

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต้องการศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ จากเนื้อหาและการนำเสนอที่ทำให้เกิดปัจจัยต่อการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ เพื่อนำผลที่ได้นำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาเนื้อหาและการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ให้ผู้รับข่าวสารได้รับข่าวสารที่มีคุณภาพในอนาคต หนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่จะศึกษา ได้แก่ ไทยรัฐ เดลินิวส์ ฐานเศรษฐกิจ กรุงเทพธุรกิจ และเดอะเนชั่น ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ดังกล่าวข้างต้น

การวิจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่เป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่ง จึงต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎี แบบจำลองการสื่อสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1. หนังสือพิมพ์ออนไลน์
2. อินเทอร์เน็ตกับการปรับตัวขององค์กรสื่อ
3. หนังสือพิมพ์ออนไลน์บนโลกไร้พรมแดน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์
5. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่
6. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
7. ทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสาร
8. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
9. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร
10. ทฤษฎีการจูงใจ
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หนังสือพิมพ์ออนไลน์

หนังสือพิมพ์ออนไลน์เป็นสื่อที่มีการนำเสนอเนื้อหาบนจอคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเด่นอยู่ที่การมีฐานข้อมูลที่กว้างขวางมาก ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลข่าวทั้งปัจจุบันและอดีตได้สะดวกรวดเร็ว และยังสามารถอ่านข่าวสารประเภทอื่น ๆ ที่ไม่มีการนำเสนอในหนังสือพิมพ์ได้อีกด้วย

ความหมายของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (online newspaper) หมายถึง ฐานข้อมูล (databases) ซึ่งบรรจุเนื้อหาที่สำคัญเต็มรูปแบบของข่าวทุกประเภทที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์รายวัน และสามารถเข้าถึงเนื้อหาต่าง ๆ ที่ต้องการค้นได้เช่นเดียวกันกับในหนังสือพิมพ์ปกติ การให้บริการแฟ้มข้อมูลออนไลน์จึงเปรียบเสมือนการเก็บรวบรวมข่าวจากหนังสือพิมพ์ปกติมาไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Rogers, 1986, p. 8)

หนังสือพิมพ์และอุตสาหกรรมออนไลน์ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงปี ค.ศ. 1995 โดยสำหรับภาคอุตสาหกรรมออนไลน์แล้ว คำว่าหนังสือพิมพ์ออนไลน์หมายถึง การสำเนาเนื้อหาข่าวที่ไม่ยาวนานจากหนังสือพิมพ์ปกติ (Bjorner, 1995, p. 54)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ว่าเป็นสื่อที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออนไลน์ หรือผ่านทางคลื่นไฟฟ้าปรากฏทางจอคอมพิวเตอร์ ผู้รับสารสามารถเลือกอ่านข่าวได้ทางเครื่องรับปลายทางในเวลาใดก็ได้ เพียงแค่เปิดเว็บไซต์ตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว การรายงานข่าวเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ผู้รับสารจะทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวในปัจจุบัน โดยไม่ต้องเสียเวลาเปิดอ่านหนังสือพิมพ์ (มณฑิรา อินคชสาร และดวงกมล ชาติประเสริฐ, 2540, หน้า 178)

รูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

การนำเสนอข้อมูลของหนังสือพิมพ์ออนไลน์จัดอยู่ในรูปแบบ World Wide Web คือ มีการใช้เทคโนโลยีไฮเปอร์เท็กซ์ (hypertext) เป็นระบบจัดการข้อมูลซึ่งแสดงออกมา

ในรูปแบบการเชื่อมโยงแหล่งข่าวสารโดยตัวเชื่อม (link) ข้อมูลที่ปรากฏนอกจากจะเป็นตัวหนังสือแล้วยังประกอบด้วยรูปภาพหรือกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวีดิทัศน์ การเชื่อมโยงข้อมูลจะไม่เป็นเส้นตรง (non-linear) คือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ โดยผู้รับสารเป็นผู้เลือกและมีอิสระในการอ่านข้อมูล

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ คือ การนำเสนอข่าวที่มีวัตถุประสงค์เดียวกับหนังสือพิมพ์ปกติ ซึ่งเป็นการตกทอดข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์มาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น การจัดแบ่งส่วนต่าง ๆ ของข่าวจึงยังคงมีครบเช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์ปกติ เช่น ข่าวในประเทศ ต่างประเทศ ข่าวธุรกิจ การเงิน ข่าวสังคมและวัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี กีฬา และบันเทิง เป็นต้น แต่สิ่งที่พิเศษก็คือ จำนวนพื้นที่ของเว็บไซต์จะมีมากกว่าพื้นที่ของหนังสือพิมพ์หน้ากระดาษ (Bjorner, 1995, p. 112) ดังนั้น หนังสือพิมพ์ออนไลน์จึงสามารถเก็บข้อมูลได้ลึก ให้รายละเอียดได้มากกว่าเดิม และสามารถนำเสนอข่าวสารที่ไม่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ปกติได้อีกด้วย การเพิ่มเติมอ้างอิงแหล่งสื่อต่าง ๆ หรือการเสริมแหล่งกำเนิดข่าวสาร ตลอดจนสามารถเปลี่ยนแปลงปรับข่าวสารให้สดใหม่ตลอดเวลา เป็นต้น (Pavlik, 1997, p. 87)

รูปแบบการนำเสนอข่าวในปัจจุบันนั้น ต้องติดตามความต้องการของผู้อ่านที่ปรับเปลี่ยนไปโดยให้ข้อมูลข่าวสารที่ผู้อ่านต้องการ เนื้อหาที่เฉียบคมและแปลกใหม่ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว จะช่วยให้สื่อได้รับการยอมรับทำให้ผู้อ่านสนใจและติดตาม

ลักษณะเฉพาะของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

การนำเสนอเนื้อหาบนเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์มีลักษณะเฉพาะตัว และสามารถนำเสนอเนื้อหาได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ (Roger, 1986, p. 44)

1. รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ (interactive model) เช่น การคลิกไปยังหัวข้อข่าวเพื่อเรียกอ่านข้อมูลเพิ่มเติม การร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสำรวจความคิดเห็น (online poll) ผู้อ่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที หรือการส่ง e-mail ให้กองบรรณาธิการ เป็นต้น

2. การผสมผสานของสื่อประสม (multimedia model) เป็นการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบข้อมูล ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง เช่น การนำเสนอภาพเคลื่อนไหว เหตุการณ์สำคัญบนเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

3. ความเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ (continuous change) เป็นคุณลักษณะสำคัญของหนังสือพิมพ์ที่จะดึงดูดให้อ่านติดตามอ่านข่าวสารอยู่เป็นประจำ เช่น เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์กรุงเทพมหานครที่มีการเพิ่มข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ทุก ๆ ชั่วโมง

4. การใช้งานง่าย (ease of navigation) เป็นการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายบนเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์เมื่อต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมบราวเซอร์ เช่น มีไอคอนหน้าจอแรกหรือไอคอนหมวดหมู่ข่าวต่าง ๆ อยู่ทางด้านข้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้อ่านสามารถเปิดอ่านข่าวในหัวข้อต่อไปได้ โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่หน้าจอแรก การอำนวยความสะดวกในการอ่านจะช่วยทำให้อ่านไม่เกิดความสับสนในการเข้าถึงข้อมูล

พัฒนาการและแนวโน้มของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

หนังสือพิมพ์ออนไลน์มีการพัฒนาและแนวโน้ม 3 ระยะ ดังนี้ (Pavlik, 1997, p. 63)

ระยะที่ 1 มีลักษณะเช่นเดียวกันกับหนังสือพิมพ์ปกติ และหนังสือพิมพ์ปกติก็ยังมีอิทธิพลต่อหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ กล่าวคือ จะเป็นการใช้เนื้อหาเดียวกับแหล่งข่าวเดิม และวัตถุประสงค์เดิม

