเทอร์เน็ต การเป็นคนช่างสังเกต และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (7) นักศึกษาเห็นว่าในมหาวิทยาลัยควรมีการสอนวิธีใช้อินเทอร์เน็ต

Hoffman และ Novak (1996) ได้สำรวจผู้ที่ติดต่อเข้าใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ตกับระดับของการใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) พบว่า ผู้ชายใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้หญิง กลุ่มผู้ใช้ในช่วงอายุ 16-24 ปี และ 45-54 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มที่ใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บมากคือกลุ่มอายุ 25-34 ปี ในด้านของความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กับการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จะใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่า 3 ปี การใช้เครื่องมืออินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้หญิงใช้โปรแกรมไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสาร ใช้โปรแกรมฟังรายวิทยุสด (Real time audio) หรือโปรแกรมคู่วิดีโอ (Video) มากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายจะใช้โปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP) มากกว่าผู้หญิง ในด้านของลักษณะพฤติกรรมการใช้พบว่า ผู้ชายใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร ใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อธุรกิจ และมีทักษะในการใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ มากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงเห็นว่าการใช้แหล่งสารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ เป็นสิ่งที่ท้าทายมากกว่าผู้ชาย สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต คือ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พอสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากร มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วนใหญ่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุราชการ โดยเฉพาะผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งนักศึกษา และบุคลากรหรือนักงานจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งงานวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรดังกล่าวมีผลต่อพฤติกรรมเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการรับรู้ในด้านการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันไป

2. ประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จากแหล่งเรียนรู้แตกต่างกันไป ซึ่งพบว่า ประสบการณ์มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. พฤติกรรมการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือความถี่หรือความบ่อย ช่วงเวลาและระยะเวลา มีผลต่อวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศและการใช้ประโยชน์

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะพบได้ทั้งปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ และปัญหาที่เกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งด้านการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการศึกษาจากวรรณกรรมดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีผลกระทบหรือความสัมพันธ์กันทั้งลักษณะทางประชากร ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมการเปิดรับ และการใช้ประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากข้อสรุปข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำไปประกอบการศึกษา และการอภิปรายผลการวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการเกษตรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรจังหวัดสงขลาต่อไป