

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าโดยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยมีผู้ศึกษามาแล้ว มาเป็นแนวคิดในการวิจัย ได้แก่

1. ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล

ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่อง สิ่งเร้าและการตอบสนอง (stimulus-response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) ในสมัยก่อน และได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน DeFleur (1970, pp. 72-81) ได้วางหลักเกณฑ์พื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ไว้ว่า

1. บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ และสภาพทางจิตวิทยา
2. ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้ เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้จากสังคมแตกต่างกัน
3. บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกัน จะได้รับการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกันดังกล่าว

นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลคือ สภาพเงื่อนไข (condition) ที่แต่ละบุคคลได้รับจากสังคมหรือสภาพแวดล้อม DeFleur จึงสรุปว่า ข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมเปรียบเทียบเหมือนสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีการตอบสนองต่างกัน รวมทั้งสร้างลักษณะความแตกต่างของบุคคลด้วย (พัชนี เชยจรรยา, เมตตา วิวัฒน์านุกูล และฉรินันท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2541, หน้า 211-212) การพิจารณาถึงลักษณะของมวลชนผู้รับสารเราสามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 104-105)

1. ลักษณะทางจิตวิทยาของมวลชนผู้รับสาร (audience psychographics or psychographic characteristic of audiences) ลักษณะทางจิตวิทยาของมวลชนผู้รับสาร หมายความว่า ลักษณะทางจิตใจของมวลชนผู้รับสาร เช่น นิสัยการใช้สื่อมวลชน (media habits) ทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม ความนับถือตนเอง (self-esteem) รสนิยม ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมอื่น ๆ เช่น นิสัยการซื้อ การใช้เวลาว่าง ฯลฯ

2. ลักษณะทางประชากรของมวลชนผู้รับสาร หมายถึง ลักษณะด้านอายุ เพศ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา และภูมิลำเนา ลักษณะทางประชากรของมวลชนผู้รับสารจำแนกมวลชนผู้รับสารออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ตามลักษณะทางประชากรแต่ละลักษณะ เช่น ลักษณะด้านอายุ อาจแบ่งมวลชนผู้รับสารออกเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มวัยกลางคน กลุ่มหนุ่มสาว กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มเด็ก ลักษณะทางเพศ แบ่งเป็น เพศชายและเพศหญิง ฯลฯ

การศึกษาลักษณะประชากรมีผู้ให้ความหมายของลักษณะประชากรไว้คือ ลักษณะประชากร (demography) หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของประชากรในโลก อันได้แก่ จำนวนประชากร ความหนาแน่นต่อพื้นที่ การกระจายของอายุ ผิวดำพรรณ อัตรการเกิด อัตรการตาย การแต่งงาน อัตรการเปลี่ยนแปลงของประชากรมีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการที่แตกต่างกันของมนุษย์ อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ตลาดขยายตัวได้ ถ้าตลาดนั้นมีผู้บริโภคที่มีอำนาจซื้อเพียงพอ และผลิตภัณฑ์นั้นมีอรรถประโยชน์ตรงต่อความต้องการของ

ผู้บริโภค ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้สินค้าและบริการ มีดังต่อไปนี้ (อัจจิมา เศรษฐบุตร และ สายสวรรค์ วัฒนพานิช, 2544, หน้า 17)

1. เพศ (sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชาย มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้ความนิยมและทัศนคติที่มีต่อสินค้าและบริการอย่างหนึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างหญิงและชาย

2. อายุ (age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ ต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ เปลี่ยนไปเมื่ออายุมากขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมที่เปลี่ยนไปก็มีผลต่อพฤติกรรมและแนวคิดที่เปลี่ยนไปตามอายุ

3. การศึกษา (education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับแนวความคิดและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ มีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากผู้บริโภคมีความรู้กว้างขวาง มีความเข้าใจและมีการรวบรวมข้อมูล ที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการได้แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (social and economic status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมือง ก็จะมีโอกาสในการได้เลือกใช้สินค้าและบริการได้หลากหลายประเภทกว่าทำให้เกิดทัศนคติและแนวความคิดต่อสินค้าและบริการมีความแตกต่างจากบุคคลที่มีฐานะทางสังคมต่ำกว่า ตัวแปรรายได้จัดเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้นการศึกษาวิจัยที่ใช้แนวทฤษฎีประชากร จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุปตัวแปรประชากรมีผลต่อการเลือกใช้สินค้าและบริการเป็นอย่างมาก ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเอาทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลมาใช้ศึกษาตัวแปร เรื่อง ความแตกต่างของลักษณะประชากรที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตด้านความบันเทิง เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตด้านเพื่อความบันเทิงของกลุ่ม นักศึกษาได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (use and gratification)

นักวิชาการกลุ่มที่เห็นข้อจำกัดของทฤษฎีผู้รับสารเป็น Spectator หรือเป็น Passive Audience ได้เสนอให้มองกว้างออกไปเพื่อทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของผู้รับสารว่า การรับสารแต่ละครั้งมีปัจจัยจากอะไรบ้าง ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (use and gratification) ได้เพิ่มเติมมิติเรื่องอรรถประโยชน์ของผู้รับสาร โดยพิจารณาใน 3 ด้านหลัก คือ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา, 2552)

1. ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อหลีกเลี่ยงจากโลกความเป็นจริง และผ่อนคลายความเครียด (diversion)

2. ผู้รับสารใช้สื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือคนรอบข้าง (personal relationship)