ระยะที่ 2 นักข่าวจะสร้างข่าวจากแหล่งเดียวกันกับหนังสือพิมพ์ปกติ และเพิ่มขยายโดยใช้ไฮเปอร์ลิงก์ (hyperlink) ผู้ที่อ่านจะสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นได้ นอกจากนี้ยังจัดให้มีปฏิสัมพันธ์ (interactive feature) เช่น การใช้เครื่องมือสืบค้นหัวข้อหรือข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง

ระยะที่ 3 มีลักษณะเป็นการออกแบบเนื้อหาข่าวสารจากแหล่งข่าว เพื่อนำเสนอบนเว็บไซต์โดยเฉพาะเพื่อให้เป็นแหล่งข่าวใหม่ โดยไม่ต้องพึ่งพิงกับหนังสือพิมพ์

ข้อจำกัดและข้อได้เปรียบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

ข้อจำกัดของการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ เกิดจากธรรมชาติของสื่อ และผู้รับสาร กล่าวคือ การอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ผ่านโปรแกรมการใช้งาน ในอินเทอร์เน็ตนั้น ทำให้ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารได้ที่ละข่าว ผู้รับสารพบว่าการอ่านเช่นนี้เป็นเรื่องยากเมื่อเทียบกับการอ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดทางด้านความไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีหรือขาดประสบการณ์ การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารต้องปรับตัวและเรียนรู้การใช้งาน ทำให้ผู้รับสารบางคนเกิดทัศนคติในแง่ลบกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและเสียเวลา ในบางครั้งข้อมูลข่าวสารที่นำเสนออาจมีปัญหาในการละเมิดลิขสิทธิ์ส่วนบุคคล หรือมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ผู้รู้ทำไม่ถึงการณ์เลียนแบบในสิ่งที่ไม่สมควร (Katz & Blumler, 1994, p. 84)

รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาของเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ยังยึดติดอยู่กับการนำเสนอแบบเดิม ๆ แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงของ World Wide Web จะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีการใช้ลูกเล่นต่าง ๆ มากมายก็ตาม จะเห็นได้จากการออกแบบเว็บไซต์ถึงแม้จะมีภาพเคลื่อนไหว เช่น Animation Gifs หรือ Java Script แต่หนังสือพิมพ์กลับไม่ให้ความสนใจ สาเหตุเป็นเพราะหนังสือพิมพ์ได้สร้างกระแสตั้งแต่เดิมว่ารูปแบบคงที่ เนื้อหาเท่านั้นที่เปลี่ยนแปลง (McAdams, 1997)

ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งต่อการเจริญเติบโตของการข่าวออนไลน์ คือ บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการข่าวและอินเทอร์เน็ต ที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝน ตลอดจนพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในสังคมไทยยังมุ่งเน้นความบันเทิงมากกว่าเพื่อการข่าว

ปัจจุบันหนังสือพิมพ์ออนไลน์ได้สร้างสรรค์รูปแบบการนำเสนอใหม่ ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ผู้อ่านมีปฏิสัมพันธ์กับสารหรือผู้อ่านคนอื่น ๆ ได้ทันที โดยผ่านกระดานสนทนา (chat board) ในเว็บไซต์ข่าว เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อเนื้อหาข่าวที่นำเสนอ การตอบแบบสำรวจ (poll) และการให้บริการส่งข่าวทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีการใส่ข้อมูลใหม่ทุก ๆ ดันชั่วโม่ง ทั้งนี้ เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านใช้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์ของตนมากขึ้น

ผู้อ่านสามารถเห็นหัวข้อข่าวที่ปกติดูอยู่ในหน้าของหนังสือพิมพ์ฉบับเล่มได้ ในหน้าแรกของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยมีการจัดแบ่งเป็นเมนูข่าวสาร (content menu) ซึ่งจะมีการนำเสนอหัวข้อข่าวทั้งในปัจจุบันและอดีตเพียงอย่างเดียว หรือมีการนำเสนอหัวข้อข่าวควบคู่ไปกับความนำของแต่ละข่าวเรียงไปตามประเภทของข่าว ยิ่งไปกว่านั้น ในหน้าแรกนี้ผู้อ่านยังสามารถเห็นองค์ประกอบอื่นของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ เช่น โฆษณา การติดต่อบรรณาธิการ ซึ่งองค์ประกอบจะมีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การออกแบบเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ออนไลน์แต่ละฉบับ นอกจากนี้ผู้อ่านยังสามารถ เลือกเนื้อหาที่ตรงตามความสนใจ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปกับการอ่านเนื้อหาที่ไม่ต้องการ แบบการอ่านหนังสือพิมพ์ปกติซึ่งเหมาะกับผู้อ่านที่สนใจเนื้อหาเฉพาะเรื่อง

เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข่าว ในลักษณะของชุดข้อมูลข่าว เช่น ไฟล์คลิปภาพเหตุการณ์ ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ และการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับผู้สนใจติดตามรายละเอียด อย่างจริงจังได้อ่าน (สุกนิษฐ์ วงศ์ทางสวัสดิ์, 2549, หน้า 9)

ผู้อ่านข่าวจากสื่อคอมพิวเตอร์ประเมินความน่าเชื่อถือข่าวสารสูงกว่าข่าวจาก หนังสือพิมพ์ปกติ ด้วยเหตุผลจากคุณลักษณะทางด้านบวกของสื่อ เช่น มีความฉลาด เชี่ยวชาญ สมเหตุสมผล น่าเชื่อถือ และไม่มีอคติ ผู้อ่านจึงให้ความเชื่อถือกับข่าวสาร ที่เปิดรับจากหน้าจอคอมพิวเตอร์มากกว่าจากหนังสือพิมพ์ปกติ

อินเทอร์เน็ตกับการปรับตัวขององค์กรสื่อ

การเปิดตัวของสื่อใหม่ในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมาทำให้องค์กรสื่อเกิดการแข่งขัน กันรุนแรงยิ่งกว่าเดิม ไม่เพียงแข่งขันกันเองในกลุ่มสื่อดั้งเดิม แต่ยังรวมถึงการแข่งขัน กับสื่อใหม่ อย่างเช่น สื่อออนไลน์ที่ไม่มีสื่อเดิมสนับสนุน (Lin & Jeffries, 2001, pp. 557-558)

สื่อใหม่ยุคดิจิทัลเหล่านี้แข่งขันกันด้านความเร็วในการรายงานข่าว เพื่อเสนอข่าว ใหม่ที่สุดตามความต้องการของผู้อ่าน โดยเฉพาะในช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญ การแข่งขัน ด้านความเร็วในการนำเสนอข่าวทำให้นักข่าวในการเสนอข่าวที่สมดุละหว่าง



ความต้องการของผู้อ่าน กับภาระงานข่าวที่ต้องเสนอข่าวด้วยความเที่ยงธรรม
ความสมบูรณ์ ความสมดุล และความถูกต้อง ผลการสำรวจยังคงพบว่าจำนวนยอจดจำหน้า
หนังสือพิมพ์ยังมากกว่าจำนวนผู้อ่านออนไลน์ แต่องค์กรต่าง ๆ และนักเคลื่อนไหว
ทางการเมืองต่างลดเวลาในการอ่านหนังสือพิมพ์ ดังนั้นการรักษาจำนวนผู้อ่านยังคงเป็น
เรื่องที่ต้องแข่งขัน หนังสือพิมพ์จำเป็นต้องปรับวิธีการนำเสนอเนื้อหาให้น่าสนใจยิ่งขึ้น
(Lasica, 2001, p. 42)

ธุรกิจด้านการบริการข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างแพร่หลาย องค์กร
หนังสือพิมพ์เริ่มดำเนินธุรกิจหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจาก
เห็นศักยภาพของอินเทอร์เน็ต จึงจัดทำหนังสือพิมพ์ออนไลน์ด้วยวัตถุประสงค์ต่างกันไป
เช่น เพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มความเร็วในการนำเสนอข่าวไปยังสถานที่ห่างไกล
โดยเก็บค่าบริการจากสมาชิก เพื่อโฆษณาในหนังสือพิมพ์ หรือเป็นแหล่งรับข้อคิดเห็น
จากผู้อ่าน

ทศวรรษที่ 1990 มีการคาดการณ์ว่าเว็บไซต์จะลดจำนวนสิ่งพิมพ์ลง แต่กลับเป็นว่า
เว็บไซต์กลายเป็นพัฒนาการอีกรูปแบบหนึ่ง และเป็นวิธีที่หนังสือพิมพ์สามารถแข่งขัน
กับสื่อกระจายเสียงในฐานะแหล่งข้อมูลข่าวสารที่โดดเด่นของสาธารณะ สื่อออนไลน์
กลายเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังสำหรับนักข่าว อินเทอร์เน็ตทำให้สามารถเชื่อมโยงข่าว
กับแหล่งที่มาของข่าว บันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์ และแหล่งข้อมูลอื่น ซึ่งล้วนช่วยเพิ่ม
ความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรข่าว ผลสำรวจพบว่าผู้บริโภคข่าวให้ความเชื่อถือข่าวออนไลน์
มากกว่าสื่อหลัก แต่เนื่องจากองค์กรของสื่อหลักมีความน่าเชื่อถือ และความน่าไว้วางใจ
ผสมผสานกับคุณสมบัติที่โดดเด่นของอินเทอร์เน็ตในการเสนอเนื้อหาแบบเชื่อมโยงข้อมูล
บางส่วนกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ตามคุณลักษณะของเว็บเพจ โดยแยกเนื้อหา
เป็นส่วน ๆ ผู้อ่านสามารถอ่านในทิศทางที่หลากหลาย ไม่ต้องลำดับขั้นตอนแบบเส้นตรง
ตามรูปแบบการเขียนแบบเดิม รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ (interactive) การมีส่วนร่วม
การผสมผสานสื่อหลากหลายรูปแบบ (multimedia) การไม่จำกัดพื้นที่ที่นำเสนอ
และความสะดวกในการเข้าใช้ อย่างไรก็ตาม สื่อออนไลน์จำเป็นต้องเสนอข่าวที่ถูกต้อง
มากกว่าข่าวที่รวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดฯ วิจัย	
วันที่.....	17 มิ.ย. 2555
เลขทะเบียน.....	249427
เลขเรียกหนังสือ.....	

ผู้อ่านจะให้ความเชื่อถือสื่อออนไลน์มาก แต่ความความเชื่อถือส่วนใหญ่ของผู้อ่านยังอยู่ที่สื่อดั้งเดิม เพราะผู้อ่านยังต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง การเชื่อถือข้อมูลทางเว็บจึงเป็นผลมาจากการเชื่อถือข้อมูลที่เสนอทางสื่อดั้งเดิมนั่นเอง (Craig, 2005)

หนังสือพิมพ์ออนไลน์บนโลกไร้พรมแดน

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวปฏิรูปองค์ความรู้ให้กับมนุษย์ ทำให้มนุษย์รู้จักการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประโยชน์ในด้านการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ติดตามข่าวสาร และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ด้วยการอ่านข่าวในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่เป็นสื่ออีกทางหนึ่งของหนังสือพิมพ์ โดยเป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบที่อยู่บนพื้นฐานเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการรับข้อมูลข่าวสารของผู้อ่านข่าว

เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้บริโภคข้อมูลที่ต้องการค้นหาโลกของเทคโนโลยีไร้พรมแดนอย่างแท้จริงไม่ว่าอยู่ที่ใดก็ตามถ้าเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้นั้นก็หมายความว่า ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกมุมโลกสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว มีหลายเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาไม่ต่างจากหนังสือพิมพ์ธรรมดาและยังมีการนำเทคนิค ไอเดีย หรือแนวความคิดใหม่ ๆ มาผสมผสานพร้อมกับการพัฒนาให้เว็บไซต์หนังสือพิมพ์เป็นชุมพลข่าวสารอันมหาศาลสำหรับคนออนไลน์ สัมผัสสีสันเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าวฉบับออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตบนโลกไร้พรมแดนเพียงปลายนิ้วคลิก (เกียรติศักดิ์ อนุธรรม, 2545, หน้า 75)

จากการศึกษาหนังสือพิมพ์ออนไลน์บนโลกไร้พรมแดนพบว่า การนำเทคโนโลยีกับกระบวนการออกแบบมาใช้กับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ทำให้ผู้อ่านสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารและค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม

แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์

แนวคิดการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีพื้นฐานการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และทฤษฎีการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้ (1) ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสารตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน (2) ผู้รับสารจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของตน และ (3) ผู้รับสารจะเลือกตีความข่าวสารให้สอดคล้องกับทัศนคติ และประสบการณ์เดิมของตน ทั้งยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระในส่วนที่ต้องการจำเอาไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป (Klapper, 1960)

การเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับเฉพาะข่าวสารที่ตนสนใจ เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อค้นหาข้อมูลมาแก้ปัญหตามประสบการณ์ที่เคยเปิดรับข่าวสาร ดังนั้นหนังสือพิมพ์ออนไลน์ควรแยกข่าวสารในแต่ละหมวดหมู่ให้ชัดเจน และเนื้อหาข่าวที่มีความน่าสนใจมากกว่าหนังสือพิมพ์ปกติ ผู้รับสารจะได้เข้าถึงเนื้อหาข่าวที่สนใจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่

เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคนในสังคม ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมข่าวสาร โดยเฉพาะระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล และต่อสังคมอย่างมากมาย โดยการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบตอปัจจัยภายนอก เช่น ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การศึกษา เทคโนโลยี การเมือง และปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ บุคลิกภาพ ความเชื่อ ทัศนคติ พฤติกรรม การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร สภาวะทางอารมณ์ และจิตใจ

ความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคม (2) เทคโนโลยีแต่ละชนิดจะเหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง (3) ขั้นตอนการผลิตและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม และ (4) การปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้ง จะทำให้เกิดการปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงสังคมตามมาเสมอ (McQuail, 1994, p. 24)

นักวิชาการและนักวิจัยด้านสื่อสารมวลชน ได้พัฒนาโดยให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับมิติของเวลา และสถานที่ กับประสบการณ์การใช้สื่อของมนุษย์เรา เริ่มต้นจากการใช้สื่อจดหมายช่วยให้เราพูดคุยกับคนที่อยู่ห่างไกลในรูปแบบสื่ออักษร จนกระทั่งมาเป็นการสื่อสารด้วยโทรศัพท์ที่ทำให้คนเราพูดคุยกันได้ด้วยเสียงหรือโทรศัพท์สั่นทำให้มองเห็นทั้งภาพและเสียง โดยเฉพาะปัจจุบันที่ความสามารถของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยสร้างเสริมประสบการณ์ของมนุษย์ให้สามารถรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ ในโลกได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ในช่วงเวลาที่เกิดขึ้นจริง จะเห็นได้ว่าพัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและเวลาหมดไป นอกจากนี้ ในรูปแบบของสื่อที่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของมนุษย์ ดังที่กล่าวว่า “Medium is the Message” ตัวสื่อ นั้น เป็นได้ทั้งสื่อและสารได้ด้วยตัวของมันเอง คุณลักษณะของสื่อแต่ละชนิดจะสามารถสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์ และพฤติกรรมสื่อสาร (McLuhan & Fiore, 1967, p. 122)

ปัจจุบันในยุคสังคมข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ มีการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีโทรคมนาคมและเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น ช่วยลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทางและระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารและโต้ตอบระหว่างกันแบบการสื่อสารสองทาง (two way communication) โดยคุณสมบัติของเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่มีผลเชื่อมโยงไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงด้านประสบการณ์การใช้สื่อของมนุษย์ สามารถสรุปได้ดังนี้ (กาญจนา แก้วเทพ, 2542, หน้า 223-239)



1. มีลักษณะโต้ตอบ (interactivity) ได้อย่างฉับพลัน เช่น การโต้ตอบระหว่างผู้ใช้โดยการส่ง e-mail หรือการสนทนาแบบออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทำให้เกิดการสื่อสารและการตอบโต้ได้อย่างฉับพลัน

2. ลักษณะเฉพาะบุคคลหรือมวลชน (individualize or demassified) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ผู้ใช้สื่อสารสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวกและความพึงพอใจของตนเองมากขึ้น สื่อมวลชนจะถูกลดบทบาทในการเป็นผู้ส่งข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสารจะเกิดขึ้นเป็นส่วนตัวมากขึ้น ผู้บริโภคสื่อมีสิทธิที่จะเลือกแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง ณ เวลาใด หรือสถานที่ใดก็ได้

3. ลักษณะของสื่อแบบใหม่ที่สามารถจะแบ่งแยกเป็นส่วน ๆ ได้ (a synchronize) เช่น การให้ข่าวสารไม่จำเป็นต้องมาต่อเนื่องกันยาว ๆ ที่เดียว แต่จะแยกมาเป็นส่วน ๆ แบบข่าวสั้นทุกชั่วโมง ลักษณะข้อมูลข่าวสารเฉพาะทาง เฉพาะด้าน เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับกีฬา รถยนต์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีการสื่อสารแบบออนไลน์ของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ถือได้ว่าเป็นสื่อที่ทันสมัย สามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ได้ตลอด ซึ่งช่วยให้คนในสังคมได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์ ถูกต้องชัดเจนทั่วถึงกัน และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารข่าวสารจากผู้ส่งถึงผู้รับมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาถึงวิธีการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

หนังสือพิมพ์ออนไลน์นับเป็นการเผยแพร่และการสื่อสารนวัตกรรม (communication of innovation) อย่างหนึ่ง เนื่องจากการเผยแพร่แนวความคิด หลักปฏิบัติ รวมทั้งประดิษฐ์กรรมใหม่ ๆ ผ่านสื่อต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ไปยังผู้คนในสังคมเพื่อผลในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสังคม ทำให้เกิดมีวิธีการสื่อสารนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถย่อโลกให้แคบลงโดยขจัดอุปสรรคในเรื่องเวลาและสถานที่ที่กว้างใหญ่ โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเก็บ บันทึกข้อมูล และจัดส่งข่าวสารทาง

อินเทอร์เน็ตไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้อย่างทั่วถึงในระยะเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย

ความหมายและการเผยแพร่นวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่าง ๆ แบบแผนพฤติกรรม หรือสิ่งของใหม่ ที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่เดิม ของใหม่ในที่นี้ครอบคลุมไปถึงสิ่งที่มองเห็น สามารถสัมผัส ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า รวมถึงสิ่งที่ เป็นแบบแผนพฤติกรรม ความประพฤติ ตามระบบสังคม ประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ ๆ และสิ่งที่ไม่เห็นเป็นวัตถุ (Barnett, 1953, p. 7)

การเผยแพร่ นวัตกรรม เป็นการยอมรับแนวคิด และข้อปฏิบัติใหม่โดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางสังคม ระบบวัฒนธรรม และค่านิยมทางสังคม (Katz, Levin, & Hamilton, 1963) ต่อมาได้มีการดัดแปลงคำนิยามดังกล่าวใหม่ว่าการเผยแพร่ นวัตกรรมทุกชนิดจะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ (1) นวัตกรรม (innovation) ซึ่งนวัตกรรมจะมีหลากหลายแบบแตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อความยากง่ายในการยอมรับแตกต่างกัน (2) ช่องสาร (channel) การสื่อสาร เพื่อเผยแพร่ นวัตกรรม เป็นกระบวนการเผยแพร่ที่สารถูกส่งผ่านจากแหล่งข่าวไปยังผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมบางอย่างของผู้รับสาร (3) ช่วงเวลา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ในการประกอบการพิจารณากระบวนการเผยแพร่ นวัตกรรม และ (4) สมาชิกภายในสังคม หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นทางการ สมาชิกในองค์กรหรือในระบบสังคมย่อย ซึ่งสมาชิกจะรวมตัวกันเพื่อแสวงหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือกระทำการใดที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Rogers, 1983, pp. 104-108)

กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม

ลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมมีด้วยกัน 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Rogers & Shoemaker, 1971, p. 100)

1. **ขั้นความรู้ (knowledge)** คือ ขั้นที่บุคคลได้รู้จักกับนวัตกรรมเป็นครั้งแรก และได้แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ซึ่งความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความรู้หรือความตระหนักรู้ว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่ ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมอย่างไรจึงจะเหมาะสม และความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์ เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีกับหนังสือพิมพ์ ทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพในด้านกระบวนการผลิตข่าวสารของหนังสือพิมพ์

2. **ขั้นการจูงใจ (persuasion)** เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น บุคคลจะแสวงหาข้อมูล และตีความข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกับสภาพการณ์ส่วนตัวของเขาทั้งจากในปัจจุบันและอนาคตว่าการที่รับนวัตกรรมมาใช้ จะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรทั้งในปัจจุบันและอนาคต บุคคลจะรับรู้ว่าการนวัตกรรมทุกอย่างมีลักษณะของการเสี่ยงรวมอยู่ด้วย เขาจึงต้องการแรงเสริมของทัศนคติของเขาที่มีต่อนวัตกรรมนั้น ซึ่งบุคคลจะแสวงหาแรงเสริมได้จากการติดต่อกันระหว่างบุคคล

3. **ขั้นการตัดสินใจ (decision)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคลกระทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจว่ายอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม การตัดสินใจอาจจะกระทำได้หลายครั้ง จะเหมือนหรือแตกต่างจากครั้งแรกก็ได้ ในขั้นนี้บุคคลหรือเพื่อนที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมมาก่อนจะมีบทบาท อาจทดลองทางอ้อมหรือผ่านคนอื่น รวมถึงใช้นวัตกรรมในสถานการณ์ของตัวเอง เพื่อจะดูว่ามีประโยชน์พอที่จะยอมรับได้หรือไม่

4. **ขั้นการนำไปปฏิบัติ (implementation)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคลปฏิบัติหรือนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายนอก เมื่อความคิดใหม่ ๆ ได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และมีการค้นหาข้อมูลในขั้นของการนำไปปฏิบัติส่วนใหญ่แล้วบทบาทของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคกับกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่งจะเริ่มใช้นวัตกรรม

5. **ขั้นการยืนยัน (confirmation)** บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมหรือแรงเสริมยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่กระทำไปแล้ว แต่อาจจะเปลี่ยนการตัดสินใจเป็นตรงกันข้ามได้ ถ้าได้รับข้อมูลที่ขัดแย้งกับข้อมูลที่เขาได้รับมา ขั้นการยืนยันนี้

จะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจระยะเวลาหนึ่ง การแสวงหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมตลอดจนคำแนะนำจากเพื่อน บุคคลใกล้ชิดจะมีบทบาทมากในขั้นนี้

จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมที่กล่าวมาข้างต้น หนังสือพิมพ์ออนไลน์นับเป็นนวัตกรรม และช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ทันต่อเหตุการณ์ และเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับกลุ่มผู้อ่าน โดยสามารถเปิดรับข่าวสารได้จากทุกที่ ทุกเวลา ทำให้คนในสังคมเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่สื่อออกไปได้ถูกต้องตรงกันไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ผู้อ่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

ทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสาร

ทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสาร (agenda setting theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลของสื่อสารมวลชนที่มีต่อความคิดเห็นของสาธารณชน จากเรื่องราวเหตุการณ์ที่สื่อเป็นผู้กำหนดและจัดลำดับของเรื่องที่เสนอ ขณะที่ผู้รับสาร ไม่เพียงแต่เรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นและเรื่องราวที่เกิดขึ้นผ่านสื่อมวลชนเท่านั้น แต่ยังเรียนรู้ด้วยว่าจะให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาหรือหัวข้อมากน้อยเพียงใดจากการที่สื่อมวลชนได้นำเสนอไว้ (McQuail & Windahl, 1981, pp. 102-106)

ทฤษฎีดังกล่าวเป็นการอธิบายเกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ในการเสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นต่อประชาชน โดยหนังสือพิมพ์มักสนใจในประเด็นปัญหาบางอย่างและละเลยปัญหาอื่นที่อาจส่งผลต่อมติมหาชน แต่ทำให้ประชาชนมีความรู้ที่หลากหลายจากสิ่งที่หนังสือพิมพ์นำเสนอ นอกจากนี้ หนังสือพิมพ์ยังอาจเบนความสนใจของผู้รับสารได้ด้วยการบอกให้ผู้อ่านทราบว่าเรื่องใดที่ควรให้ความสำคัญ (Bernard, 1963, p. 13)

การกำหนดวาระข่าวสารเป็นบทบาทของสื่อมวลชนในการนำข่าวสารที่เกิดขึ้นจำนวนมากมาจัดให้เป็นระบบก่อนนำเสนอ โดยเลือกเน้นประเด็นปัญหาในการรายงานข่าวให้ผู้รับสารตระหนักถึงสาระสำคัญ สื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งต้องเลือกข่าวสำคัญที่เกิดขึ้นมานำเสนอก่อน และจัดวาระข่าวสารเรียงตามความสำคัญเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ

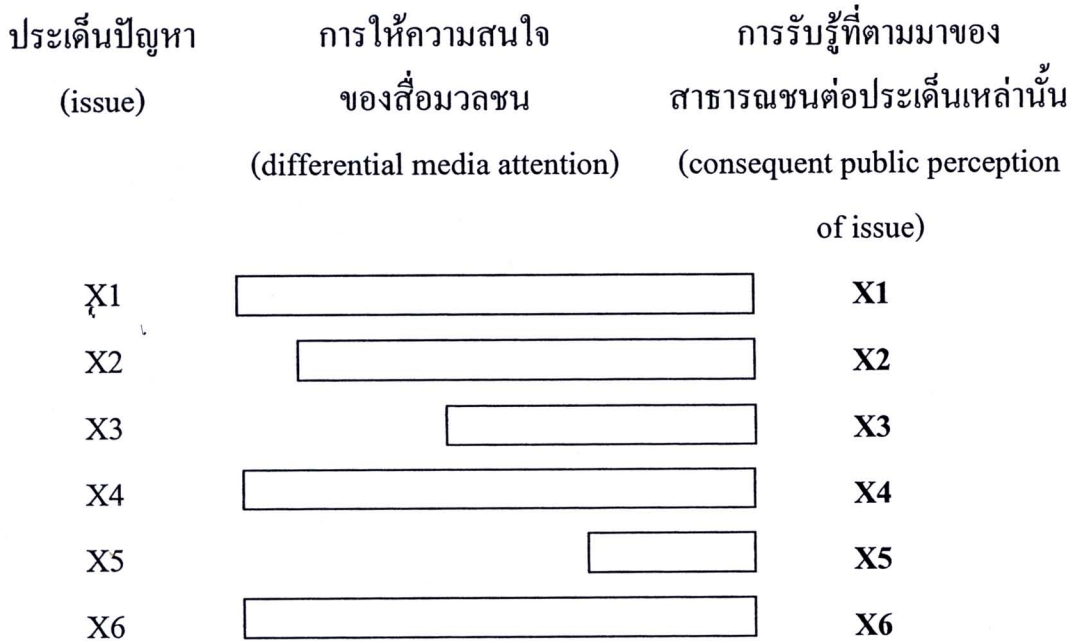
ได้กล่าวถึง ได้สนทนา อภิปราย และให้ความสนใจต่อประเด็นข่าวสารที่หนังสือพิมพ์ออนไลน์นำเสนอ ซึ่งจะเกิดผลทางอ้อม กล่าวคือ ถึงแม้ว่าสื่อจะไม่สามารถทำให้ประชาชนคิดแบบที่สื่อคิดได้ทั้งหมด แต่สื่อก็สามารถทำให้ประชาชนผู้รับสารคิดในเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อเสนอได้

ภารกิจของสื่อสารมวลชนตามทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสารเป็นผลผลิตของการกรองข่าวสาร โดยสื่อประสงค์จะสร้างอิทธิพลของข่าวนั้นให้กับผู้รับสาร และหากผู้รับสารไม่ยอมรับการกำหนดวาระข่าวนั้น ความสำเร็จของสื่อมวลชนก็จะเป็นเพียงด้านของสื่อมวลชนเท่านั้น ดังนั้น การกำหนดวาระข่าวสารจึงต้องพิจารณาความพร้อมของผู้รับสารด้วย นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านอื่น เช่น ความสำคัญของเหตุการณ์ คุณค่าของข่าว จำนวนผู้รับสาร อายุของข่าวสาร เป็นต้น

แบบจำลองของทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสารสามารถสรุปได้ ดังแสดงในภาพ 1



เรื่องที่ได้รับการเอาใจใส่มากที่สุด สื่อมวลชน
จะถูกรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด



ภาพ 1 แบบจำลองทฤษฎีการกำหนดระเบียบวาระข่าวสาร

ที่มา. จาก *Communication Models: For the Study of Mass Communications* (p. 101),
by D. McQuail and S. Windahl, 1981, New York: Longman.

เมื่อเกิดประเด็นปัญหาหรือเหตุการณ์ขึ้นมา ในแต่ละวันจะมีหลายประเด็น
สื่อมวลชนจะให้ความสนใจในแต่ละประเด็นมากน้อยต่างกัน ประเด็นใดที่สนใจมาก
ก็จะนำเสนอมาก ผลที่ตามมาคือ ประชาชนมีการรับรู้ประเด็นนั้นมากด้วย หรือประเด็นใด
ที่สื่อมวลชนสนใจน้อยและนำเสนอ wenig ประชาชนก็จะสนใจน้อยเช่นกัน ซึ่งทฤษฎีนี้
ไม่ได้หมายความว่าสื่อมวลชนจะมีบทบาทในประเด็นที่น่าสนใจ เพียงแต่ทำหน้าที่
กลั่นกรองแล้วนำเสนอเท่านั้นเอง และผลของการนำเสนอจะมีผลต่อผู้รับสารโดยตรง
แต่เป็นผลในระยะยาว และส่งผลในด้านความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิดเห็น มิใช่ผล
ทางด้านทัศนคติหรือพฤติกรรม

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในฐานะสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่คัดเลือกรายการที่มีอยู่มากมายในแต่ละวัน รวมถึงทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการกำหนดวาระข่าวสารในสังคม เพื่อนำเสนอให้แก่ประชาชนผู้รับสารได้นำไปพิจารณาและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นข่าว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อมวลชนมีผลโดยตรงต่อผู้รับสารทั้งในด้านการรับรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักถึงความสำคัญของข่าวสารหรือประเด็นปัญหานั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำทฤษฎีดังกล่าวไปศึกษาถึงเนื้อหาและวิธีการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ต่อไป

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (uses and gratification theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญที่ตัวผู้รับสารมากกว่าตัวข่าวสาร ผู้รับสารจึงมีบทบาทอย่างมากในฐานะผู้กระทำ การที่จะใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อ มากกว่าที่จะเป็นผู้รับ หรือผู้ถูกกระทำจากสื่อเพียงด้านเดียว ความสัมพันธ์ตามแนวคิดนี้จึงไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่มีทิศทางจากเนื้อหาข่าวสารไปสู่ผล แต่เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่ว่า ผู้รับสารนำสารไปใช้ประโยชน์ และการใช้ประโยชน์นั้นเป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผลอย่างไร (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1974, pp. 11-15)

