

บทที่ 2 ทฤษฎีสัมพันธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยี

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยี

2.1.2 การเกิดและพัฒนาการของเทคโนโลยี

2.1.3 ประเภทของเทคโนโลยี

2.1.4 การรับเทคโนโลยี

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการศึกษา

2.2.3 ผลกระทบทางบวกและทางลบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ทฤษฎีการสื่อสารและแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร

2.3.2 ความหมายของข้อมูลข่าวสาร

2.3.3 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.5.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดพฤติกรรมบุคคล

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสาร

2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยี

เทคโนโลยีเป็นความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อนำเอามาช่วยเพิ่มความสามารถของมนุษย์ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาและสนองความต้องการ เทคโนโลยีอาจอยู่ในรูปของวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุก็ได้ ดังนั้นจำเป็นต้องศึกษาความหมายของเทคโนโลยี

เพราะจะทำให้เข้าใจและสามารถให้ความชัดเจนในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาความหมายของนักวิชาการซึ่งมีความหมายแตกต่างกันออกไปดังนี้ [3]

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยี

คำว่า “เทคโนโลยี” ในพจนานุกรมศัพท์ภาษาอังกฤษทั่วไป หมายถึง วิทยาศาสตร์ของอุตสาหกรรมศิลป์ (Science of Industrial Arts) วิทยาศาสตร์ คือ ศาสตร์หรือความรู้ที่สามารถหาหลักฐานหรือเหตุผลมาอธิบายสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ส่วนอุตสาหกรรมศิลป์เป็นการประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ที่มีศิลปะ ดังนั้น เทคโนโลยีคือสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ ที่มีศิลปะและการกระทำโดยอาศัยหลักแห่งวิทยาศาสตร์

มูลนิธิวิทย์พิเดีย [4] ได้ให้ความหมายคำว่า “เทคโนโลยี” มีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้แก้ปัญหาพื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น การเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ในระยะแรกเทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานไม่สลับซับซ้อน เทคโนโลยีกับวิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กันมาก เทคโนโลยีเกิดจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ ส่วนในความหมายของเทคโนโลยีเป็นการประยุกต์นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน [5] ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวข้องกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

Merril (อ้างใน อนิรุตต์ พ่วงแคะ) [6] กล่าวถึง เทคโนโลยีว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้ และกระบวนการที่จะประดิษฐ์ให้และสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์

Teece (อ้างใน อนิรุตต์ พ่วงแคะ) [6] ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับสภาพของเทคโนโลยีไว้ว่า สภาพของเทคโนโลยีจะมีทั้งที่มีรูปร่างมองเห็นด้วยตาเปล่าได้ เรียกว่า Hardware อันได้แก่ สิ่งของต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เทเล็กซ์ สินค้าประเภททุน เช่น พิมพ์เขียว เป็นต้น และยังมีเทคโนโลยีอีกสภาพหนึ่งที่ปราศจากรูปร่าง เรียกว่า Software ซึ่งอาจอยู่ในรูปของความรู้แท้ ๆ แนวคิดหรือข้อมูลที่แฝงเข้ามากับเครื่องมือเครื่องใช้ก็ได้ อาทิ ความชำนาญในองค์กร การจัดการ หรือความสามารถในการบริหารงาน เป็นต้น

สุพิทย์ กาญจนพันธุ์ [7] หมายถึง วิธีการอย่างมีระบบในการวางแผน การประยุกต์ใช้และการประเมินกระบวนการเรียนการสอนทั้งระบบ โดยให้ความสำคัญต่อทั้งด้านเครื่องมือ ทรัพยากรมนุษย์และ

ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์กับเครื่องมือ เพื่อจะได้รูปแบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในความหมายนี้ เทคโนโลยีการศึกษาใช้การวิเคราะห์ระบบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

เทคโนโลยี มาจากภาษากรีก 2 คำ ได้แก่ Techne + Logos คำว่า Techne หมายถึง ทักษะหรืองานฝีมือ ที่จำเป็นในการสร้างหรือผลิตบางสิ่งบางอย่าง Logos หมายถึง การวิจารณ์ การพิจารณา (หรือความรู้) ในบางสิ่งบางอย่าง ดังนั้น เทคโนโลยีจึงหมายถึง ความรู้ในการสร้างหรือผลิตบางสิ่งบางอย่าง [8]

ตุลยัต เมืองทอง [9] กล่าวสรุปไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นความรู้หนึ่งหรือทักษะหนึ่งในการสร้างหรือผลิตของบางสิ่งบางอย่าง รวมทั้งการใช้สิ่งของบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ได้อยู่ในธรรมชาติ เมื่อเทคโนโลยีใด ๆ ได้รับการผลิตขึ้นมาใหม่ หรือยังไม่ได้มีการใช้อย่างแพร่หลาย เราจะเรียกสิ่งนั้นว่าเป็นนวัตกรรม

ผดุงยศ ดวงมาลา [10] ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า ปัจจุบันมีความหมายกว้างกว่ารากศัพท์เดิม คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆทางอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่นๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่า เทคโนโลยีคือ ความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เอง ทั้งในแง่ของความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม

ธรรมบุญ โรจนะบุรานนท์ [11] กล่าวว่า เทคโนโลยีคือความรู้วิชาการรวมกับความรู้วิธีการและความชำนาญที่สามารถนำไปปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูง โดยปกติเทคโนโลยีนั้นมีความรู้วิทยาศาสตร์รวมอยู่ด้วย นั่นคือ วิทยาศาสตร์เป็นความรู้ เทคโนโลยีเป็นการนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จึงมักนิยมใช้สองคำด้วยกัน คือ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีเพื่อบ่งชี้ให้เข้าใจว่าทั้งสองอย่างนี้ต้องควบคู่กันไปจึงจะมีประสิทธิภาพสูง

ครรชิต มาลัยวงศ์ [12] ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยี หมายถึง

1. องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์
2. การประยุกต์วิทยาศาสตร์
3. วัสดุ เครื่องยนต์กลไก เครื่องมือ
4. กรรมวิธี และวิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์
5. ศิลปะ และทักษะในการจำแนกและรวบรวมวัสดุ

กล่าวอีกนัยหนึ่ง เทคโนโลยี หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับกลไก การผลิต การสร้างและการใช้
สิ่งของ กระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีในธรรมชาติ

อุทัย หิรัญโต (อ้างใน ณรงค์ เส็งประชา) [3] กล่าวว่าไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่
เกี่ยวกับการใช้ความรู้ และเครื่องมือของมนุษย์ในการผลิตหรือประกอบภารกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคม
ซึ่งสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุทธ ศักดิ์เดชยนต์ (อ้างใน ณรงค์ เส็งประชา) [3] เสนอไว้ว่าเทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ วิธีการและ
เครื่องมือที่เราใช้เพื่อแปลงสิ่งแวดล้อมธรรมชาติให้เป็นประโยชน์ สามารถสนองความต้องการของ
มนุษย์ เทคโนโลยีเป็นเครื่องวัดความสามารถของอวัยวะต่าง ๆ ของเราออกไปทำให้เห็นได้ไกล
มากขึ้น เคลื่อนที่ได้เร็ว ฯลฯ

กรมวิชาการ [13] นิยามไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นส่วนเสริมและสร้างสรรค์ในระบบการดำรงอยู่ของมนุษย์
เราสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในทางที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตเราได้

นิคม ทาแดง [14] ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีไว้ว่า Technology นั้นมาจากคำศัพท์
ว่า Taconic หรือ Techno ซึ่งมีความหมายว่า วิธีการหรือการจัดแจงอย่างเป็นระบบ นำมารวมกับคำว่า
Logy ซึ่งแปลว่า ศาสตร์ หรือวิทยาการ ดังนั้นคำว่าเทคโนโลยี ตามรากศัพท์หมายถึงศาสตร์ว่าด้วย
วิธีการ

ก่อ สวัสดิพาณิชย์ [15] ได้จำแนกลักษณะของเทคโนโลยีออกเป็น 3 ลักษณะคือ เทคโนโลยีใน
ลักษณะของกระบวนการ เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต และเทคโนโลยีในลักษณะผสมของ
กระบวนการผลิต

1. เทคโนโลยีลักษณะของกระบวนการ หมายถึง กระบวนการของการออกแบบ การแก้ปัญหา
ที่เชื่อถือได้และนำมาใช้ซ้ำในงานต่าง ๆ

2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการ
ทางเทคโนโลยี เช่น หนังสือเป็นผลผลิตของเทคโนโลยีการพิมพ์ด้วยแท่นพิมพ์หนังสือ บทเรียน
คอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นผลผลิตของเทคโนโลยีจากการใช้ซอฟต์แวร์ คือคอมพิวเตอร์ในการผลิต
บทเรียน เป็นต้น

3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิตซึ่งใช้กัน 2 ลักษณะรวมของกระบวนการ
และผลผลิต และลักษณะของกระบวนการซึ่งไม่สามารถแยกออกจากผลผลิตได้ ดังรายละเอียด
ต่อไปนี้

3.1 ลักษณะรวมของกระบวนการและผลผลิต เช่น เทคโนโลยีช่วยให้ระบบรับส่งข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นผลจากความก้าวหน้าของการประดิษฐ์อุปกรณ์เพื่อการรับส่งข้อมูลตลอดจนเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้ในระบบส่งข้อมูลเป็นไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว

3.2 ลักษณะของกระบวนการซึ่งไม่สามารถแยกออกจากผลผลิตได้ เช่น ระบบ นอกเหนือจากความหมายดังกล่าวแล้ว การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานในสาขาใดสาขาหนึ่ง เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการคือ ประสิทธิภาพของงาน ผลผลิต และประหยัด

3.2.1 ประสิทธิภาพของงาน เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว

3.2.2 ผลผลิต เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อให้มีประสิทธิผลสูงสุด

3.2.3 ประหยัด เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน เพื่อการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

สรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง การนำเอาแนวความคิด ความรู้ หลักการ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้มาดัดแปลงประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีอาจอยู่ในรูปของวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุก็ได้

2.1.2 การเกิดและพัฒนาการของเทคโนโลยี

ณรงค์ เส็งประชา [3] ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีเกิดจากปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหาของมนุษย์ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการหรือประสบกับปัญหาใดๆ มนุษย์ก็ใช้ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถและสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่สามารถจะหามาได้ นำไปใช้กับการแก้ปัญหาหรือให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ

สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือเรียกว่าเทคโนโลยีนั้นประกอบไปด้วย เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ กับส่วนที่เป็นเทคนิค ได้แก่ พวกรูปวิธีการ กระบวนการ ระบบ ฯลฯ

มนุษย์คิดและสร้างสรรค์เทคโนโลยีขึ้นมาโดยจุดมุ่งหมายเบื้องต้น เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัย 4 ของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคในระยะต่อ ๆ มาจึงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ คิดเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับการสื่อสาร เทคโนโลยีเกี่ยวกับการสงคราม

อย่างไรก็ตามสาเหตุที่ทำให้เกิดเทคโนโลยีนั้น ไม่ใช่เพียงปัญหาและความต้องการเท่านั้น แต่มีเหตุอื่นๆ อีกที่จะช่วยก่อให้เกิดเทคโนโลยี ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ประสบการณ์ได้ช่วยให้มนุษย์สร้างสรรค์เทคโนโลยีได้อย่างมากมาย ตัวอย่างเช่น มนุษย์พบไฟไหม้ป่า ได้พบผลจากไฟป่าให้เกิดแสงสว่าง เกิดความร้อน เกิดที่โล่งเตียน สัตว์ป่าหนีไฟ ห้วยเหือกมันและสัตว์ป่าถูกไฟเผาจนสุกกินได้ จึงนำเอาไฟมาใช้ประโยชน์ และไฟ ก็คือ เทคโนโลยีอย่างหนึ่งนั่นเอง

2. เนื่องจากความขาดแคลนหรือการมีจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้คิดหาวิธีการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ ปัญหานี้ยังจะมีความรุนแรงมากขึ้นเมื่อประชากรมีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นนอกเหนือจากจะต้องหาวิธีการผลิต การนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ ยังจะต้องหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรซึ่งจำกัดให้ได้ประโยชน์สูงสุดและให้มีเหลือใช้อยู่ได้นานที่สุด

3. เนื่องจากความต้องการของมนุษย์ เช่น ต้องการอาหาร ระยะแรก ๆ ของสังคม มนุษย์อาจจับสัตว์โดยใช้ก้อนหินขว้างปาหรือล่อให้สัตว์ตกหลุม ส่วนผักและผลไม้ก็ไปหาจากป่า ต่อมาเมื่อมีความรู้ประสบการณ์เพิ่มขึ้นจึงประดิษฐ์เครื่องมือช่วยในการเก็บอาหาร รู้จักเทคนิควิธีในการหาอาหารที่มีคุณภาพสูงขึ้น การล่าสัตว์รู้จักใช้อาวุธหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น มีการใช้หอก การรู้จักปรุงอาหารการใช้ภาชนะบรรจุอาหาร ฯลฯ

ความต้องการเอาชนะธรรมชาติ ทำให้มนุษย์รู้จักประดิษฐ์เครื่องนุ่งห่ม การสร้างที่อยู่อาศัยในระยะแรก ๆ ที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่มจะมีลักษณะง่ายๆ อาจอยู่ตามถ้ำ อาจใช้หนังสัตว์มาห่อหุ้มร่างกาย แต่ต่อๆมาก็ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมขึ้น เช่น มีเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย มีอาคารบ้านเรือนที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพธรรมชาติ

ความต้องการทางด้านสุนทรียของมนุษย์ ความบันเทิง ความสวยงาม ทำให้มนุษย์สร้างศิลปะในด้านต่าง ๆ มีการเขียนภาพ รูปปั้น การร้องรำทำเพลง การเสริมสวย ซึ่งเริ่มต้นและพัฒนาการโดยลำดับ

ความต้องการด้านสื่อสารคมนาคม ทำให้มนุษย์คิดค้นหาวิธีการสื่อสารและประดิษฐ์อุปกรณ์ช่วยในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ขึ้นมา ในระยะแรก ๆ การติดต่อสื่อสารอาจใช้การวิ่ง ขี่ม้า ฯลฯ แต่ต่อมาจึงได้พัฒนาขึ้นจนปัจจุบันนี้การติดต่อสื่อสารมีเทคโนโลยีก้าวหน้าต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรพิมพ์ การเดินทางด้วยเครื่องบิน ฯลฯ

มนุษย์มีสมองที่ทรงคุณภาพ และมีองค์ประกอบที่ได้เปรียบอีกหลายอย่าง เช่น มีนิ้วมือที่สามารถหยิบจับสิ่งของต่าง ๆ ได้ มีจินตนาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักนำเอาประสบการณ์มาปรับใช้และปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเจริญขึ้นโดยลำดับ

พัฒนาการของเทคโนโลยี

ณรงค์ เสียงประชา [3] กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นทั้งสิ่งของเครื่องใช้ และเทคนิควิธีที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อนำเอามาใช้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ทำให้มนุษย์มีความสามารถมากขึ้นในสมัยก่อน เมื่อมนุษย์กะเทาะหินเพื่อทำเป็นขวาน ทำเป็นมีด หอก แม้เครื่องมือเหล่านั้นจะมีลักษณะง่าย ๆ แต่สิ่งนั้นก็ถือเป็นเทคโนโลยี การขุดหลุมดักสัตว์ การจับสัตว์มาเลี้ยงก็เป็น เทคโนโลยีเช่นกัน ดังนั้น เทคโนโลยีจึงไม่จำเป็นต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่จำเป็นต้องเป็นวิธีการหรือกระบวนการที่ซับซ้อน แต่ วิธีการการใช้เครื่องมือและเครื่องมือ เช่นการใช้กิ่งไม้ขุดดินเพื่อการเพาะปลูกมนุษย์ได้สร้าง และใช้เทคโนโลยีมานานแล้ว และอาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเกิดพร้อม ๆ กับมนุษยชาติและเกิดก่อน วิทยาการสมัยใหม่ที่จัดว่าเป็นศาสตร์แขนงต่างๆด้วยซ้ำไป

จากผลการศึกษาของนักมานุษยวิทยาพบว่า เทคโนโลยีสมัยก่อนประวัติศาสตร์มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น หนูที่ใช้ล่าสัตว์ เทียนที่ทำด้วยกระดูกสัตว์สำหรับเกี่ยวข้าว หูกสำหรับทอผ้าแบบง่าย ๆ ที่อยู่อาศัยได้แก่ถ้ำและกระท่อมที่สร้างด้วยดิน ขานพาหนะทางน้ำจะทำด้วยต้นไม้อัดที่มัดรวมกัน มนุษย์พยายามปรับปรุงสิ่งแวดล้อมขึ้นใหม่เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายขึ้น มนุษย์รู้จักปรุงอาหาร รู้จักทำการเกษตรแทนที่อาศัยเก็บหาจากธรรมชาติ จากผลทางการเกษตรที่มีเหลือกินเหลือใช้จึงทำการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยน การซื้อขาย และเมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้น ความต้องการของมนุษย์ก็จะสูงตาม มนุษย์จึงต้องคิดหาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสามารถในการผลิต

มนุษย์สามารถผลิตอาหารได้เพิ่มมากขึ้น เมื่อมนุษย์รู้จักเลี้ยงสัตว์และเพาะปลูก ประมาณว่าเมื่อราว 6,500 ปีก่อนคริสตกาล ความเจริญในด้านการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ได้เริ่มขึ้นที่ตะวันออกกลาง บริเวณลุ่มแม่น้ำไทกริส และยูเฟรติส

ความเจริญก้าวหน้าในด้านการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ ก่อให้เกิดผลผลิตสูงขึ้น ช่วยให้มีมนุษย์มีเวลาว่างเพิ่มขึ้น เป็นผลให้มนุษย์มีเวลาพอที่จะพัฒนาเครื่องมือ สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น

- ทำภาชนะดินเหนียวเพื่อใช้เก็บน้ำ
- สร้างที่อยู่อาศัยด้วยดินเหนียว หิน หรือไม้
- รู้จักนำหญ้าหรือก้านไม้เล็ก มาสานทำเป็นภาชนะ เช่น ตะกร้า หรือ สิ่งประดิษฐ์อื่น ๆ
- รู้จักใช้ลากเลื่อนเพื่อช่วยในการขนส่ง
- รู้จักทอผ้าเพื่อนำไปทำเครื่องนุ่งห่ม
- สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ ทำให้มนุษย์มีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายขึ้น สามารถเอาชนะธรรมชาติได้มากขึ้น

เทคโนโลยีมีการพัฒนาการโดยลำดับ ช่วงที่จัดว่ามีความก้าวหน้ามากได้แก่ในศตวรรษที่ 18 มนุษย์ได้สร้างเครื่องจักรเพื่อนำมาใช้แทนแรงคนแรงสัตว์และได้จัดระบบวิธีการผลิตและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ขึ้น เกี่ยวกับการพัฒนาการของเทคโนโลยีนี้ นักมานุษยวิทยาบางท่านได้แบ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีออกเป็น 3 ยุค ได้แก่ 1.ยุคก่อนประวัติศาสตร์ 2.ยุคประวัติศาสตร์ 3.ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม

ยุคก่อนประวัติศาสตร์ เป็นยุคเรื่องราวชุมชนสมัยที่ยังไม่มีลายลักษณ์อักษร สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์เป็นไปอย่างง่าย ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่มีมาก หลักฐานที่ค้นพบ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำรงชีวิตง่าย ๆ เพื่อช่วยปรับปรุงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อช่วยสนองความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต เครื่องมือเครื่องใช้ในยุคนี้นั้น เช่น ขวาน หอก แผ่นอิฐสำหรับก่อสร้างหม้อดินเผา

ยุคประวัติศาสตร์ เป็นสมัยที่ชุมชนมีอักษรใช้ สมัยนี้มนุษย์รู้จักคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพิ่มขึ้นมาก รู้จักสร้างบ้านเรือน ที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น รู้จักทำถนน คติพิธีกรรมต่างๆ เทคโนโลยีที่น่าสนใจ เช่น พิระมิด ปฏิทินมัมมี เทคโนโลยีสมัยประวัติศาสตร์บางอย่างได้ตกทอดมาจนถึงปัจจุบันหลาย ๆ อย่าง เช่น ปฏิทินตัวอักษร โดยพัฒนาการปรับให้เหมาะสมกับยุคสมัยต่อ ๆ มา

ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม เป็นยุคที่มีการประดิษฐ์เครื่องจักรมาใช้แทนแรงคน แรงสัตว์ เริ่มต้นตั้งแต่การประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำเมื่อปลายศตวรรษที่ 17 (ค.ศ.1698) และหลังจากมีการประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ แล้วเกิดสิ่งประดิษฐ์อื่น ๆ ตามมาเป็นจำนวนมาก เช่น หัวรถจักร เรือกลไฟ เครื่องบิน โทรเลข โทรศัพท์ อุปกรณ์ไฟฟ้า วิธีการฆ่าเชื้อโรค สารกัมมันตภาพรังสีที่สามารถบำบัดโรคหรือเพื่อการพลังงาน

F.Luthans (อ้างใน ณรงค์ เสียงประชา) [3] ได้แบ่งพัฒนาการของเทคโนโลยีออกเป็น 5 ขั้นตอนจากระดับเบื้องต้นไปขั้นสูง ดังนี้

1. ขั้นการฝีมือ(Handicrafts)มนุษย์ใช้ความสามารถประดิษฐ์เครื่องมือเครื่องใช้ประเภทต่าง ๆ เช่น จอบเสียม มีด ค้อน โล่ ภาชนะดินเผา เสื้อผ้าที่ทอเย็บด้วยมือ ฯลฯ
2. ขั้นเครื่องจักรกล (Mechanization)มนุษย์สามารถประดิษฐ์และใช้เครื่องมือจักรกลเริ่มตั้งแต่เครื่องจักรไอน้ำ เครื่องยนต์กลไกแบบอื่นๆ เครื่องยนต์ไอพ่น การประดิษฐ์เรือกลไฟ รถจักรไอน้ำ รถยนต์ ฯลฯ



3. ขั้นการผลิตระบบโรงงาน (Mass Production) การผลิตสิ่งต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยมนุษย์และการจัดการอย่างมีระบบ การทำงานเป็นกระบวนการ เช่น การทอผ้า การผลิตรถยนต์

4. ขั้นการใช้เครื่องมืออัตโนมัติ (Automation) มีการนำเอาเครื่องอัตโนมัติมาทำงานแทนหรือมาควบคุมเครื่องจักรในธุรกิจอุตสาหกรรมแทนแรงงานคน

5. ขั้นเครื่องสมองกล (Cybermation) เป็นขั้นที่รู้จักนำเอาเครื่องคำนวณสมองกลเครื่องคอมพิวเตอร์หุ่นยนต์มาใช้แทนมนุษย์

เทคโนโลยีมีการพัฒนาการ และเทคโนโลยียุคหนึ่งจะเป็นพื้นฐานในการช่วยให้เกิดการพัฒนาการของเทคโนโลยีและเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้น ตัวอย่างเช่น ขวานเป็นพื้นฐานช่วยให้เกิดหอก และหอกเป็นพื้นฐานให้เกิดธนู หน้าไม้ ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาสูงขึ้นเรื่อย ๆ เช่น มีการนำเอาพลังงานปรมาณูไปใช้ขับเคลื่อนยานพาหนะ มีการประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และนำเอาไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ฯลฯ ทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่สะดวกสบายขึ้น เศรษฐกิจและสังคมเจริญขึ้น

2.1.3 ประเภทของเทคโนโลยี

ณรงค์ เส็งประชา [3] กล่าวว่า การแบ่งประเภทของเทคโนโลยีอาจแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ผู้ศึกษา นักวิชาการ ได้นำเอามาใช้เป็นตัวแบ่งประเภทเทคโนโลยีอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท ตามลักษณะการเป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุ ได้แก่

1. เทคโนโลยีที่เป็นวัตถุหรืออาจเรียกว่า เทคโนโลยีทางเครื่องมือหรือเทคโนโลยีรูปธรรม
2. เทคโนโลยีที่ไม่ใช่วัตถุ หรืออาจเรียกว่า เทคโนโลยีทางเทคนิคหรือเทคโนโลยีทางนามธรรม

เทคโนโลยีที่เป็นวัตถุ อาจเป็นวัตถุตามธรรมชาติและเป็นวัตถุที่เป็นผลผลิตจากวัตถุธรรมชาติ ได้แก่ พวกกิน ไม้ โลหะ ธาตุ ฯลฯ ส่วนวัตถุที่เป็นผลผลิต เช่น รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ กระสวยอวกาศ เครื่องมือ เครื่องจักร ฯลฯ

เทคโนโลยีที่ไม่ใช่วัตถุ ได้แก่ กระบวนการ วิธีการ ระบบบริหารงาน กรรมวิธีการผลิตหรือเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่นำเอามาใช้ช่วยในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ

เทคโนโลยีอาจแบ่งออกได้มากมายหลายชนิด ถ้าแบ่งโดยอาศัยหลักเกณฑ์ที่ว่า เป็นเทคโนโลยีที่นำเอาไปใช้ทำอะไร เป็นต้นว่า

1. เทคโนโลยีทางการเกษตร เช่น การชลประทาน การผลิตน้ำตาล การปรับปรุงพันธุ์พืช การผสมเทียม การใช้ปุ๋ย

2. เทคโนโลยีทางอุตสาหกรรม เช่น เครื่องจักรไอน้ำ เครื่องท่อนแรง ยางรถยนต์ เทคนิคการวางแผนงาน
3. เทคโนโลยีการศึกษา เช่น การสอนด้วยวิธีสาธิต การใช้ภาพยนตร์ประกอบการสอน เครื่องฉายข้ามศีรษะ
4. เทคโนโลยีด้านการพาณิชย์ เช่น การโฆษณา การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยให้ความสะดวกในการเบิกเงิน ตัวแลกเงิน
5. เทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น เครื่องมือตรวจคลื่นสมอง การผ่าตัด เครื่องเอ็กซเรย์ การใช้รังสีรักษาโรค
6. เทคโนโลยีการก่อสร้าง เช่น วัสดุคงทน คอนกรีตเสริมเหล็ก เครื่องตอกเสาเข็ม ระบบการระบายอากาศ
7. เทคโนโลยีทางการทหาร เช่น การฝึกรบบแบบกองโจร รถถัง ระเบิดปรมาณู เรือดำน้ำ จีปนาวิรข้ามทวีป
8. เทคโนโลยีทางการขนส่ง เช่น เรือเดินสมุทร เครื่องบิน รถยนต์ ทางด่วน อุโมงค์สะพาน ระบบการจราจร
9. เทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรเลข โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์

นอกเหนือจากการแบ่งเทคโนโลยีออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยถือเกณฑ์ลักษณะการเป็นวัตถุ และไม่ใช่วัตถุและการนำไปใช้แล้ว นักวิชาการบางท่านยังได้แบ่งประเภทของเทคโนโลยีโดยใช้เกณฑ์อื่นอีก เช่น แบ่งตามระดับของการพัฒนา แบ่งตามยุคสมัย ฯลฯ

2.1.4 การรับเทคโนโลยี

การรับรู้เป็นขั้นตอนหนึ่งของการเรียนรู้ซึ่งบลูม (อ้างในเมธาวิ อุดทธรรมวนุภาพ) [16] แบ่งการเรียนรู้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิด ความเข้าใจ ด้านการกระทำ และด้านอารมณ์ความรู้สึก การรับเทคโนโลยี เป็นการรับรู้ประเภทหนึ่งที่จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริโภคนิยมหรือทัศนคติในด้านบริโภคของมนุษย์ โดยการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และวิธีรับที่แตกต่างกันออกไป

2.1.4.1 การรับรู้ (Perception)

การรับรู้พื้นฐานของมนุษย์เป็นความรู้สึกการรับสัมผัสที่มาจากกระทบอวัยวะ รับสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส ดังนั้นการศึกษาในด้านความหมายของการรับรู้ กระบวนการรับรู้ของมนุษย์

2.1.4.2 ความหมายของการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

ทรงพล ภูมิพัฒน์ [17] ได้ให้ความหมายของการรับรู้หรือสัญชาตญาณ คือการรู้จักสิ่งต่างๆ ภาวะ ต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกลึกซึ้งเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

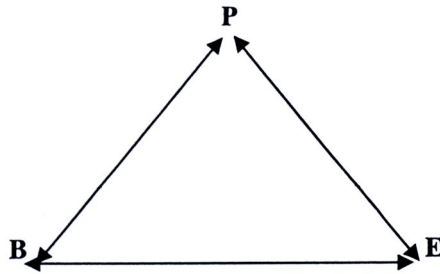
เพราพรรณ เปลียนภู [18] ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือ กระบวนการแปลความหมายโดยอาศัยประสาทสัมผัส

พิบูล ทีปะปาล [19] ให้ความหมายของการรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับออกมาเป็นภาพที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งของโลก นอกจากนี้ยังกล่าวว่าการรับรู้จะต้องมีกระบวนการของการรับรู้มิฉะนั้นก็จะไม่เกิดอาการรับรู้เกิดขึ้น

2.1.4.3 การรับรู้ทางสังคม

ทฤษฎีการรับรู้ทางสังคมของแบรนคูรา (อ้างใน ประเทือง ภูมิภักตราคม) [20] สามารถอธิบายการเกิดพฤติกรรมการรับรู้และการแสดงออกของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี มีรายละเอียดดังนี้

แบรนคูรา มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์นอกเหนือจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้นแล้วเกิดจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น และการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่เหล่านั้นสามารถเรียนรู้ได้โดยประสบการณ์ตรงหรือไม่ก็โดยการสังเกต องค์ประกอบทางชีววิทยามีบทบาทสำคัญ ในกระบวนการเรียนรู้พฤติกรรม นั่นคือ องค์ประกอบในตัวบุคคลมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้พฤติกรรม ในการอธิบายกระบวนการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ แบรนคูราได้อธิบายในรูปของการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องระหว่างพฤติกรรม องค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม โดยที่องค์ประกอบทั้ง 3 นี้จะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน ดังแสดงในรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.1 แสดงปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างพฤติกรรมองค์ประกอบส่วนบุคคล และองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม

จากรูปที่ 2.1 แสดงให้เห็นพฤติกรรม (B) องค์ประกอบส่วนบุคคล(P) และองค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม (E) มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์สามารถกำหนดสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมสามารถกำหนดพฤติกรรม พฤติกรรมสามารถกำหนดส่วนประกอบส่วนบุคคล องค์ประกอบส่วนบุคคลสามารถกำหนดพฤติกรรมได้เช่นกัน ในทำนองเดียวกัน องค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบส่วนบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สามารถอธิบายได้ในลักษณะเดียวกัน