3. ผู้รับสารใช้สื่อสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตน (personal identity)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นจุดเริ่มต้นของการมองผู้รับสารใหม่ จากเดิมที่ต้องมีการมองว่า “สื่อทำอะไรกับผู้รับสาร” (what the media do to people?) มาเป็นการมองว่า “ผู้รับสารทำอะไรกับสื่อ” (what do people do with the media?) และได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิธีการศึกษาวิจัยผู้รับสาร และทฤษฎีผู้รับสาร (audience reception theory) ในระยะต่อมา ซึ่งแนวทางศึกษาในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนเป็นการเน้นความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร

ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร กล่าวคือตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

แนวทางศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจคือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ (1) สภาพทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด (2) ความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมี (3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ กัน อันก่อให้เกิดผลคือ (5) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และ (6) ผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้ (Katz & Blumler, 1974, p. 94)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารถึงกันได้ ภายในเวลาอันรวดเร็ว ช่วยประหยัดทรัพยากร และที่สำคัญอินเทอร์เน็ตคือ คลังสมองอันยิ่งใหญ่หรือห้องสมุดโลกที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ข้อมูล ข่าวสารได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังแหล่งความรู้นั้น (ทรูปลูกปัญญา, 2551)

ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

คอมพิวเตอร์แต่ละระบบส่วนใหญ่จะแยกทำงานกันโดยอิสระ มีเพียงระบบคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ใกล้กันเท่านั้นที่สามารถสื่อสารกันด้วยความเร็วต่ำ จากปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และความต้องการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน จึงทำให้เกิดโครงการอาร์พาเน็ต (ARPANET) (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2539, หน้า 11)

โครงการอาร์พาเน็ตอยู่ในความควบคุมดูแลของอาร์พา (Advanced Research Projects Agency--ARPA) ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อย ในสังกัดกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา อาร์พาทำหน้าที่สนับสนุนงานวิจัยพื้นฐานทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยให้ทุนสนับสนุนแก่หน่วยงานอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัย และบริษัทเอกชน

ที่ทำการวิจัยและพัฒนา ในปี พ.ศ. 2512 (ค.ศ. 1969) (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2539, หน้า 11)

โครงการอาร์พานีตได้ริเริ่มขึ้นโดยเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างสถาบัน 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซานตาบาร์บารา มหาวิทยาลัยยูทาห์ และสถาบันวิจัยสแตนฟอร์ด ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์จากสถาบันทั้ง 4 แห่งนี้เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่างชนิดกันและใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกัน (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2539, หน้า 12)

ต่อมาเครือข่ายอาร์พานีตได้รับความนิยมอย่างมาก มหาวิทยาลัย หน่วยงานของรัฐและเอกชนต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาได้เข้าร่วมเชื่อมต่อกับเครือข่ายนี้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัย

ในประเทศไทยได้ติดต่อกับอินเทอร์เน็ตในลักษณะของการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยในปี พ.ศ. 2530 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียได้ติดต่อขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยความร่วมมือระหว่างไทย และออสเตรเลียซึ่งการเชื่อมโยงในขณะนั้นจะใช้สายโทรศัพท์ (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์, 2538, หน้า 27-29)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายยูเน็ต (UUNET) ของบริษัทยูเน็ตเทคโนโลยี จำกัด (UUNET Technologies Co.,Ltd.) ซึ่งตั้งอยู่ที่รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาและในปีเดียวกันนี้ สถาบันการศึกษาหลายแห่ง เช่น สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ เจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ขอเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียกเครือข่ายนี้ว่า เครือข่ายไทยเน็ต (THAINET) ซึ่งในปัจจุบันเครือข่ายไทยเน็ต ประกอบด้วยสถาบันการศึกษา 4 สถาบัน คือ สำนักวิทยาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ในปีเดียวกันนี้ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center--NECTEC) ได้จัดตั้งเครือข่าย



ไทยสาร ซึ่งต่อมาได้ต่อกับเครือข่ายของยูยูเน็ต และในปัจจุบันไทยสารได้เชื่อมโยงกับสถาบันต่าง ๆ

การเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปแล้วหน่วยงานของรัฐและสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนจะให้บริการแก่ผู้ใช้ ผู้ใช้ยังสามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้บริการขององค์กรที่เรียกว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider--ISP)

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตต่อชีวิตประจำวัน

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราหลาย ๆ ด้าน ทั้งการศึกษา พาณิชยกรรม ชุรกิจกรรม วรรณกรรม และอื่น ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2552)

ด้านการศึกษา สามารถใช้เป็นแหล่งค้นหาหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูล ด้านการบันเทิง ด้านการแพทย์ และอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถใช้อินเทอร์เน็ต ติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านธุรกิจและการพาณิชย์ ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจสามารถซื้อขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ที่เป็นบริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ก็สามารถเปิดให้บริการ และสนับสนุนลูกค้าของตน ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า แจกจ่ายตัวโปรแกรมทดลองใช้ (shareware) หรือ โปรแกรมแจกฟรี (freeware) เป็นต้น

ด้านการบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ เช่น การค้นหาวารสารต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า magazine online รวมทั้งหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่น ๆ โดยมีภาพประกอบ ที่จอคอมพิวเตอร์เหมือนกับวารสารตามร้านหนังสือทั่ว ๆ ไป สามารถฟังวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ สามารถดึงข้อมูล (download) ภาพยนตร์ตัวอย่างทั้งภาพยนตร์ใหม่และเก่ามาดูได้

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	17 ก.ค. 2555
เลขทะเบียน.....	247827
เลขเรียกหนังสือ.....	