พฤติกรรม的开รับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของตนเอง แม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการทุก ๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง เช่น ความต้องการข่าวสารข้อมูล หรือการเปิดรับสื่อมวลชน อาจจะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการชดเชยบางสิ่งบางอย่างที่ขาดไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น อาจเป็นความต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น ในการบริโภคสื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์จะรักษารูปแบบพฤติกรรม

ที่เหมาะสม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และเพื่อรักษาให้ระบบชีวิตของตนเองอยู่อย่างปกติ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, หน้า 65)

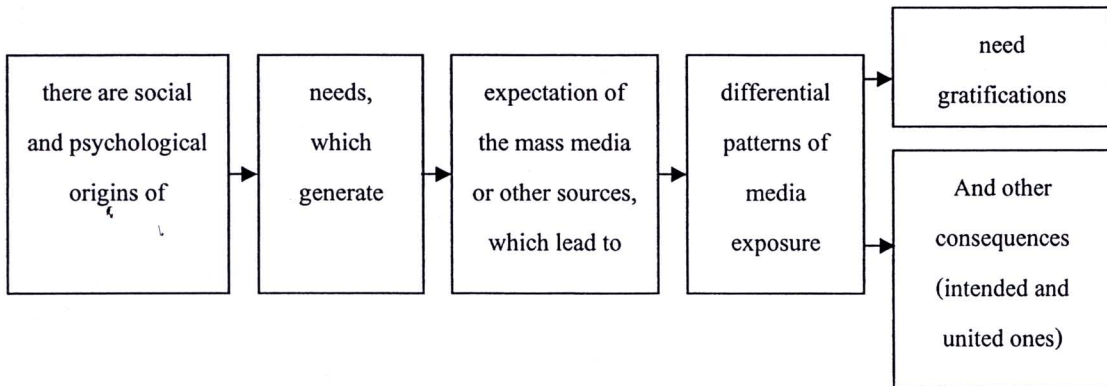
การศึกษาเกี่ยวกับสื่อมวลชนโดยทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เริ่มต้นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังละครวิทยุภาคกลางวัน และพบความพึงพอใจ 3 ชนิด ที่มีความสัมพันธ์กับการฟังละครวิทยุ นั่นคือ การปลดปล่อยทางอารมณ์ การคิดเพื่อฝัน และการได้รับคำแนะนำ การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อและเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตน (Herzog, 1994, pp. 349-353)

การศึกษาการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจในระยะแรกนั้นขาดความต่อเนื่องในทางทฤษฎี (theoretical coherence) เนื่องจากถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการหนังสือพิมพ์หรือเจ้าของวิทยุกระจายเสียงที่ต้องการทราบถึงแรงจูงใจของผู้รับสารเพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้นเอง อย่างไรก็ตามการวิจัยในเรื่องนี้ได้เริ่มพัฒนามากขึ้นในปลายปี ค.ศ. 1950 และต่อเนื่องถึง ค.ศ. 1960 โดยการศึกษาในระยะนี้เน้นที่การศึกษาตัวแปรทางสังคม และทางจิตวิทยาซึ่งเป็นตัวแปรก่อนที่จะเกิดการบริโภคสื่อ ยกตัวอย่างเช่น การใช้โทรทัศน์ของเด็กได้รับอิทธิพลจากความสามารถทางสติปัญญาของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของเด็กกับพ่อแม่ เพื่อน และสิ่งอื่น ๆ (Schramm, Lyle, & Parker, 1961, pp. 350-353)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจ และสังคมมนุษย์ คือ การศึกษาถึงผู้รับสารเกี่ยวกับสภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการ ความจำเป็นของบุคคล และเกิดมีความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน ก่อให้เกิดผล คือ การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และเกิดผลอื่น ๆ ตามมา ซึ่งอาจไม่ใช่ผลที่ตั้งใจเอาไว้ก็ได้ นอกจากนี้ Katz et al. (1974, pp. 11-15) ยังได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคมกับการแสวงหาความพึงพอใจของบุคคลว่า บุคคลที่มีโอกาสติดต่อกับสังคมน้อย เป็นโสด หย่าร้าง หรือเป็นแม่บ้าน ที่ใช้เวลาว่างส่วนมากอยู่บ้านคนเดียว มักจะแสวงหาความสัมพันธ์ทดแทนโดยใช้สื่อ อย่างไรก็ตาม

ในอีกระดับหนึ่ง เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่จะจำกัดความสัมพันธ์ดังกล่าวลงไปอย่างเฉพาะเจาะจง

การใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน และองค์ประกอบต่าง ๆ ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ Katz et al.

ที่มา. จาก *The Uses of Mass Communications* (p. 21), by E. Katz, J. G. Blumler, and M. Gurevitch, 1974, London: Routledge.

แบบจำลองภาพ 2 แสดงถึงบุคคลผู้หนึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจและสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของตนเองได้ จึงเลือกใช้สื่อมวลชน โดยการเลือกดูรายการข่าวจากโทรทัศน์ ฟังข่าวจากวิทยุกระจายเสียง หรืออ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ ผลจากการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุก ๆ วันนั้น ก็สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน

สถานการณ์ทางสังคมมีความขัดแย้งและวุ่นวายสับสน ทำให้บุคคลได้รับความตึงเครียดและแรงกดดัน บุคคลจึงต้องการผ่อนคลายแรงกดดันโดยใช้สื่อ จึงทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตระหนักถึงปัญหาที่ควรระมัดระวัง บุคคลจึงต้องการข่าวสาร และข่าวสารนั้นก็ได้นำมาด้วยการเปิดรับสื่อและสถานการณ์ทางสังคม ทำให้โอกาส

ในชีวิตจริงของบุคคลที่จะสนองความต้องการต่าง ๆ ลดลง บุคคลจึงต้องหันไปใช้สื่อเพื่อชดเชยหรือทดแทนความต้องการเหล่านั้น สถานการณ์ทางสังคมยังทำให้เกิดค่านิยมจนทำให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของสื่อในการรักษาค่านิยมของการรวมกลุ่มทางสังคมไว้

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารตามความต้องการและความสนใจของตนเอง รวมถึงการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์และสนองความพึงพอใจของตนเองด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีนี้มาศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้อ่านในการตัดสินใจเลือกเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากสื่อ

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

บุคคลโดยทั่วไปในสังคมจะใช้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของตน รวมทั้งเพื่อประโยชน์อย่างอื่นในการดำรงชีวิตและความต้องการ สื่อจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง กระบวนการเลือกรับข่าวสารมีหลายประการ ดังนี้ (Klapper, 1960, pp. 19-23)

ประการแรก การเลือกเปิดรับ (selective process) ในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลย่อมมีโอกาสที่จะได้รับสารจากสื่อ หรือผู้ส่งสารจำนวนต่าง ๆ มากมาย แต่บุคคลนั้นมีเวลาและความสามารถจำกัดในการที่จะรับสาร ดังนั้น บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการนำมาใช้เพื่อสนองความต้องการของตน โดยจะเลือกรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดของตนเองเสมอ เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วย่อมมีความต้องการอย่างหนึ่งที่ปกป้องรักษา และส่งเสริมความคิดของตนเอง นอกจากนั้น การเลือกเปิดรับสื่อยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ระดับการศึกษา รายได้ รวมทั้งศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมด้วย



ประการที่สอง การเลือกให้ความสนใจ (selective perception) หลังจากบุคคลเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารแล้ว ต่อมาบุคคลจะเลือกให้ความสนใจต่อสื่อและข่าวสารเฉพาะสื่อและข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิด และความเชื่อเดิมของตนเอง