แบรนดรา กล่าวว่าการรับรู้มีองค์ประกอบ 2 อย่าง 1) ตัวกำหนดพฤติกรรม 2) วิธีการเรียนรู้ของมนุษย์

1. ตัวกำหนดพฤติกรรม แบรนดรา ได้กล่าวถึงตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 2 ประการด้วยกัน ได้แก่ ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมและตัวกำหนดที่เป็นผลกระทบ

1.1 ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมได้อธิบายเรื่องนี้ไว้ว่าถ้ามีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น ในสิ่งแวดล้อมเช่นนั้นประจําอย่างสม่ำเสมอจะสามารถทำให้บุคคลคาดคะเนได้ว่า อะไรเกิดขึ้นอย่างไรภายใต้สภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และเลือกจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของเขาให้สอดคล้องกับการคาดคะเนการณ์ของเขา ซึ่งการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับสิ่งเร้าอื่นนั่นเอง ดังนั้นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับสิ่งเร้าหนึ่งจะมีผลต่อการเกิดหรือไม่เกิดพฤติกรรม จะมีผลต่อการคงอยู่หรือหายพฤติกรรมของบุคคล เพราะบุคคลจะเอาสิ่งเร้าสิ่งหนึ่ง ทำนายการเกิดสิ่งเร้าอีกสิ่งเร้าหนึ่ง เช่น เห็นท้องฟ้ามืด บุคคลรีบเดินทางกลับ ทั้งนี้เพราะคาดว่าฝนจะต้องตกลงมาแน่นอน ฉะนั้นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าจึงได้แก่สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นสิ่งเร้าที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมของบุคคลซึ่งเกิดก่อนพฤติกรรมจึงเรียกดตัวกำหนดพฤติกรรมนี้อีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดก่อนพฤติกรรมซึ่งก็คือสิ่งเร้านั่นเอง

1.2 ตัวกำหนดเป็นผลกระทบ ตัวกำหนดพฤติกรรมอีกตัวหนึ่งได้แก่ผลกระทบ แบรินดูรา มีความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า การเรียนรู้สิ่งต่างๆในสังคมมนุษย์เป็นการเรียนรู้เงื่อนไขผลกระทบ พฤติกรรมได้กระทำแล้วจะได้รับรางวัลหรือผลกระทบทางบวกและพฤติกรรมใดกระทำแล้วได้รับผลกระทบทางลบ การเรียนรู้เงื่อนไขผลกระทบดังกล่าวจึงทำให้มนุษย์เลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับผลกระทบทางบวกหรือการเสริมแรง และจะหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่จะได้รับผลกระทบทางลบหรือการลงโทษ ดังนั้นการเกิดพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกระทบทางบวกพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น และกระทำพฤติกรรมให้แล้วได้รับผลกระทบทางลบพฤติกรรมนั้นจะลดลงแล้วหายไป อย่างไรก็ตามการเรียนรู้เงื่อนไขผลกระทบนี้สามารถเรียนรู้ได้ ทั้งจากประสบการณ์ตรงและจากการสังเกตจากตัวแบบ หรือการกระทำของผู้อื่นที่สังเกตเห็นซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม

2. วิธีการของมนุษย์นอกจากการรับรู้ของมนุษย์แล้ว แบรินดูรายังกล่าวถึงวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์มี 2 วิธี คือ การเรียนรู้จากผลกระทบ การเรียนรู้จากการเลียนแบบ

2.1 การเรียนรู้จากผลกระทบ วิธีการเรียนรู้ที่ถือว่าเป็นการเรียนรู้ที่เบื้องต้นที่สุดและเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงคือ การเรียนรู้จากผลกระทบทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ ซึ่งได้แก่ การเรียนรู้ผลของการกระทำ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมถือว่า มนุษย์มีความสามารถทางสมองในการใช้ประโยชน์จากประสบการณ์ที่ผ่านมา มนุษย์มีความสามารถที่จะรับรู้จากผลกระทบ ผลกระทบจะทำหน้าที่ 3 ประการ คือ หน้าที่ให้ข้อมูลทำหน้าที่จูงใจ และทำหน้าที่เสริมแรง รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 ทำหน้าที่ให้ข้อมูล การเรียนรู้ของมนุษย์นั้นไม่เพียงแต่เรียนรู้เพื่อตอบสนองเท่านั้น แต่มนุษย์สังเกตผลของการกระทำนั้นด้วย โดยการสังเกตความแตกต่างของผลที่ได้รับจากการกระทำของเขาว่า การกระทำใดในสภาพการณ์ใดก่อให้เกิดผลกระทบอย่างไร ข้อมูลด้านนี้จะเป็แนวทางหนึ่งในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในอนาคต

2.1.2 ทำหน้าที่จูงใจ กระบวนการเรียนรู้ผลกระทบทำหน้าที่จูงใจ หมายถึง ความเชื่อในการคาดหวังผลกระทบของบุคคล กล่าวคือผลกระทบใดเป็นที่พึงปรารถนาย่อมจูงใจให้เกิดการกระทำมาก ผลกระทบใดที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาย่อมจูงใจให้เกิดการกระทำน้อย และมนุษย์จะหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น

2.1.3 ทำหน้าที่เสริมแรง การกระทำใดๆ ก็ตามถ้าได้รับการเสริมแรงการกระทำนั้นย่อมมีแนวโน้มเกิดขึ้นอีก แต่สิ่งสำคัญคือเงื่อนไขการเสริมแรง ซึ่งบุคคลจะได้เรียนรู้จากข้อมูลเดิม และการจูงใจตลอดจนหาข้อสรุปได้ถูกต้อง การเสริมแรงจะมีหรือไม่มีอิทธิพลเลยถ้าบุคคลไม่รู้เงื่อนไขการเสริมแรงมีว่าอย่างไร การเสริมแรงในที่นี้จะเน้นถึงการกระทำของพฤติกรรมนั้นคงอยู่มากกว่าการแสดงพฤติกรรมใหม่

2.2 การเรียนรู้จากการเลียนแบบ แบรินดูรากล่าวว่า การเรียนรู้ของมนุษย์จากผลกระทบมีข้อจำกัดอยู่มาก ทั้งนี้เพราะสิ่งที่เรียนรู้มีมากกว่าที่เวลาและโอกาสจะอำนวย ดังนั้นการเรียนรู้จากการเลียนแบบ จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งจะทำให้มนุษย์สามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางขึ้น พฤติกรรม

หลายอย่างของมนุษย์เกิดขึ้นมาโดยที่มนุษย์ไม่มีประสบการณ์ตรงเลย แต่มนุษย์สังเกตเห็นตัวแบบหรือผู้กระทำ เช่น คนส่วนมากงดเว้นจากการเสพยาเฮโรอีน ทั้งนี้เพราะว่าคนเหล่านั้นเรียนรู้ว่าการเสพยาเฮโรอีนจะได้รับผลลบ คือทำลายสุขภาพ การเรียนรู้เช่นนี้ไม่ได้เรียนรู้โดยประสบการณ์ตรงแต่เรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบอาศัยกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต เป็นสำคัญกระบวนการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการเก็บจำ กระบวนการกระทำทางกาย และกระบวนการจูงใจ รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 กระบวนการใส่ใจ (Attention Processes) มนุษย์ไม่สามารถเรียนรู้อะไรได้เลย ถ้าขาดความเอาใจใส่และขาดการรับรู้สิ่งนั้น การเรียนรู้จากตัวแบบก็เช่นกัน หากผู้เรียนขาดความเอาใจใส่และขาดการรับรู้พฤติกรรมของตัวแบบที่แสดงออกมา สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการใส่ใจมีอยู่ 2 ประการ คือ 1) ลักษณะของตัวแบบ ตัวแบบมีลักษณะโดดเด่น มีความดึงดูดสูง มีความซับซ้อนของพฤติกรรม น้อยมีโอกาสนำให้ผู้สังเกตใส่ใจได้มาก 2) ความสามารถของผู้สังเกต ผู้สังเกตจะต้องสามารถในการรับรู้จากการกระทำของตัวแบบจึงทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นได้

2.2.2 กระบวนการเก็บจำ (Retention Processes) ในการเรียนรู้การสังเกตของมนุษย์จะไม่สามารถเรียนรู้ได้เลยถ้าจำการกระทำของตัวแบบไม่ได้ ดังนั้นการเรียนรู้โดยการสังเกต กระบวนการเก็บจำกระบวนการต่าง ๆ ที่ตัวแบบแสดงออกมาจึงทำให้เกิดกระบวนการสำคัญ กระบวนการเก็บจำ เป็นการเก็บรวมแบบแผนของพฤติกรรมของตัวแบบที่ได้สังเกตเห็นทุกครั้ง แล้วนำมาสร้างรูปแบบของพฤติกรรมที่แน่ชัด การเก็บจำจะกระทำในรูปของระบบการลงรหัสซึ่งมี 2 ลักษณะ คือการเก็บในรูปของมโนภาพและการเก็บจำในรูปของสัญลักษณ์ทางภาษา ซึ่งการจำในลักษณะสัญลักษณ์ ทั้งสองประการนี้จะช่วยให้จำได้ง่ายและคงทน สำหรับฝึกฝนและการทบทวน ในใจเหนือการกระทำจะส่งเสริมให้ผู้สังเกตจำพฤติกรรมของตัวแบบได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการเก็บจำรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมของตัวแบบจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้จากการเรียนรู้โดยการสังเกต

2.2.3 กระบวนการกระทำทางกาย (Motor Reproduction Processes) ในการเรียนรู้โดยการสังเกตนั้น กระบวนการทางกายเป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตเปลี่ยนสัญลักษณ์ที่เก็บจำไว้มาเป็นการกระทำที่เหมาะสม การกระทำตัวแบบจำเป็นต้องจัดระเบียบการกระทำ ในระยะแรกของการกระทำไว้ในระบบความจำโดยให้สอดคล้องกับแบบแผนพฤติกรรมที่ตัวแบบกระทำ ในระยะแรกของการกระทำตัวแบบ การดัดแปลงการกระทำให้มาเป็นพฤติกรรมใหม่ที่เหมาะสมจะทำได้ยาก แต่เมื่อทราบข้อบกพร่องระหว่างการดัดแปลงสัญลักษณ์มาเป็นการกระทำจะช่วยให้การกระทำตัวแบบใน ระยะต่อมาถูกต้องมากยิ่งขึ้น ในการเรียนรู้พฤติกรรมทั้งหลายในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มนุษย์จะปรับแก้พฤติกรรมที่ละเล็กละน้อยจนกระทั่งทำถูกต้อง อาศัยการกระทำที่ผ่านมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ

2.2.4 กระบวนการจูงใจ (Motivational Processes) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้เรียนรู้มากับการแสดงออก เนื่องจากชีวิตของมนุษย์ในสังคมนั้นมี

พฤติกรรมมากมายที่พบจากการกระทำ มนุษย์จึงไม่สามารถทำตามพฤติกรรมของตัวเองได้หมด มนุษย์เลือกทำพฤติกรรมตามตัวแบบเฉพาะการกระทำที่เขาเห็นว่ากระทำนั้นให้ผลกรรมทางบวกแก่เขา และจะไม่ให้กระทำตามตัวแบบ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำนั้นให้ผลกรรมทางลบ ฉะนั้นผลกรรมที่สังเกตเห็นจึงเป็นสิ่งที่มียุติพลต่อการเรียนรู้โดยการสังเกต

ดังนั้น การเรียนรู้จากการเลียนแบบ องค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวไว้ข้างต้น เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นจะขาดไม่ได้ ถ้าขาดกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งจะทำให้การเรียนรู้จากการเลียนแบบขาดความสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะการเรียนรู้จากตัวแบบต้องมีความเอาใจใส่ตัวแบบจนกระทั่งสามารถจำและแปลงระบบสัญลักษณ์ไปสู่การกระทำในภายหลัง โดยมีองค์ประกอบสุดท้ายคือแรงจูงใจให้ผู้สังเกตแสดงการกระทำตามตัวแบบนั้นออกมาในที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปราวิณชา สุวรรณณัฐโชติ [21] กล่าวว่า ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนับวันจะมีความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้นและบทบาทสำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต การพัฒนาเทคโนโลยีหรือการนำเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาช่วยเสริมปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถพัฒนาการผลิตสินค้า การให้บริการที่มีคุณภาพ และช่วยในการลดต้นทุนการผลิต การติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และประหยัดเวลา ในการเดินทาง การเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพโดยมีขีดจำกัดของเวลาและระยะทาง

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจการเมืองสังคม และที่สำคัญที่สุดคือด้านการศึกษา ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนา ด้านการศึกษาเป็นอย่างดี โดยสถาบันการศึกษาต่างนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการ และพัฒนาการเรียนการสอนในสถาบันมากขึ้น รวมถึงการนำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การปรับระบบการปฏิบัติงาน การให้บริการของสถาบัน อีกทั้งยังนำมาใช้ในการบริการ ด้านวิชาการ การค้นคว้าการเรียนของนักศึกษา การสอนของอาจารย์ การให้บริการในห้องสมุด การจัดเก็บข้อมูลของบุคลากร และทุกอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. เพื่อการวิจัย ค้นคว้า สรรพวิทยาการ และความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ
2. เพื่อการถ่ายทอดวิชาการความรู้แก่นักศึกษา ด้วยวิธีการและรูปแบบต่างๆ
3. เพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ ด้วยการชี้แนะและแสดงความเห็นและช่วยเหลือในงานต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นประโยชน์และที่จะสามารถยกระดับชีวิตความเป็นอยู่และจิตใจของมนุษยชาติได้
4. เพื่อบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยการเผยแพร่ความรู้และจัดแสดงงานศิลปวัฒนธรรมตามความเหมาะสม

ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ลดต้นทุน และสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายในการจัดเก็บข้อมูล ที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมากและช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย
2. ช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีความรวดเร็วมากขึ้น ลดปัญหาเรื่องระยะเวลาและระยะทาง โดยใช้ระบบเครือข่ายและโทรศัพท์เข้ามาช่วย เช่น อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เป็นต้น
3. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ เช่น มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม
4. ช่วยให้การตัดสินใจที่ดีและเหมาะสม เนื่องจากทำให้องค์กรทราบข้อมูลที่ต้องการและเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้ และยังส่งผลไปถึงการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอีกด้วย
5. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน
6. คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ถนอมพร ดันพิพัฒน์ [22] ได้สรุปบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการศึกษา และทำให้เกิดรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาไว้ดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร อภิปราย ถกเถียงแลกเปลี่ยนและสอบถามข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นทั้งกับผู้สนใจศึกษาในเรื่องเดียวกัน หรือกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นหาข้อมูลในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งนักการศึกษาสามารถใช้บริการในการสืบค้นข้อมูล ศึกษาค้นคว้า และวิจัยได้ หลายวิธีด้วยกัน และวิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบัน คือ ผ่านระบบเครือข่ายใยแมงมุม(World Wide Web) นั่นเอง เพราะการที่เว็บไซต์นั้นรองรับข้อมูลในหลายๆรูปแบบและเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตรที่มีอยู่เดิมทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิด



2.2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการศึกษา

ครรชิต มาลัยวงศ์ [23] กล่าวว่า ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังมีบทบาทอย่างกว้างขวางในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การบริการ สังคม สิ่งแวดล้อมไปจนถึงทางการศึกษา เหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ Information Technology หรือเรียกย่อ ๆ ว่าไอที มีบทบาทมากมายเช่นนี้ เป็นเพราะไอทีเป็นเสมือนเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนให้ทุกสิ่งทุกอย่างที่มาจากห้องวิจัยก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วยิ่งกว่าเครื่องจักรอื่น ๆ ที่เคยมีมาในอดีต

ในวงการศึกษไทย โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อเป็นสื่อและเครื่องมือในการเรียนการสอน แต่ละมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทั้งที่ช่วยในงานสอนและงานเชิงบริหารอีกทั้งยังมีการเชื่อมต่อในระดับประเทศ ตลอดถึงระดับนานาชาติทั่วโลก

ในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ มีชื่อย่อว่า “กทสช.” ที่มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) การเสนอแนะแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) สร้างบรรยากาศให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ
- 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม
- 4) ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 5) ส่งเสริมการผลิต การบริหาร การวิจัยและพัฒนาให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสารสนเทศขึ้นในประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก
- 6) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิต การบริการ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ
- 7) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8) มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการใดๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีตามความจำเป็นและเหมาะสมและปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ซึ่งคณะรัฐบาลเล็งเห็นว่าสังคม จะต้องมีการเตรียมการเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคข่าวสารข้อมูล จึงเห็นสมควรให้มีหน่วยงานรองรับทางด้านนโยบาย โดยมอบหมายให้ทำหน้าที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เพื่อกลั่นกรอง นโยบาย และมาตรการที่จะมีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เอื้ออำนวย ต่อการพัฒนาประเทศ คือ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer

Technology Center: NECTEC หรือเนคเทค) สังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Science and Technology Development Agency: NSTDA หรือ สวทช.) ภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมมีระบบการบริหารและนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.) ในปี 2545 สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติได้มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา ดังนี้

1. สร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ได้ลงทุนไปแล้วให้มีการใช้งานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดโดยการสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ

2. เร่งสร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้และสร้างความเท่าเทียมในการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

3. สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ยีน ภู่วรรณ [24] ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาว่ามีบทบาทโดยตรงกับการสร้างความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือช่วยรวบรวมข้อมูลข่าวสารความรู้ การจัดการระบบการประมวลผล การส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูง การนำเสนอและแสดงผล ทั้งในด้านข้อมูลรูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการปฏิสัมพันธ์ได้ตอบ ทำให้การเรียนรู้ยุคใหม่โดยใช้ขุมความรู้ นั่นคือมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลก ผู้เรียนมีอิสระในการเลือกเรียนรู้ได้มาก โดยผู้เรียนต้องสามารถแยกแยะข่าวสาร ตลอดจนรู้จัก การแสวงหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ปัจจุบันสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในแต่ละสถาบันต่างก็ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาเพิ่มขึ้น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวงการศึกษา มี 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหารการศึกษา (Administrative Use) ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารการศึกษานั้นจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารงานให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตลอดจนต้องพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันท่วงที นอกจากนั้นแล้วการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสถาบันการศึกษาจะช่วยสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นแบบอย่างให้กับผู้เรียนเพื่อนำไปพัฒนางานต่อไป

2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน (Computer Managed Instruction:CMI) ระบบสารสนเทศ ในปัจจุบันมีศักยภาพสูงในการจัดการเรียนการสอนทำให้ผู้สอนสามารถจัดการเรียนการสอนได้หลายรูปแบบทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนที่อยู่ห่างไกล ก็สามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบางครั้งครูผู้สอนนอกจากงานสอนแล้วยังจะต้องมีภาระงานอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การจัดตารางการสอน การเขียนรายงานจัดทำคู่มือประกอบการเรียนการสอน งานด้านเอกสาร เป็นต้น งานเหล่านี้ครูผู้สอนสามารถที่จะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงาน และเก็บข้อมูลโดยอาจใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับงานที่ต้องการก็จะทำให้ครูผู้สอนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.3 ผลกระทบทางบวกและทางลบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางกลายเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศหรือยุคข้อมูลข่าวสาร และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมนุษยชาติอย่างมหาศาล นั้น หมายถึง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอะไรก็ตามย่อมมีผลกระทบต่อบุคคล องค์กร หรือสังคมทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้สามารถจำแนกผลกระทบทางบวกของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้ [25]

1. เพิ่มความสะดวกสบายในการสื่อสาร การบริการ และการผลิต ทำให้ชีวิตคนในสังคมได้รับความสะดวกสบาย เช่น การติดต่อผ่านธนาคารด้วยระบบธนาคารที่บ้าน (Home Banking) การทำงานที่บ้านติดต่อสื่อสารด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการบันเทิงพักผ่อนด้วยระบบมัลติมีเดียที่บ้าน เป็นต้น

2. เกิดสังคมแห่งการสื่อสารและสังคมโลก เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเอาชนะเรื่องระยะทาง เวลา และสถานที่ได้ด้วยความเร็วในการติดต่อสื่อสารที่เป็นเครือข่ายความเร็วสูง และที่เป็นเครือข่ายแบบไร้สาย ทำให้มนุษย์แต่ละคนในสังคมสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

3. มีระบบผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ในฐานะข้อมูลความรู้ เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านที่เกี่ยวกับสุขภาพและการแพทย์ แพทย์ที่อยู่ในชนบทสามารถวินิจฉัยโรคจากฐานข้อมูลความรู้ของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางการแพทย์ในสถาบันการแพทย์ที่มีชื่อเสียงได้ทั่วโลก หรือใช้วิธีการปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในระบบทางไกลได้ด้วย

4. เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างโอกาสให้คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาสจากการพิการทางร่างกาย เกิดการสร้างผลิตภัณฑ์ช่วยเหลือคนพิการให้สามารถพัฒนาทักษะและความรู้ได้เพื่อให้คนพิการเหล่านั้นสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ผู้พิการจึงไม่ถูกทอดทิ้งให้เป็นภาระสังคม

5. พัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยเกิดการศึกษาในรูปแบบใหม่ กระตุ้นความสนใจแก่ผู้เรียนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสอน (Computer-Assisted Instruction:CAI) (Computer-Assisted

Learning:CAL) ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้น ไม่ซ้ำซากจำเจ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ด้วยระบบที่เป็นมัลติมีเดีย นอกจากนั้นยังมีบทบาทต่อการนำมาใช้ในการสอนทางไกล (Distance Learning) เพื่อผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาในชนบทที่ห่างไกล

6. การทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น กล่าวคือ ช่วยลดเวลาในการทำงานให้น้อยลง แต่ได้ผลผลิตมากขึ้น เช่น การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) เพื่อช่วยในการพิมพ์เอกสาร การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบงานลักษณะต่าง ๆ

7. ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าที่หลากหลายและมีคุณภาพดีขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้รูปแบบของผลิตภัณฑ์มีความแปลกใหม่และหลากหลายมากขึ้น ผู้ผลิตผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ และช่องทางทางการค้าก็มีให้เลือกมากขึ้น เช่น การเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังสามารถจำแนกผลกระทบทางลบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในสังคม เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงเคยทำอะไรอยู่ก็มักจะชอบทำอย่างนั้น แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การบุคคลวิถีการดำเนินชีวิตและการทำงาน ผู้ที่รับต่อการเปลี่ยนแปลงไม่ได้จึงเกิดความกังวลขึ้นจนกลายเป็นความเครียดกลัวว่าคอมพิวเตอร์จะทำให้คนตกงาน ซึ่งความจริงแล้วการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแทนมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรม ก็เพื่อลดต้นทุนการผลิตและผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่มีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน เมื่อเกิดความเครียดเกิดความทุกข์ ก็จะทำให้เกิดความเคียดแค้นแก่ครอบครัวตามมา อีกทั้งการดำเนินธุรกิจในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง การทำงานต้องรวดเร็ว เพื่อให้ชนะคู่แข่งต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

2. ก่อให้เกิดการรับวัฒนธรรมหรือแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของคนในสังคมโลก การแพร่ของวัฒนธรรมจากสังคมหนึ่งไปสู่สังคมอีกสังคมหนึ่ง เป็นการสร้างค่านิยมใหม่ให้กับสังคมที่รับวัฒนธรรมนั้นซึ่งอาจก่อให้เกิดค่านิยมไม่พึงประสงค์ขึ้นในสังคมนั้น เช่น พฤติกรรมที่แสดงออกทางค่านิยมของเยาวชนด้านการแต่งกายและการบริโภค การมอมเมาเยาวชนในรูปของเกมส์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาอารมณ์และจิตใจของเยาวชนเกิดการกลืนวัฒนธรรมดั้งเดิม

3. ก่อให้เกิดผลด้านศีลธรรม เนื่องจากแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันทั้งในด้านจารีตประเพณีและศีลธรรม แต่การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วในระบบเครือข่ายนั้น เมื่อมีการแพร่ภาพหรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีไปยังประเทศต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่องานรู้สึกรู้สีกของคนในประเทศนั้น ๆ ที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน และมีค่านิยมแตกต่างกัน ทำให้เยาวชนรุ่นใหม่สับสนต่อค่านิยมที่ดั้งเดิมเกิดการลอกเลียนแบบอยากรู้อยากเห็นสิ่งใหม่ ๆ ที่ผิดศีลธรรมจนกลายเป็นสิ่งที่ถูกต้องในกลุ่มเยาวชน เมื่อเยาวชนปฏิบัติต่อ ๆ กันมาก็จะทำให้ศีลธรรมของประเทศนั้น ๆ เสื่อมสลายลง

4. การมีส่วนร่วมของคนในสังคมที่ลดน้อยลง กิจกรรมทางสังคมที่มีการพบปะสังสรรค์กัน จะมีน้อยลง สังคมเริ่มห่างเหินจากกัน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสื่อสารทำให้ทำงานอยู่ที่บ้านหรือเกิดการศึกษาทางไกลโดยไม่ต้องเดินทาง มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ระหว่างครูกับนักเรียน และระหว่างกลุ่มคนต่อกลุ่มคนในสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดช่องว่างทางสังคมขึ้น

5. การละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไม่มีขีดจำกัดย่อมส่งผลกระทบต่อการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และการนำเอาข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวกับบุคคลอื่นออกเผยแพร่ต่อสาธารณะชน ซึ่งข้อมูลบางอย่างอาจไม่เป็นจริงหรือยังไม่ได้พิสูจน์ความถูกต้อง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล โดยบุคคลผู้นั้นไม่สามารถป้องกันตนเองได้ แต่ปัจจุบันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ได้มีกฎหมายออกมาให้ความคุ้มครองเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในทางที่ถูกต้องมากขึ้น

6. เกิดช่องว่างทางสังคม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับการลงทุน ผู้ใช้จึงเป็นชนชั้นในอีกระดับหนึ่งของสังคม ในขณะที่ชนชั้นระดับรองลงมาที่อยู่จำนวนมากกลับไม่มีโอกาสใช้ และผู้ที่ยากจนก็ไม่มีโอกาสรู้จักกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่กระจายตัวเท่าที่ควร ก่อให้เกิดช่องว่างทางสังคมระหว่างชนชั้นหนึ่งกับอีกชนชั้นหนึ่งมากยิ่งขึ้น

7. เกิดการต่อต้านเทคโนโลยี เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการใช้งานมากขึ้น ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา การสาธารณสุข เศรษฐกิจการค้า และธุรกิจอุตสาหกรรม รวมถึงกิจกรรมการดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ โดยส่วนมากยังขาดความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายและคอมพิวเตอร์ จึงเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านการทำงานคนที่ทำงานด้วยวิธีเก่า ๆ ก็เกิดการต่อต้านการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เกิดความรู้สึกลัวหวาดระแวง และวิตกกังวลเกรงกลัวว่าตนเองด้อยประสิทธิภาพ จึงเกิดภาวะของความรู้สึกลังเลต่อต้านกลัวสูญเสียคุณค่าของชีวิตการทำงาน

8. อาชญากรรมบนเครือข่าย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดปัญหาใหม่ ๆ ขึ้น เช่น ปัญหาอาชญากรรม ตัวอย่างเช่น อาชญากรรมในรูปแบบของการขโมยความลับ การขโมยข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่มีการหลอกลวง รวมถึงการบ่อนทำลายข้อมูลที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในระบบเครือข่าย

9. ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ การจ้องมองคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ มีผลเสียต่อสายตา ซึ่งทำให้สายตาผิดปกติ มีอาการแสบตา เวียนศีรษะ นอกจากนั้นยังมีผลต่อสุขภาพจิตเกิดโรคทางจิตประสาท เช่น โรคคลังอินเทอร์เน็ต เป็นโรคที่เกิดขึ้นในคนรุ่นใหม่ มีลักษณะคือ แยกตัวออกจากสังคม และมีโลกส่วนตัว ไม่สนใจสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดอาการป่วยทางจิต คลุ้มคลั่ง สลัดขี้มเสร์้า อีกโรคหนึ่งคือ โรคคลังซื้อปั้งทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเสนอสินค้าทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ ยังก่อให้เกิดโรคอาร์เอสไอ (Repetitive Strain Injury: RSI) ซึ่งเกิดจากการใช้แป้นพิมพ์เป็นเวลานาน ๆ ทำให้เส้นประสาทรับ

ความรู้สึกที่มือและนิ้วเกิดการอักเสบขึ้น เมื่อใช้ວັຍະນັ້ນบ่อยครั้งจะทำให้เส้นประสาทรับรู้ความรู้สึก
ไม่มีความรู้สึก

2.3 ทฤษฎีการสื่อสารและแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร ปิยวรรณ เกตุมณี [26] ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อซึ่งการสื่อสาร เป็นการสร้างความเข้าใจให้เกิดแก่การอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารมี 4 ประการ ซึ่งได้แก่องค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ส่งสาร (Communicator) หมายถึง ผู้เริ่มต้นสร้าง และส่งสารไปยังบุคคลอื่น
- 2) สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย และมีการแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยจะเป็นสิ่งกระตุ้นเร้าให้รับสาร เกิดการรับรู้และมีปฏิกิริยาตอบสนอง
- 3) ช่องทาง (Channel) หรือ สื่อ (Media) หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ต้องอาศัยช่องทาง ซึ่งช่องทาง หมายถึง ทางที่ผู้ส่งสารติดต่อ กับผู้ส่งสารได้ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัส สื่อ หมายถึง อุปกรณ์มนุษย์สร้างขึ้น เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
- 4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับเรื่องราวที่ผู้ส่งดำเนินการจัดส่งสารมาซึ่งผู้รับสารอาจจะ เป็นเพียงคน ๆ เดียวหรือ หลายคนก็ได้ โดยผู้รับสารจะต้องถอดความที่ผู้ส่งมาให้ออกจากสื่อต่าง ๆ เสียก่อนทั้งนี้การสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสาร 4 ประการข้างต้น

ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) เป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่นำวัดกรรมเดินทางจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับนวัตกรรม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ช่องสารมวลชนและช่องสารระหว่างบุคคล โดยที่ช่องสารมวลชนมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ส่วนช่องสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากในการก่อให้เกิดทัศนคติ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับนอกจากองค์ประกอบและปัจจัยที่กล่าวมานี้ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับด้วย ซึ่งได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม
2. ช่องสารที่ใช้ในการเผยแพร่วัตกรรม
3. ธรรมชาติของระบบสังคม
4. ระดับความพยายามของผู้ดำเนินการเปลี่ยนนวัตกรรมนั้น ๆ