บริการบนอินเทอร์เน็ต

บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้
(วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2539, หน้า 17-39)

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail = e-mail)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail เป็นบริการในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่มีผู้นิยมใช้บริการกันมากที่สุด สามารถส่งตัวอักษร ข้อความ เพิ่มข้อมูล ภาพ เสียง ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้รับ อาจจะเป็นคนเดียว หรือกลุ่มคนโดย ทั้งที่ผู้ส่งและผู้รับเป็นผู้ใช้ที่อยู่ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เดียวกัน ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ทั่วโลก มีความสะดวก รวดเร็วและสามารถสื่อสารถึงกันได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าผู้รับจะอยู่ที่ไหน จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่หรือไม่ เพราะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะเก็บข้อความเหล่านั้นไว้ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย (e-mail address)

2. สนทนาออนไลน์ (chat)

ผู้ใช้บริการสามารถคุยโต้ตอบกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้ในเวลาเดียวกัน (โดยการพิมพ์เข้าไปทางคีย์บอร์ด) เสมือนกับการคุยกันแต่ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของทั้งสองที่ ซึ่งก็สนุกและรวดเร็วดี บริการสนทนาแบบออนไลน์นี้เรียกว่า Talk เนื่องจากใช้โปรแกรมที่ชื่อว่า Talk ติดต่อกัน หรือจะคุยกันเป็นกลุ่มหลาย ๆ คน ในลักษณะของการ Chat (ชื่อเต็ม ๆ ว่า Internet Relay Chat--IRC ก็ได้) ซึ่งในปัจจุบันก็ได้พัฒนาไปถึงขั้นที่สามารถใช้ภาพสามมิติ ภาพเคลื่อนไหวหรือการ์ตูนต่าง ๆ แทนตัวคนที่สนทนากันได้แล้ว และยังสามารถคุยกันด้วยเสียงในแบบเดียวกับโทรศัพท์ ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลบนจอภาพหรือในเครื่องของผู้สนทนาแต่ละฝ่ายได้อีกด้วย โดยการทำงานแบบนี้ ก็จะอาศัยโปรโตคอลช่วยในการติดต่ออีกโปรโตคอลหนึ่ง ซึ่งมีชื่อว่า Internet Relay Chat--IRC ซึ่งก็เป็นโปรโตคอลอีกชนิดหนึ่งบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถทำให้ User หลายคนเข้ามาคุยพร้อมกันได้ผ่านตัวหนังสือแบบ Real time การสนทนาผ่านเครือข่ายออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันมีหลายโปรแกรมเช่น โปรแกรม Pirch, ICQ Windows Messenger (MSN) Yahoo Messenger

3. กระดานข่าว หรือbulletinบอร์ด

บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการให้บริการในลักษณะของกระดานข่าวหรือ bulletinบอร์ด (คล้าย ๆ กับระบบ Bulletin Board System--BBS) โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มย่อย ๆ จำนวนหลายพันกลุ่ม เรียกว่าเป็น กลุ่มข่าว หรือ Newsgroup ทุก ๆ วันจะมี ผู้ส่งข่าวสารกันผ่านระบบดังกล่าว โดยแบ่งแยกออกตามกลุ่มที่สนใจ เช่น กลุ่มผู้สนใจ ศิลปะ กลุ่มผู้สนใจเพลงร็อก กลุ่มวัฒนธรรมยุโรป ฯลฯ

นอกจากนี้ก็มีกลุ่มที่สนใจในเรื่องของประเทศต่าง ๆ เช่น กลุ่ม Thai Group เป็นต้น การอ่านข่าวจากกลุ่มข่าวต่าง ๆ ใน Usenet (user network) หรือ Newsgroup นั้น นับเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตคนอื่น ๆ ในระดับโลก ซึ่งมักจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารกัน ซึ่งใน Usenet นี้ เราสามารถเลือกอ่านข้อความในหัวข้อที่เราสนใจ และฝากข้อความคำถามคำตอบของเรา ไว้บนกระดานข่าวนั้นได้

ถ้าเราไม่สนใจในกลุ่มข่าวสารที่เคยเป็นสมาชิกอยู่อีกต่อไป เราก็อาจยกเลิก การเป็นสมาชิก (unsubscribe) ของกลุ่มข่าวนั้น และไปเป็นสมาชิกของกลุ่มอื่น ๆ แทน ก็ได้ การเป็นสมาชิกและการบอกเลิกสมาชิกของกลุ่มข่าวต่าง ๆ นั้นรวมทั้งการใช้บริการ Usenet จะไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

กระดานข่าวที่น่าสนใจของไทย และมีสมาชิกร่วมในการสนทนามากที่สุด ในปัจจุบันคือ กระดานข่าวพันทิพ ที่ URL: www.pantip.com ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ใช้ ที่มีความสนใจหลากหลาย เช่น กระดานข่าวเทคนิคคอมพิวเตอร์ทั้งทางด้านระบบ ปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ สภากาแพะของคอนชอบการเมือง ชอบด้านรถยนต์ กลไก และอื่น ๆ อีกมากลองเข้าไปร่วมวงสนทนากันได้

4. บริการเข้าระบบระยะไกล Telnet

ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นซึ่งตั้งอยู่ไกลออกไป ก็สามารถใช้บริการ Telnet เพื่อเข้าใช้งานเครื่องดังกล่าวได้เหมือนกับเราไปนั่งที่หน้า เครื่องนั่นเอง โดยจำลองคอมพิวเตอร์ของเราให้เป็นเสมือนจอภาพบนเครื่องคอมพิวเตอร์ นั้นได้ โปรแกรม Telnet นับได้ว่าเป็นคำสั่งพื้นฐานที่มีประโยชน์มากสำหรับการใช้งาน อินเทอร์เน็ตในแบบตัวอักษร (text mode) หน้าที่ของโปรแกรม Telnet นั้นจะช่วยให้ผู้ใช้

สามารถทำการ Login เข้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่ต่อเชื่อมอยู่ในเครือข่ายได้ และใช้บริการสำเนาไฟล์ รับส่งอีเมลได้

5. โปรแกรมรับส่งข้อมูล File Transfer Protocol--FTP

FTP เป็นคำสั่งที่ใช้ในการคัดลอกไฟล์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ คำสั่งนี้มีใช้งานอยู่ในเครือข่ายของ TCP/IP ทั่วไป และเมื่อมีการให้บริการในลักษณะของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้น การให้บริการ FTP จึงกลายมาเป็นบริการหนึ่งของอินเทอร์เน็ตไปด้วย โดยผู้ให้บริการจะจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะให้บริการ FTP หรือเรียกว่า FTP Server ซึ่งบรรจุไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ ไว้ ผู้ใช้ที่อยู่ทั่วทุกมุมโลกจะสามารถใช้คำสั่ง FTP ผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ามายังเซิร์ฟเวอร์เหล่านี้เพื่อทำการ โอนหรือคัดลอกไฟล์ข้อมูลเหล่านี้ไป เหตุที่ใช้คำว่า “คัดลอก” ก็เพราะในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้ว ไฟล์ต้นทางก็ยังคงอยู่อย่างเดิม ในขณะที่ทางเครื่องของเราซึ่งเป็นปลายทางจะได้ข้อมูลที่เหมือนกับต้นทางขึ้นมา อีกชุดหนึ่ง แต่การทำงานของ FTP จะต่างจากการคัดลอกหรือ copy ไฟล์ทั่ว ๆ ไปบนระบบเครือข่ายก็คือ การทำ FTP จะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและรัดกุมกว่า เหมาะกับระบบเครือข่ายที่ต่อกันในระยะไกล ๆ เช่น ผ่านสายโทรศัพท์หรือระบบโทรคมนาคมอื่น ๆ ซึ่งมีโอกาสเกิดความผิดพลาดต่าง ๆ ได้มากกว่าในเครือข่ายที่เป็น LAN

6. การซื้อขายสินค้าและบริการ (e-Commerce หรือ Electronic Commerce)

เป็นการจับจ่ายซื้อขายสินค้าและบริการ เช่น ขายหนังสือ คอมพิวเตอร์ การท่องเที่ยว ฯลฯ ปัจจุบันมีบริษัทนับหมื่นบริษัทใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกิจ และให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ในปี พ.ศ. 2540 การค้าขายบนอินเทอร์เน็ตมีมูลค่าสูงถึง 1 แสนล้านบาท และจะเพิ่มเป็น 1 ล้านล้านบาท ในอีก 5 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นโอกาสทางธุรกิจแบบใหม่ที่น่าสนใจ และเปิดทางให้ทุกคนเข้ามาทำธุรกิจได้โดยโดยใช้ทุนไม่มากนัก

7. การให้ความบันเทิง (entertainment)

อินเทอร์เน็ตมีบริการด้านความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เกม เพลง รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ เป็นต้น เราสามารถเลือกใช้บริการเพื่อความบันเทิงได้ตลอด 24 ชั่วโมง และจากแหล่งต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลก ทั้งจากประเทศไทย อเมริกา ยุโรป และออสเตรเลีย เป็นต้น

บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง

บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง เป็นการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการพักผ่อน-หย่อนใจ จากบริการทางระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย (พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร, 2547, หน้า 121-122)

1. คูหนังฟังเพลงทางอินเทอร์เน็ต

ความสามารถของการรับข้อมูลภาพและเสียงที่ได้รับความนิยมที่สุดในอินเทอร์เน็ต คือ การดูหนังฟังเพลง ซึ่งผู้ให้บริการอยู่ในเว็บไซต์ซึ่งข้อมูลมีอยู่ 2 แบบ คือแบบที่ต้องดาวน์โหลดไฟล์เพื่อใช้เปิดก่อนและแบบเรียลไทม์ที่สามารถเปิดขึ้นได้ทันที ไฟล์ที่ใช้การดูหนังฟังเพลงทางอินเทอร์เน็ต คือ RealPlayer ซึ่งแสดงผลไฟล์ข้อมูลที่เป็นมัลติมีเดียทั้งไฟล์เสียงและไฟล์ภาพแบบวีดิทัศน์ ตลอดจนการถ่ายทอดสด

2. เกมคอมพิวเตอร์ในอินเทอร์เน็ต (internet game)

เป็นบริการให้ถ่ายโอนเกมคอมพิวเตอร์จาก FTP ซึ่งศูนย์บริการบางแห่งได้ติดตั้งเกม ผ่านทางเครือข่าย MUD (Multi User Dimension) ในเกมประเภทนี้มีรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวและ Virtual Reality ซึ่งให้ความเพลิดเพลินจนปัจจุบันได้พบปัญหาการเสพติดเกม ซึ่งทวีความรุนแรงขึ้นตามพัฒนาการของเกม คือ ผู้เล่นจะใช้เวลาเล่นเกมมากขึ้นเรื่อย ๆ จากเพียง 2-3 ชั่วโมงเพิ่มมากขึ้นไปจนถึง 16-18 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งทำให้เสียงานและเสียการเรียน

รูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารอินเทอร์เน็ต

หากเปรียบเทียบลักษณะของรูปแบบเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต จากยุคที่เป็นเพียงตัวอักษร (text mode) มาจนถึงยุคไฮเปอร์เท็กซ์ (hypertext mode) หรือที่รู้จักกันดีในนามของเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web: WWW) จะพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในยุคตัวหนังสือ ถึงแม้เนื้อหาของอินเทอร์เน็ตจะครอบคลุมประเด็นและความสนใจที่หลากหลาย แต่ลักษณะของการนำเสนอและการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ในยุคก่อน WWW จะค่อนข้างเป็นจริงเป็นจังมากกว่า เนื่องจากต้องใช้ตัวอักษรเป็นสื่อกลางในการนำเสนอล้วน ๆ สีสันลวดลาย และความดึงดูดใจต่าง ๆ จากลักษณะของสื่อประสม (multimedia) เป็นเรื่องที่ทำไม่ได้เลย นอกจากนี้การเชื่อมโยง (link) ของ

ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ก็ทำได้ค่อนข้างยาก และต้องใช้โปรแกรมพิเศษที่ใช้งานได้ไม่ยากนัก จึงไม่น่าแปลกใจที่วงการสื่อสารของอินเทอร์เน็ตในยุคนี้จึงจำกัดเฉพาะกลุ่มคนที่มีการศึกษาดีที่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มากนักน้อย กระนั้นก็ดี เนื้อหาอินเทอร์เน็ตในยุคนี้นอกจากเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ และการวิจัยที่สำคัญแล้ว ก็ยังแผ่ขยายไปถึงแทบทุกหัวข้อของความสนใจ และการสื่อสารของมนุษย์อีกด้วย รูปแบบเครือข่ายเนื้อหา และการแลกเปลี่ยนที่โดดเด่นในยุคนี้คือ Bulletin Board Service--BBS ที่มีลักษณะเหมือนกระดานข่าวให้ผู้สนใจส่งข้อความ หรือสารใด ๆ มาไว้ที่กระดานกลางให้ผู้สนใจคนอื่นได้อ่านและแสดงความคิดเห็น หัวข้อของ BBS จะมีหลากหลายมาก ตั้งแต่เรื่องศาสนา เรื่องการผสมเทียม เรื่องการทำวัตถุระเบิด ไปจนถึงการรณรงค์ปฏิบัติเขียว (green movement) ในทำนองเดียวกัน การแลกเปลี่ยนและการสร้างเครือข่ายการสื่อสารตามหัวข้อความสนใจร่วมกัน ยังปรากฏชัดเจนในกลุ่มข่าว (news group) ที่สมาชิกของกลุ่มจะอาศัยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในการส่งข่าวสารถึงกันเป็นระยะ ๆ ตัวอย่างเช่น กลุ่มข่าวเรื่องกีฬาฟุตบอลอังกฤษจะมีการส่ง e-mail แลกเปลี่ยนในกลุ่มเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของทีมที่ตนชื่นชอบหรือการแข่งขันนัดสำคัญ ๆ ต่าง ๆ (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547, หน้า 75-76)

หลังจากอินเทอร์เน็ตได้เข้าสู่ไฮเปอร์เท็กซ์ หรือเว็ลด์ไวด์เว็บ ในราวปี พ.ศ. 2538 รูปแบบและเนื้อหาที่น่าสนใจได้เปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เนื้อหาที่โดดเด่นที่สุดในยุคนี้ คือ เนื้อหาของเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ หรือการค้า จากเครือข่ายของการสื่อสารเพื่อการศึกษา การวิจัยและการสร้างชุมชนเสมือนตามประเภทความสนใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ได้กลายสภาพมาเป็นเครือข่ายเพื่อธุรกิจ และการค้าอย่างเต็มรูปแบบ เทคโนโลยีไฮเปอร์เท็กซ์ ที่นำเอาลักษณะเฉพาะอย่างสีสัน เสียง รูปภาพ กราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหว ตลอดจนการเชื่อมโยง (link) ข้อมูลเว็บไซต์หนึ่ง ไปยังอีกเว็บไซต์หนึ่ง เอื้ออำนวยต่อการค้าขาย หรือการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronics commerce) บนอินเทอร์เน็ตได้ดียิ่ง จึงไม่เป็นที่แปลกใจว่าห้างร้าน และองค์กรธุรกิจจำนวนมาก โดยเฉพาะในประเทศอุตสาหกรรมก้าวหน้าต่างก็กระตือรือร้นที่จะสร้างเว็บไซต์เป็นของตนเองที่จะเป็นช่องทางในการทำการค้าสินค้าของตนต่อกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547, หน้า 76)

นอกจากเนื้อหาอินเทอร์เน็ตที่เป็นเว็บไซต์ทางการค้าแล้ว เนื้อหาอีกประเภทที่ไม่ควรละเลยกล่าวถึง คือ เนื้อหาของเว็บท่า (portals) เว็บท่าคือ เว็บไซต์ที่ให้บริการนำพาผู้ใช้ไปยังจุดมุ่งหมายที่ต้องการในอินเทอร์เน็ต โดยเว็บท่าจะจัดระบบฐานข้อมูลเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตเป็นประเภทต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมีกลไกการหาข้อมูล (search mechanism) ที่มีประสิทธิภาพ หากผู้ใช้งานต้องการหาข้อมูล หรือจุดหมายปลายทางที่เฉพาะเจาะจงมากกว่านั้นองค์ประกอบหลัก ๆ ที่เว็บท่ามีให้ผู้ใช้คือ บริการ e-mail เครื่องมือในการหาข้อมูลหรือที่อยู่เว็บไซต์ (search engine) และความสามารถในการเข้าถึง (access) การเชื่อมโยง (link) เว็บไซต์ที่เป็นการค้า หรือประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronics commerce) (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547, หน้า 76)