ประการที่สาม การเลือกรับรู้ หรือการเลือกตีความหมาย (selective perception or selective interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว บุคคลจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความข่าวสารนั้นจากประสบการณ์ที่มีอยู่ก่อนของแต่ละคน กล่าวคือ จะตีความสื่อและข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจของตนเอง ทัศนคติ ความเชื่อ ความต้องการ สภาพอารมณ์ และแรงจูงใจของตนในขณะนั้น ในบางครั้ง จึงมักพบว่า เนื้อหาของสื่อมวลชนถูกตีความหมายบิดเบือนไปโดยที่เราไม่รู้ตัว

ประการที่สี่ การเลือกจดจำ (selective retention) หลังจากบุคคลเลือกให้ความสนใจเลือกรับรู้ และตีความสื่อและข่าวสารที่ได้รับไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจดจำ เข้าไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็จะลืมสื่อและข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตน ผลการวิจัยที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า คนเราจะสามารถจดจำสิ่งที่สอดคล้อง หรือสนับสนุนความคิดเห็นของเราได้ดีกว่าเรื่องที่ขัดแย้งหรือต่อต้านความคิดเห็นของเรา ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสื่อมวลชนจึงเท่ากับเป็นการช่วยส่งเสริมให้ทัศนคติ และความเชื่อเดิมของบุคคลมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

การเปิดรับข่าวสารเป็นกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ผู้รับสารจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ตนเองสนใจ โดยแต่ละบุคคลจะมีกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารจากสื่อแตกต่างกันตามความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

ทฤษฎีการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น

ผู้ทำหน้าที่จึงจะต้องค้นหาว่าบุคคลที่เขาต้องการจึง มีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร แล้วพยายามรวบรวมสิ่งเหล่านั้นมาเป็นแรงจูงใจ (motive) ในการแสดงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ความสำคัญของการจูงใจ พฤติกรรมส่วนใหญ่จะมีแนวทางมุ่งไปยังเป้าหมายที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการสนองความต้องการพื้นฐานทางกายให้ตรงกับความต้องการ เช่น มนุษย์มีความต้องการทางร่างกายทำให้ต้อง กิน นอน ขับถ่าย ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา และคนเราจะมีวิธีการในการที่หาวิธีสนองความต้องการเหล่านั้น การศึกษาเรื่องของการจูงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรม และวิธีการในการสร้างหนทางเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ (คารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, 2542, หน้า 115-119)

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก ความต้องการ (needs) คือ ภาวะการขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์ อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกาย หรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้ ประการที่สอง แรงขับ (drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามความต้องการข้อแรกที่กำลังกล่าวมาแล้ว ก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (action oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น ประการที่สาม สิ่งล่อใจ (incentive) หรือเป้าหมาย (goal) จะเป็นตัวกระตุ้น หรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐาน คือ ปัจจัยสี่ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ (คารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, 2542, หน้า 119)

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (คารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, 2542, หน้า 119-120)

1. การจูงใจภายใน (intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มี

บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกละอายใจในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2 เจตคติ (attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (special interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมาย หรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดี และเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคคลที่มีโอกาสทราบว่าตนเองจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรม ขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ ให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครองหรือผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรม เกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประกวด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

การจูงใจเป็นแรงกระตุ้นภายในจิตใจของแต่ละคน เมื่อถูกกระตุ้นแล้วจะทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ และการกระทำที่บุคคลนั้นต้องการจะต้องสามารถตอบสนองต่อความอยาก ความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ทฤษฎีการจูงใจเบื้องต้น

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1970, p. 315) (Maslow's theory of growth motivation) กล่าวว่า มนุษย์เราทุกคนต่างพยายามดิ้นรนเพื่อต่อสู้สู่จุดมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหนย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล

ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของ Maslow สามารถแบ่งได้ตามลำดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นระดับความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ คือ ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม/เสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ลำดับที่สอง คือ ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย (security and safety needs) ลำดับที่สาม คือ ความต้องการทางสังคม (social needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น ลำดับที่สี่ คือ ความต้องการการยอมรับนับถือ และเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (esteem or ego needs)

Maslow (อ้างถึงใน คารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ, 2542, หน้า 124) ได้ให้ความหมายไว้ 3 ประการ คือ ประการแรก ความต้องการการยกย่องนับถือ ประการที่สอง ความต้องการที่เกี่ยวกับการมีชื่อเสียง ลำดับสุดท้าย ความต้องการความสำเร็จ (actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งเป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเองรวมกับความต้องการ และความสำเร็จของตนเอง ซึ่ง Maslow เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs) ความต้องการต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ต้องเกิดเป็นลำดับขั้น และจะไม่มีการข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับขั้นที่ 2-5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ การตอบสนองที่ได้รับในแต่ละขั้นไม่จำเป็นต้องได้รับทั้ง 100% แต่ต้องได้รับบ้าง เพื่อจะได้เป็นบันไดนำไปสู่การพัฒนาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นในลำดับขั้นต่อไป

ทฤษฎีของ Maslow สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างประสิทธิภาพในการจงใจได้ โดยทำให้เราได้แง่คิดที่ว่า ก่อนที่เราจะสามารถจงใจบุคคลให้เกิดพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้น เราได้คำนึงถึงลำดับขั้นของความต้องการของบุคคลเสียก่อนหรือไม่ ถ้าเราพยายามให้คนมาใช้บริการหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ในขณะที่คนนั้นยังไม่สามารถสนองความต้องการขั้นต่ำของตนเองได้ดีพอ เพราะรายได้ที่มีอยู่ยังต้องใช้จ่ายไปกับปัจจัยสี่ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย ถ้าเป็นเช่นนี้ การจงใจก็คงไร้ผล ดังนั้นการจงใจจึงต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคคลด้วย จากทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรของประชาชนผู้ที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ที่ส่งผลให้ผู้รับสารมีแรงจูงใจในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันด้วย ประสิทธิภาพของการจงใจจึงขึ้นอยู่กับข้อสำคัญที่ว่า ผู้ส่งสารจงใจได้ถูกจังหวะเวลา ความเหมาะสม และโอกาสหรือไม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วลณี โอพาร โขติสถานนท์ (2548) ศึกษาเรื่อง *ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล* ผลการวิจัยพบว่า ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากที่บ้าน และเปิดรับข่าวสารจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ของไทยรัฐ รองลงมา คือ เคลินิวส์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก

การศึกษาของวลณี โอพาร โขติสถานนท์ ชี้ให้เห็นว่า ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีความคาดหวังต่อข้อมูลที่ได้รับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ในเรื่องพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

นริศรา คุสุวรรณ (2550) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และการรับรู้ลำดับความสำคัญของข่าว*

และการเลือกเปิดรับข่าว ผลการวิจัยพบว่า การจัดหน้าหนึ่งของหนังสือพิมพ์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ส่งผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวของผู้อ่าน โดยผู้อ่านหนังสือพิมพ์ มีแนวโน้มที่จะเลือกเปิดรับข่าวที่มีความสอดคล้องกับการจัดอันดับของบรรณาธิการ มากกว่าผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์

การศึกษาของนริศรา คุสุวรรณ ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการจัดหน้าของหนังสือพิมพ์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารของผู้อ่าน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยศึกษาถึงรูปแบบและการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารของผู้อ่านต่อไป

นิรัชญา เอี่ยมเจริญ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการซื้อหนังสือพิมพ์ แนวธุรกิจ ประเภทราย 3 วัน ของผู้ซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของประชาชนในการซื้อหนังสือพิมพ์ธุรกิจประเภทราย 3 วัน ในเขต กรุงเทพมหานคร เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้ซื้อมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และความถี่ในการซื้อจะซื้อทุกสัปดาห์ที่ออกวางแผง โดยประเภทหนังสือพิมพ์ที่ซื้อทั้ง 3 ฉบับ มีการซื้ออยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลในการซื้อ คือ เพื่อการตัดสินใจในทางธุรกิจ