การสื่อสารของมนุษย์จึงเป็นการกระทำถึงการติดต่อสัมพันธ์ในลักษณะเป็นพฤติกรรมดังที่ ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ [27] อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารเป็นการแสดงออกในลักษณะที่บ่งบอกเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน

พฤติกรรมการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบในระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล จนถึงการสื่อสารมวลชน ซึ่งในการสื่อสารแต่ละรูปแบบจะมีองค์ประกอบในลักษณะเป็นกระบวนการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบจะมีผลทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ตั้งไว้

2.3.2 ความหมายของข้อมูลข่าวสาร

คำที่มีความหมายเหมือนกับคำว่า “ข้อมูลข่าวสาร” ได้แก่ สารสนเทศ สารนิเทศ สารสนเทศ ตรงกับคำภาษาอังกฤษคำเดียว คือ “Information” ดังนั้นความหมายของ ข้อมูลข่าวสาร มีดังนี้

Information หมายถึง ข่าวสาร นิเทศ สารนิเทศ ได้แก่ ความรู้เรื่องราวที่สื่อความหมายต่อกันในการให้บริการข่าวสาร จะต้องเกี่ยวข้องกับวัสดุต่าง ๆ [28]

Information หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเสนอแนะ สารนิเทศ ทั้งในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ ทัศนวัสดุและวัสดุย่อยส่วน เพื่อใช้ประโยชน์ทางการสื่อสารและการพัฒนาด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนบุคคลและสังคม [29]

Information หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากการบอกเล่าหรือแจ้งให้ทราบ [30]

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข่าว ข้อเท็จจริง ข้อมูล เหตุการณ์ ตลอดจนความรู้ซึ่งได้มีการบันทึกไว้เป็นรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทป คอมพิวเตอร์และกระบวนการถ่ายทอด บันทึกข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบและเพื่อส่งต่อหรือกระจายออกไปสู่ผู้ที่ต้องการใช้ [31]

สรุปความหมายของคำว่า “ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น บทเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือเนื้อหาทางวิชาการ และข่าวสารต่างๆ ของสถานศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้น จะทำให้รับรู้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม

รายงาน หนังสือ แผ่นพับ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ นิตยสารและอินเทอร์เน็ต เพื่อสามารถให้ผู้รับได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารมีความจำเป็นต่อองค์กร เพราะในทุกองค์กรมีปัจจัยหลักในการทำงานคือคน ซึ่งในการทำงานนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร รับคำสั่งและรายงานกับหัวหน้างาน ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรดังนี้

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 คน หรือมากกว่า เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความหมาย หรือหมายถึงการแสดงออกและการแปลความหมายระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร [32]

ปรมะ สตะเวทิน [33] ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นการสื่อสารระหว่างผู้เป็นสมาชิกขององค์กรหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

กริช สืบสนธิ์ [34] อธิบายความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงานโดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันจะมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์กรหรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบถึงการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ ดังนั้น แต่ละองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในแต่ละการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้จะต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ

ซึ่งจิตร อาะกุล [35] ได้ให้ความเห็นไว้ในหลัก 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร (The 7 c's Communication) ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นจะต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าว แหล่งข่าว เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจที่จะรับสารนั้น
2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีจะต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนในเรื่องของวัฒนธรรมและสังคม เครื่องสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญขึ้นอยู่กับท่าที ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสม
3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ คือ มีสาระประโยชน์แก่กลุ่มนั้น ๆ จึงน่าสนใจ
4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อข่าวสารจะได้ผลจะต้องส่งข่าวสารติดต่อกัน หรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอต้นเสมอปลาย
5. ช่องทางข่าวสาร (Channel) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่ผู้รับเปิดรับข่าวสารที่ต้องการจะส่ง และเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด
6. ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การสื่อสารที่ดีว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกขึ้นอยู่กับการสามารถในการรับสารของผู้รับสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาส ลักษณะนิสัย ความรู้ พื้นฐานที่ช่วยในการเข้าใจ เป็นต้น
7. ความแจ่มแจ้ง (Charity) ข่าวสารจะต้องง่ายใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว ไม่ควรใช้ความหมายที่มีความคลุมเครือ หรือมีหลายความหมาย รวมถึงต้องพยายามไม่ให้เกิดการตกหล่นของข้อความบางตอนที่มีความสำคัญ

เมื่อพิจารณาแล้วเห็นได้ว่าหน้าที่หลักของการสื่อสารภายในองค์กร คือ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารแก่พนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิก และเพื่อให้เกิดความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกซึ่งจะช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร

กระบวนการสื่อสารของมนุษย์มีองค์ประกอบสำคัญคือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงผู้รับสารเสมอ เมื่อส่งสารออกไป เนื่องจากผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการสื่อสารนั้น ๆ ปัจจุบันการพัฒนาของการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้รับสารมีความตื่นกลัว กล้าแสดงออกถึงความต้องการของตัวเองมากขึ้น และกล้าที่จะเรียกร้องให้สื่อต่าง ๆ ปฏิบัติตามหรือสนองตอบความต้องการของตนทำให้ผู้รับสารมีความสำคัญไม่น้อย

ไปกว่าสี่ ดังนั้น ในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสารเพื่อให้รู้จัก และเข้าใจผู้รับสารเป็นมวลชน หรือสาธารณะชน ซึ่งมีความแตกต่างและไม่เป็นที่รู้จัก

Todd Hunt and Brent D. Ruben (อ้างถึงใน สุภาพร ครุสารพิศิฐ) [36] แบ่งมวลชนผู้รับสารออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. มวลชนผู้รับสารชั้นนำ เป็นมวลชนที่มีขนาดเล็ก ประกอบด้วยผู้นำความคิดเห็น ซึ่งมีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ตลอดจนการศึกษาสูง เช่น ผู้ที่ชื่นชอบงานศิลปะ และผู้รับเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นคนแรกๆทางสังคม
2. มวลชนผู้รับสารทั่วไป เป็นมวลชนที่ประกอบด้วยคนจากทุกส่วนในสังคม มีขนาดใหญ่ และหลากหลาย เช่น ผู้อ่านและผู้ชม ผู้ฟัง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร รายการวิทยุ และรายการโทรทัศน์ ที่ดึงดูดความสนใจของมวลชน
3. มวลชนผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม มวลชนผู้รับสารเฉพาะกลุ่มประกอบด้วยบุคคล ซึ่งมีลักษณะทางประชากรและจิตวิทยาเหมือน ๆ กัน และมีขนาดเล็ก ได้แก่ กลุ่มคนที่มุ่งงานอดิเรก ผลผลิตกิจกรรมในเวลาว่างหรือความสนใจเฉพาะด้าน

นอกจากนี้ Todd Hunt and Brent D. Ruben (อ้างถึงใน ภวดี สุวรรณะโสภณ) [37] ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารดังนี้

1. ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ ทั้งความต้องการทางกายและใจ ทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของมนุษย์
2. ทศนคติและค่านิยม ทศนคติ คือความชอบและความมีใจโน้มเอียงต่อเรื่องต่าง ๆ ค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่เราควรจะทำหรือไม่ ควรทำอะไร ในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคนทั้งสองประการมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ
3. เป้าหมาย มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายไว้สำหรับการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีอิทธิพล ต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อตอบสนองเป้าหมายของตน
4. ความสามารถ ความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อบุคคลในการเลือกรับสาร
5. การใช้ประโยชน์ บุคคลจะให้ความสนใจและความพยายามที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นการกระทำจากการเลือกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ
6. ลีลาในการสื่อสาร

7. สภาวะ คือ บุคคล สถานที่และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารของบุคคล

8. ประสบการณ์และนิสัย ในฐานะผู้รับสาร บุคคลจะพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสาร

John R. Bittner (อ้างถึงใน สุภาพร ครุสารพิสิฐ) [36] ได้วิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนขึ้นโดยพิจารณาจาก 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางจิตวิทยาของมวลชนผู้รับสาร หมายถึง ลักษณะทางจิตใจของมวลชนผู้รับสาร เช่น ทศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม ความนับถือตนเอง รสนิยม ความต้องการ เป็นต้น
2. ลักษณะทางประชากรของมวลชนผู้รับสาร หมายถึง อายุ เพศ สถานะทางสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนาและภูมิภานา

ปรมะ สตะเวทิน [33] กล่าวว่า ในทางปฏิบัติ หากผู้ส่งสารต้องการรู้จักและเข้าใจมวลชนผู้รับสารที่เป็นเป้าหมาย ผู้ส่งสารจะใช้ลักษณะทางจิตวิทยาและลักษณะทางด้านประชากรของผู้รับสารประกอบกัน ลักษณะทางประชากรจะบอกว่าผู้รับสารเป็นใคร อายุเท่าไร เพศอะไร ฐานะเป็นอย่างไร ในขณะที่ลักษณะทางจิตวิทยา จะบอกว่า คนคนนั้นมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร มีรสนิยมและความต้องการอย่างไร วิธีการที่ใช้วิเคราะห์มวลชนผู้รับสารนี้เรียกรวม ๆ ว่า การวิเคราะห์มวลชนผู้รับสารตามลักษณะทางประชากร โดยสมมติฐานว่า มวลชนผู้รับสารที่อยู่ในกลุ่มลักษณะทางประชากรเดียวกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาลักษณะคล้ายคลึงกัน และคนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. อายุ อายุนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันด้านความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่มีคนที่อายุมากจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่อายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคนที่อายุมาก มีประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเคยผ่านปัญหาต่างๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนานจะมีประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย

2. เพศ จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และ ทศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักเป็นคนที่จิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นแม่บ้านแม่เรือน และมักถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย

3. การศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อผู้รับสารดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันย่อมจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่ต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดี

จะได้เปรียบในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดีกว่า เพราะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจมากกว่าไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ โดยทั่วไป คนที่การศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำและคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อชนิดอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึงอาชีพรายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนพื้นฐานทางครอบครัว การวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

5. ศาสนา ศาสนาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารทั้งในด้านทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรม เนื่องจากศาสนามีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมในชีวิตของคนตลอดชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย ในระยะเริ่มต้นเด็กได้รับอิทธิพลของศาสนาผ่านทางพ่อแม่ โดยการอบรมสั่งสอนและปลูกฝังความคิดของพ่อแม่ ต่อมาได้รับอิทธิพลของศาสนาผ่านทางโรงเรียน โดยการศึกษาเล่าเรียนตามหลักสูตรและการปฏิบัติในพิธีกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน และในที่สุดก็ได้รับอิทธิพลโดยตรงของศาสนาในโอกาสต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตของตน ศาสนา มีอิทธิพลต่อความคิดของคนอย่างน้อยที่สุด 3 ด้านคือ