ตัวอย่างเว็บท่าที่รู้จักกันดีในระดับสากล คือ อเมริกาออนไลน์ (America online หรือ AOL) ซึ่งเป็นเว็บท่าที่ใหญ่ที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2541 (ค.ศ. 1998) มีรายได้มากกว่า 2.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ มีสมาชิก 11 ล้านคนและให้บริการอีกหลากหลาย นับแต่ให้บริการ e-mail ห้องสนทนา (chat room) การเชื่อมโยงเข้ากับเว็บไซต์อื่น ๆ ทั้งในและนอกเครือข่ายของ AOL และการจัดหาพนักงานไว้ตอบคำถามใด ๆ ที่มีผู้ใช้อาจมีในประเทศไทย เว็บท่าที่มีชื่อเสียงรู้จักกันดี ได้แก่ เว็บไซต์ sanook.com เว็บไซต์ pantip.com เว็บไซต์ lemononline.com และเว็บไซต์ saimguru.com ในหน้าโฮมเพจของ sanook.com มีการแบ่งสารบัญเว็บไซต์เป็นกลุ่ม ๆ ตามหัวเรื่อง ๆ เช่น กีฬา การแพทย์ และอนามัย การศึกษา ข่าวและสื่อคอมพิวเตอร์ ซอปปิ้ง บ้านเทิง บุคคลและสังคม ยานยนต์ ราชการ วิทยาศาสตร์และวิศวกรรม ศิลปวัฒนธรรม และสังคมศาสตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนเว็บไซต์ที่ติดยอดอันดับนิยม หรือเว็บที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ในส่วนของกระดานข่าว (web board) ที่ใช้ชื่อว่า “สนทนาหน้าแป้น” นั้นจะมีการแบ่งประเด็นการสนทนาหรือกระทู้ ออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ที่หลากหลาย นับตั้งแต่สารสาระทั่วไป ธุรกิจ กีฬา ดารานักร้อง ผู้หญิง เด็ก สุขภาพไปจนถึงเกม

กิจกรรมบนอินเทอร์เน็ตรูปแบบต่าง ๆ และปัญหาที่พบจากใช้งานอินเทอร์เน็ต

สำหรับกิจกรรม และบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตที่สามารถพบเห็นได้จาก เว็บไซต์ทั่วไป และเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง ประกอบด้วย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สนทนา (chat) กระดานข่าว (web board) ติดตามข่าว (news, timely report) ค้นหาข้อมูล (information search) ชมหินค้า (shopping) เล่นเกม (games) ดาวน์โหลดเกม (downloads games) ดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ (downloads software) ดาวน์โหลดเพลง (downloads music) ดาวน์โหลดละคร ภาพยนตร์ การ์ตูน (downloads series/movie/ anime) ดูทีวีผ่านอินเทอร์เน็ต (online TV) ฟังเพลงผ่านอินเทอร์เน็ต (online music) เรียนผ่านอินเทอร์เน็ต (e-learning) ประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (video conference) โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) สร้างเว็บไซต์ (website) เขียนไดอารี่ บล็อก (diary/weblog) และส่งรูปภาพหรือภาพถ่ายขึ้นบนเว็บไซต์ (upload photo) (พันศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ และชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล, 2552)

ขณะที่ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตประกอบด้วย ความล่าช้าของการสื่อสาร (speed) การมีแหล่งข้อมูลทางเพศ (pornography) ความเชื่อถือได้ของบริการเครือข่าย (network reliability) อีเมลขยะ (junk mail) ภาระค่าใช้จ่าย (expenses) ปัญหาทางภาษา (language) ความยากในการหาเว็บไซต์ (web search) การใช้ถ้อยคำหยาบคาย (impolite/inappropriate content) เป็นต้น (พันศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ และชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล, 2552)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (information seeking behavior) หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สนองความต้องการของตน ซึ่งพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณมีความต้องการสารสนเทศ โดยอาจต้องศึกษา วิเคราะห์ วางแผน หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่พบว่า คุณมีสารสนเทศไม่เพียงพอ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2532, หน้า 177)



พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และระบบสารสนเทศ เพราะระบบสารสนเทศล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมสารสนเทศหรือข้อมูลด้านใดด้านหนึ่ง อันจะเป็นประโยชน์ในการค้นหาของผู้ใช้ โดยมีผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการที่เกี่ยวข้อง ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศยังมีพื้นฐานจากความต้องการสารสนเทศที่ซับซ้อนในระดับต่าง ๆ รวมทั้งลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้เองด้วย เช่น ผู้ใช้บางคนชอบแสวงหาสารสนเทศด้วยตัวเอง ขณะที่ผู้ใช้อีกจำนวนหนึ่ง นิยมใช้การสอบถามจากเพื่อนหรือผู้รู้เสียก่อน เป็นต้น (สมพร พุทธาพิทักษ์, ม.ป.ป.)

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้น สัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการสารสนเทศและผู้ใช้ในปัจจุบันมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย การเข้าใจพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศย่อมเป็นประโยชน์ในการออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ที่เอื้อต่อผู้ใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (สมพร พุทธาพิทักษ์, ม.ป.ป.)