การศึกษาของนิรัชญา เอี่ยมเจริญ ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะประชากรมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อหนังสือพิมพ์แนวธุรกิจ ประเภทราย 3 วัน ของผู้ซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงลักษณะประชากรและพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ต่อไป

แสงสุริย์ อินทเดช (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และความเป็นไปได้ในการทดแทนสื่อหนังสือพิมพ์กระดาษด้วยหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ผลการศึกษพบว่า จำนวนผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีโอกาสมากขึ้นในอนาคตจากกลุ่มคนอายุน้อย ซึ่งจะอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มากกว่าคนที่มีอายุมาก และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยส่งเสริมทัศนคติต่อคุณลักษณะของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการอ่านข่าว รวมถึงต้นทุน

ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่จะลดลงได้อีกในอนาคตข้างหน้า มีโอกาสที่หนังสือพิมพ์กระดาษจะถูกกลืนกินโดยหนังสือพิมพ์ออนไลน์ได้

การศึกษาของแสงสุริย์ อินทเดช ชี้ให้เห็นว่า มีการศึกษาตัวแปรเดียวกัน คือ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและการนำเสนอจากสื่อ ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยศึกษารูปแบบในการเปิดรับข่าวสารของผู้อ่าน และการนำเสนอข่าวสารของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ต่อไป

นภาพร ชวนะศิลป์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทย ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความนิยมนอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทย โดยนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นเพศชายนิยมนอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทยสูงกว่าเพศหญิง และเนื้อหาข่าวที่มีความน่าเชื่อถือสูงมีผลต่อความนิยมของผู้อ่านมากกว่าเนื้อหาข่าวที่มีการเลือกเสนอเฉพาะข่าวสำคัญ

การศึกษาของนภาพร ชวนะศิลป์ ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างของเพศและเนื้อหาข่าวมีผลต่อความนิยมของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทย โดยสอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาในเรื่องลักษณะประชากร เนื้อหา และการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

Chung (2004) ศึกษาเรื่อง *Toward Interactivity: How News Websites Use Interactive Features and Why it Matters* เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์เว็บไซต์ข่าว การใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์อย่างไร และทำไมถึงมีความสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า ขอบข่ายของการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ สิ่งที่น่าสนใจ คือ เว็บไซต์ข่าวที่มีผู้เข้าชมสูงเป็นพิเศษจะมีผลจากการนำ Interactive มาใช้ ซึ่งทางผู้ผลิตก็เห็นด้วยที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ชม ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แม้จะมีการระมัดระวังอยู่บ้าง แต่การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นกับผู้ชม ก็ไม่ได้ทำให้แหล่งข่าว หรือผู้ผลิตรู้สึกวาทบาทของตนลดน้อยลง เว็บไซต์ข่าวหลายค่ายจึงเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับผู้ชมอย่างกว้างขวางมากขึ้น

การศึกษาของ Chung ชี้ให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้มีปฏิสัมพันธ์กันบนเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ช่วยเสริมให้เว็บไซต์ได้รับความสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อ



กลุ่มผู้อ่าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงวิธีการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ต่อไป

Johnson and Kaye (2004) ศึกษาเรื่อง “Wag the Blog: How Reliance on Traditional Media and the Internet Influence Credibility Perceptions of Web Logs among Blog Users” การรับรู้ความน่าเชื่อถือต่อสื่อดั้งเดิมและอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บล็อก (blog users) โดยควบคุมตัวแปรทางประชากรและทางารเมือง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้เว็บล็อก เชื่อถือข่าวจากเว็บล็อก (weblogs) มากกว่าสื่อดั้งเดิมโดยคิดว่าสื่อดั้งเดิมมีความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง ผู้ใช้ประเมินบล็อกในด้านความลึกของข้อมูลมากกว่าความเที่ยงธรรม นั่นคือ ประเมินว่าเว็บล็อกให้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่าข้อมูลที่มีความเที่ยงธรรม

การศึกษาของ Johnson และ Kaye ชี้ให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของเว็บล็อก ในการให้ข้อมูลข่าวสารต่อผู้อ่านในเชิงลึก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความเกี่ยวข้องกับการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์

Henry (2005) ศึกษาเรื่อง *Media Influences Explored: What High School Students Say about the Power of Newspapers, Television and Magazines* เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อ คำพูดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเรื่องอิทธิพลของหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และนิตยสาร จากเนื้อหาเชิงทฤษฎีของสื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่า ธรรมชาติโดยทั่วไปของข้อความจากสื่อมีผลต่อความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อ จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบจากสื่อแตกต่างกันในแต่ละเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ และจำเป็นต้องมีการวิจัยเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาหาหนทางเฉพาะ ในการช่วยเหลือให้นักเรียนมีความเข้าใจ สนุกสนานและสามารถตอบสนองอย่างท้าทายกับสื่อได้ โดยในขณะเดียวกัน ต้องหลีกเลี่ยงอิทธิพลในด้านลบที่เลวร้ายต่าง ๆ ด้วย

การศึกษาของ Henry ชี้ให้เห็นว่า สื่อมีอิทธิพลทำให้เกิดผลกระทบต่อความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภค แต่ผลกระทบจากสื่อจะมีความแตกต่างกันไป ในแต่ละเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรงานวิจัยครั้งนี้ในด้านลักษณะ ประชากร และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเปิดรับ ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

Jackson (2005) ศึกษาเรื่อง *Search for a Voice of Authority in Newspaper Writing* การค้นหาฐานเสียงในการเขียนข่าวหนังสือพิมพ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการเขียนและศิลปะในการเขียนมีความสัมพันธ์อย่างมากกับงานในห้องข่าว การเขียนข่าวที่อ่านเข้าใจง่ายและสามารถชักจูงผู้อ่านให้คล้อยตามได้ช่วยเชื่อมโยงนักหนังสือพิมพ์กับบรรณาธิการข่าวและผู้อ่าน นอกจากการเขียนข่าวให้ตรงกับความต้องการของผู้อ่านแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการนำเสนอเนื้อหาข่าว และมีผลต่อการเลือกอ่านข่าวหรือการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์ด้วย หากการเขียนข่าวหรือบทความมีอิทธิพลหรือปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง นอกเหนือจากความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้อ่านแล้วอาจส่งผลกระทบต่อสังคม เนื่องจากสื่อแนะนำเสนอเนื้อหาที่อาจบิดเบือนหรือเป็นเท็จ

การศึกษาของ Jackson ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการนำเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของผู้อ่าน และการใช้ภาษาในการนำเสนอเนื้อหาข่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรงานวิจัยในครั้งนี้

Cassidy (2005) ศึกษาเรื่อง “Variations on a Theme: The Professional Role Conceptions of Print and Online Newspaper Journalists” เป็นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทวิชาชีพระหว่างนักข่าวหนังสือพิมพ์และนักข่าวออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มนักหนังสือพิมพ์ให้ความสำคัญกับบทบาทการแปลความหรือการสืบสวนมากกว่ากลุ่มออนไลน์ ในขณะที่กลุ่มนักข่าวออนไลน์ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการเสนอข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะชนมากกว่านักหนังสือพิมพ์

การศึกษาของ Cassidy ชี้ให้เห็นถึงวิธีการนำเสนอข่าวที่แตกต่างกันของนักหนังสือพิมพ์และนักข่าวออนไลน์เพื่อนำเสนอข่าวสารสู่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้วิจัยเพื่อหาคำตอบว่าวิธีการนำเสนอแบบใดที่มีผลทำให้ผู้อ่านตัดสินใจเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น เป็นแนวทางให้ผู้วิจัยใช้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะนำผลการศึกษาที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเนื้อหา รูปแบบ และการนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ให้เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้อ่านสูงสุด ซึ่งการดำเนินงานจะกล่าวต่อไปในบทที่ 3