1. ระดับองค์กร มีปัจจัยสำคัญได้แก่ (1) วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร (2) โครงสร้างและภารกิจขององค์กร (3) บริการสารสนเทศในองค์กร และ (4) โครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในองค์กร

การใช้คอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กร ในปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ โดยจัดให้มีคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายใน และเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรอย่างสะดวกและรวดเร็ว อันนับเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศผ่านเครือข่ายสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

2. ระดับกลุ่มผู้ใช้ ได้แก่ (1) งานหรือภารกิจของกลุ่มผู้ใช้ พิจารณาจากกลุ่มที่ผู้ใช้ได้จากแผนกที่ผู้ใช้สังกัด (2) ระดับหรือตำแหน่งงาน และ (3) สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน

ระดับผู้ใช้แต่ละคน ได้แก่

สาขาวิชาที่ได้ศึกษามา หรือมีพื้นฐานและความสนใจ สาขาวิชาเป็นสิ่งกำหนดความสนใจเบื้องต้นในการแสวงหาสารสนเทศ

ระดับการศึกษาของผู้ใช้ หมายถึงความรู้ในระดับต่าง ๆ เช่น วิชาชีพ
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรม
การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจต้องการสารสนเทศ
ที่ลึกซึ้ง เจาะลึกเฉพาะด้านหรือหัวข้อยิ่งขึ้น

ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง ความเข้าใจถึงความสำคัญในการใช้
สารสนเทศในการแก้ปัญหาทั้งในการดำรงชีวิต และการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ที่มีระดับการรู้
สารสนเทศในระดับสูง จะสามารถแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ
รู้วิธีการรวบรวมสารสนเทศ ประเมินหรือตรวจสอบสารสนเทศรวมทั้งประยุกต์
สารสนเทศในการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ

ระดับการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ หมายถึง ความเข้าใจและ
ความสามารถพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม หรือเครือข่าย
การสื่อสารต่าง ๆ นั้นเอง

3. สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ
ประสบการณ์ในการทำงาน และความสนใจส่วนตัว ที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต
และการทำงานของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละบุคคล แทนที่จะเลือกทางเลือกที่จะทำให้ได้
สารสนเทศที่ดีที่สุด ผู้ใช้จำนวนมากเลือกทางเลือกที่ใช้ความพยายามให้น้อยที่สุดนั่นเอง
ทางเลือกที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วที่สุด เพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ ผู้ใช้จะไม่
เลือกทางเลือกที่ยุ่งยากซับซ้อน แม้จะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพก็ตาม เช่น ในการศึกษา
การใช้บริการ Search Engine ในระบบอินเทอร์เน็ตนั้น จากการสังเกต ผู้ใช้จะพิจารณา
ผลการค้นหาเพียงไม่กี่หน้าจอ หรือไม่เกิน 20-30 รายการ แม้ผลการค้นหาจะมีจำนวน
มากมายก็ตาม

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ มีดังนี้ (Bouazza, 1989, p. 126)

1. เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล
2. เพื่อการศึกษาไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือของผู้อื่น

3. เพื่อการปฏิบัติงาน

4. เพื่อปกครองสังคม และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นในระดับสูงขึ้นไป เช่น ในระดับนานาชาติ

5. ผลของการใช้สารสนเทศต่อตัวบุคคล หลังจากมีการใช้สารสนเทศก็จะเกิดผลต่อตัวบุคคลผู้ใช้นั้น ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม

6. ผลของการใช้สารสนเทศโดยรวมย่อมส่งผลต่ออีกทอดหนึ่ง ผลบั้นปลายนี้อาจเกิดประโยชน์แก่องค์กรและสังคมที่บุคคลนั้นสังกัด

7. บุคคลใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น การแก้ปัญหาประจำวัน เพื่อความอยู่รอดในสภาวะวิกฤต เพื่อให้รู้ข่าวสาร หรือเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง นันทนาการ และเพื่อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ความคิดและหลักการของการใช้สารสนเทศ ชัดแตกต่างระหว่างการใช้สารสนเทศขึ้นอยู่กับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ เริ่มจากการใช้ประโยชน์จากอะไรก็ตาม จะต้องมีความต้องการจริง ๆ ขาดไม่ได้ หากขาดแล้วทำให้เกิดความเสียหาย ความต้องการนั้นเป็นความต้องการตามความจำเป็นที่ต้องการใช้ เป็นการใช้ที่เป็นไปได้ หรือเป็นความต้องการเพราะขาดแคลน หรือบกพร่อง และเป็นความต้องการสิ่งที่เป็นเพื่อให้ครบถ้วนตามคุณสมบัติ (Bouazza, 1989, p. 126)

พฤติกรรมการสื่อสาร

ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถที่จะควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับ หรือเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่เห็นว่าไม่น่าสนใจได้อย่างสะดวก ปัจจัยที่สำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจรับข่าวสารแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล (Schramm, 1973) มีดังนี้

1. ความสะดวกในการใช้ บุคคลจะเลือกใช้สื่อที่อยู่ใกล้ตัวและมีความสะดวกในการใช้มากที่สุด

2. ความเด่น บุคคลเลือกให้ความสนใจกับสารที่มีจุดเด่นต่างไปจากสารอื่น

3. ประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารต่างกัน

4. การใช้ประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนอง
วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

5. การศึกษาและสถานะทางสังคม การศึกษาและชั้นทางสังคมมีอิทธิพลอย่างยิ่ง
ต่อการเลือกของผู้รับสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

ชาตริส การะเวก (2544) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและจุดมุ่งหมายการใช้
อินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า
กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 2.35-
3.01 ได้รับเงินประจำเดือน ๆ ละ 3,000-5,000 บาท มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง โดยใช้
บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของทางมหาวิทยาลัยที่ตนศึกษาอยู่ ได้รับความรู้เกี่ยวกับ
อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาด้วยตนเอง โดยมากใช้อินเทอร์เน็ตตามลำพัง และเปิดรับ
เนื้อหาด้านการบันเทิงจากเว็บไซต์ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้านการศึกษา เพื่อติดตามกำหนดการ
และข่าวสารของสถานศึกษา ใช้ด้านธุรกิจส่วนตัว เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และ
ติดต่อกับคนรู้จัก

การศึกษาของ ชาตริส การะเวก เกี่ยวกับพฤติกรรมและจุดมุ่งหมายการใช้
อินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้อง
กับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา
ในด้านการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539) ได้ศึกษา สภาพ ความต้องการ และปัญหาการใช้
อินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ประเภทบริการระบบ
เครือข่ายที่อาจารย์และนิสิต นักศึกษาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาบ่อยที่สุด คือ การสืบค้น
ข้อมูลแบบเว็ลด์ไวด์เว็บ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และการขอเข้า
ใช้เครื่องระยะไกลตามลำดับ

การศึกษาของ พจนารถ ทองคำเจริญ เกี่ยวกับสภาพ ความต้องการ และปัญหา การใช้อินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้าน การศึกษาปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ได้ศึกษา พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ เวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้ การสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บที่มหาวิทยาลัย และสนใจเปิดเนื้อหาประเภทบันเทิง มากที่สุด นักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ และความเป็นเจ้าของเครื่อง คอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บแตกต่างกัน โดยเพศชาย มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บมากกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษาที่มีอายุ น้อยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บมากกว่านักศึกษาที่มีอายุมาก และ นักศึกษาที่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บ มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จาก ระบบเวิลด์ไวด์เว็บ เพื่อการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการและทักษะการใช้งานระบบ เวิลด์ไวด์เว็บ และใช้ระบบเวิลด์ไวด์เว็บในการตอบสนองความต้องการด้านข่าวสาร และการพักผ่อนหย่อนใจ

การศึกษาของ องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ เกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ เวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะ ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้านการศึกษาประโยชน์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง

มะลิวรรณ หงษ์ทอง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีเครื่อง คอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยเขาใช้อินเทอร์เน็ต ณ ศูนย์บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษาเรียนรู้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาด้วย ตนเองและมีความรู้เกี่ยวกับการบริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด มีการใช้บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และใช้งานด้านการบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลา ในการค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำรายงาน หรืองานวิจัยมากที่สุด

การศึกษาของ มะลิวรรณ หงษ์ทอง เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้านรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อความบันเทิง

Liu and Redfern (1997) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลของนักศึกษาที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน กรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัย San Jose โดยมีสมมติฐานว่า นักศึกษาที่มาจากเชื้อชาติแตกต่างกัน จะมีการค้นหา และเลือกใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างไร โดยทำการสำรวจจากนักศึกษา 237 คนที่มหาวิทยาลัย San Jose ในปี ค.ศ. 1995 ซึ่งมีนักศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ร้อยละ 50.7 มักจะประสบความสำเร็จในการใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และยังพบว่า นักศึกษาที่มีความถนัดในการใช้ห้องสมุดสูง จะประสบความสำเร็จในการค้นหาข้อมูลมากกว่าผู้ที่ใช้น้อยหรือไม่ใช้เลย นอกจากนี้พื้นฐานทางวัฒนธรรม ยังมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้ห้องสมุด

การศึกษาของ Liu and Redfern แสดงให้เห็นว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศแตกต่างกัน ตรงกับสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงแตกต่างกัน

Rezabek (2000) ได้ศึกษาเรื่อง *Online focus group: Electronic discussions or research* ได้ศึกษาถึงจุดประสงค์ของวัยรุ่นในการสนทนากลุ่ม ซึ่งวัยรุ่นที่มีอายุต่างกัน เรื่องที่ใช้ในการสนทนาก็จะไม่เหมือนกัน และในแต่ละกลุ่มก็จะใช้เวลาในการสนทนา มากน้อยไม่เท่ากัน แล้วแต่ว่าเรื่องที่ใช้เปิดการสนทนานั้น มีประเด็นต้องคุยมากน้อยเพียงใด

การศึกษาของ Rezabek เกี่ยวกับจุดประสงค์ของการสนทนาออนไลน์ของวัยรุ่น สอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้านรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง เนื่องจากการสนทนาผ่านทางเว็บไซต์นับเป็นองค์ประกอบหลักของเว็บไซต์ด้านบันเทิงด้วย

Mohaiadin (1996) ได้ศึกษาประโยชน์และองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครือข่ายการศึกษาของ Rezabek เกี่ยวกับจุดประสงค์ของการสนทนาออนไลน์ของวัยรุ่นสอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัยที่จะศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้านรูปแบบใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง เนื่องจากการสนทนาผ่านทางเว็บไซต์นับเป็นองค์ประกอบหลักของเว็บไซต์ด้านบันเทิง

อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามาเลเซียที่ศึกษาในต่างประเทศพบว่า นักศึกษาชายมีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่า และมีทักษะดีกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษามีการเริ่มใช้อินเทอร์เน็ต ตั้งแต่การลงทะเบียนเรียน โดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าสังคมมากกว่าการเรียน ส่วนบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือไปรษณีย์-อิเล็กทรอนิกส์ ประสบการณ์และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความบ่อยในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคือ ประโยชน์และความคุ้นเคยในการใช้งาน และนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าน่าจะมีการเรียน การสอนวิชาอินเทอร์เน็ตในทุกระดับวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย

การศึกษาของ Mohaiadin เกี่ยวกับประโยชน์และองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครือข่ายการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับผู้วิจัยที่ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงของนักศึกษา ในด้านรูปแบบใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง เนื่องจากการสนทนาผ่านทางเว็บไซต์นับเป็นองค์ประกอบหลักของเว็บไซต์ด้านบันเทิง

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ไม่สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์จากทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง อาจต้องพิจารณาร่วมกันหลายทฤษฎีและตัวอย่างงานวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูล และนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังกล่าวต่อไป