- 1) อิทธิพลต่อทัศนคติ ด้านศีลธรรม คุณธรรม และความเชื่อทางจริยธรรม
- 2) อิทธิพลต่อทัศนคติด้านเศรษฐกิจ
- 3) อิทธิพลต่อทัศนคติด้านการเมือง



6. ภูมิปัญญา หมายความว่า ถิ่นที่อยู่ของมวลชนผู้รับสาร การสื่อมวลชนเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่กว้างใหญ่ไพศาลครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางถึงระดับภูมิภาคภายในประเทศ ระดับประเทศ หรือแม้แต่มาระดับโลก เช่น ในปัจจุบันมวลชนผู้รับสารแต่ละภูมิภาคและในแต่ละประเทศในโลกย่อมมีความแตกต่างกันไปในเรื่องความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ทัศนคติ ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณีตามวัฒนธรรมย่อยของแต่ละภูมิภาคและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ การเข้าถึงลักษณะของมวลชนผู้รับสารที่อยู่ในที่ต่าง ๆ กัน ทำให้ผู้รับสารต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังยิ่งขึ้นอย่างน้อยที่สุดแม้ไม่สามารถสร้างความพอใจให้มวลชนผู้รับสารในทุกที่ได้ เนื่องจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมแต่สามารถเสนอสารที่ไม่ขัดต่อ หรือไม่ลบหลู่ล่วงเกินขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อถือ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของมวลชนผู้รับสารในบางที่ได้

ลักษณะทางประชากรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและภูมิหลังของครอบครัว) จะมีการแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน ในการวิจัยครั้งนี้ จึงมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรมาประกอบด้วยเพราะเป็นการศึกษาเรื่องพฤติกรรม

การแสวงหาข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน และความแตกต่างนี้จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการแสวงหาข่าวสารของประชากรผู้รับสารเหล่านั้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายและประเภทของพฤติกรรม

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร [38] กล่าวว่า พฤติกรรม คือการกระทำหรือพฤติกรรมใด ๆ ของคนเราส่วนใหญ่ เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานที่มาจากความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ก็เนื่องมาจากการมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน เกิดขึ้นได้เพราะมีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อและความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน อันจะเป็นผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

นิยะดา ชุนหวษ์ และนินนาท โอพารวรรุฒิ [39] กล่าวว่า พฤติกรรม คือ อากัปกิริยาของคนเราที่แสดงออก บ่งบอกถึงความชอบและไม่ชอบต่อกิจกรรมบางอย่างซึ่งสามารถสังเกตได้

จิตติยา เนตรวงษ์ [40] ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็น การกระทำของร่างกายในแต่ละวัน โดยเริ่มตั้งแต่ตื่นนอนตอนเช้า การแต่งตัวและการกินอาหาร ไม่เพียงแต่เท่านั้น ยังมีการกระทำอีกมากมายจนกระทั่งเราหลับไปยังเตียงนอนและนอนหลับ

สมใจ ศรีปานเงิน [41] กล่าวถึง พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นการรวบรวมเอาวิชาทางสังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา และประสาทวิทยาและจิตวิทยาวิเคราะห์ พฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นเฉย ๆ แต่พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระทบร่างกาย

สร้อยตระกูล ดิวยานนท์ [42] ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม คือการกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกมาของบุคคล กลุ่มคือองค์การประพฤติกรรมปฏิบัติซึ่งเป็นการกระทำที่เปิดเผย และยังรวมถึง การกระทำที่ยังไม่แสดงออก หรือการกระทำที่ซ่อนเร้น ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการภายในอื่น ๆ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ เป็นต้น นอกจากนั้น ยังรวมถึงการงดเว้นการกระทำหรือการไม่แสดงออก ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (อ้างถึงใน ธิตินา ถิ่นผดุง) [43] ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำที่สามารถสังเกตหรือรับสัมผัสได้ด้วยอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 8 อย่างของมนุษย์ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย อวัยวะภายใน กล้ามเนื้อ และหูส่วนใน โดยพฤติกรรมภายนอกแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1.1 แบบโมลาร์ เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น การยืน การเดิน การนั่ง การนอน ฯลฯ ซึ่งพฤติกรรมการใช้จัดเป็นพฤติกรรมประเภทนี้

1.2 แบบโมเลคิวลาร์ เป็นพฤติกรรมภายนอกที่จะรับรู้ได้โดยอาศัยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ตรวจสอบ เช่น ความดันโลหิต คลื่นสมอง การทำงานของซีพจร เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง การกระทำที่รับรู้ไม่ได้โดยอวัยวะรับสัมผัส เพราะมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถวัดได้โดยตรง และเครื่องมือก็ไม่สามารถวัดได้ ต้องอาศัยการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอก เช่น การคิด การจำ การเข้าใจ เจตคติ เป็นต้น

จุมพล พูลภัทรชีวิน [44] นักจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากการกระทำปฏิกิริยาของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ได้กล่าวถึงสาเหตุของการที่คนมีการกระทำหรือพฤติกรรมต่างกันขึ้นอยู่กับกระบวนการทางจิตวิทยารวมทั้งสิ่งแวดล้อม

2.5.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดพฤติกรรมบุคคล

Cronbach Lee J. (อ้างถึงใน ภควดี สุวรรณะโสภณ) [37] ได้อธิบาย พฤติกรรมของบุคคลว่าเกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. สถานการณ์ เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ

2. ความพร้อม หมายถึง ระดับบุคลิกภาพหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้หมดทุกอย่างความต้องการบางอย่างอยู่เหนือความสามารถของเขา

3. ความมุ่งหมาย เป็นความต้องการเพื่อวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ หรือสนองตอบความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานานจึงสามารถบรรลุความต้องการได้ คนเราจะมีความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักต้องเลือกสนองตอบความต้องการที่รีบด่วนก่อน และสนองตอบความต้องการที่ห่างไกลออกไปในภายหลัง

4. การแปลความหมาย ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะให้ความพอใจมากที่สุด

5. การตอบสนองเป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นการแปลความหมาย อันจะช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้ผลจากการกระทำนั้น ผลที่ได้อาจตรงตามที่คิดไว้หรืออาจตรงข้ามกับความคาดหมายก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ กล่าวว่าเขาประสบความผิดหวังในกรณีเช่น เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

ประจวบ อินอ็อค [45] นักศึกษาด้านมนุษยวิทยาหลายท่าน ได้สรุปเกี่ยวกับพลังที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์แต่ละคนมีแรงขับ และพลังที่จะต้องปฏิบัติเพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงแห่งชีวิต อันเป็นความจำเป็นพื้นฐานของสัตว์ทั้งหลาย เช่น ความอยู่รอดในชีวิตประจำวัน
2. มนุษย์แต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่หล่อหลอมรอบตัว จึงมักจะต้องประพฤติปฏิบัติไปตามครรลองของสังคมและสิ่งแวดล้อมซึ่งสอดคล้องประสานกับเป้าหมายส่วนตัว
3. พลังทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ครอบครัวของบุคคลผู้นั้นเอง เพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนฝูง ตลอดจนกลุ่มอ้างอิง หรือผู้นำทางความคิดในชุมชน
4. ความจำเป็นเบื้องต้นของชีวิตมนุษย์และประสบการณ์ได้หล่อหลอมให้เกิดเป็นรูปแบบของมนุษย์แต่ละคนเรียกว่า บุคลิกภาพ
5. แม้ว่ามนุษย์แต่ละคนจะมีบุคลิกภาพของตนเองก็ตาม เมื่อกลุ่มมนุษย์รวมกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีผลประโยชน์ร่วมกันภายในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ก็ย่อมเกิดเป็นบุคลิกภาพของกลุ่มขึ้นได้ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของกลุ่มด้วย เช่น จะพบว่าคนบางกลุ่มที่มีลักษณะก้าวร้าว รุกราน บางกลุ่มมีลักษณะหัวโบราณ ฯลฯ

6. มนุษย์มีสัญลักษณ์ในการสื่อความหมายที่เขามีต่อโลกรอบตัวเขาออกมาในรูปต่าง ๆ ซึ่งเราจะสามารถสืบสาวไปถึงพลังภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ เช่น จากคำพูด วัตถุ การกระทำ ตลอดจนสิ่งที่สื่อถึงการกระทำทั้งในจิตสำนึกและภายใต้จิตสำนึก เช่น เราจะนึกถึงภาพของผู้นิยมฟังเพลงสากลว่าเป็นบุคคลอย่างไร ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่นิยมฟังเพลงไทยเดิม

การศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมคนเรานั้น นักจิตวิทยาได้เห็นพ้องต้องกันว่าจิตลักษณะที่ทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำที่สุด คือ ทศนคติของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้น

มัลลิกา ต้นสอน [46] ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคล ไว้ว่า พฤติกรรมบุคคลในองค์การเกิดขึ้นจากตัวแปรที่สำคัญ 2 กลุ่ม ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของ

พฤติกรรมบุคคล ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับองค์การ ซึ่งตัวแปรทั้งสองกลุ่มดังกล่าวข้างต้นจะประกอบด้วยปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคลดังนี้

ตัวแปรระดับบุคคล ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางประชากร เป็นตัวแปรที่สะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ เชื้อชาติและเพศ เป็นต้น
2. ความสามารถและทักษะ คือ บทบาทในการแสดงพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล ซึ่งความสามารถและทักษะบางประการอาจมีมาตั้งแต่เกิด ขณะที่ความสามารถและทักษะบางประการเกิดจากการเรียนรู้และฝึกฝนได้
3. การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบๆตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล
4. ทักษะคิด เป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดจากความพร้อมการเรียนรู้ การจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล
5. บุคลิกภาพ เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้

ตัวแปรระดับองค์การ ประกอบด้วย

1. ทรัพยากร เป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวของคนในองค์การ สามารถสัมผัสรับรู้ถึงความเป็นอยู่และการเปลี่ยนแปลงไปของสิ่งเหล่านั้น ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน
2. ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลที่จะใช้อิทธิพลนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์ อิทธิพลนั้นอาจได้มาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
3. การจูงใจเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะทุ่มเทให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ

อรุณ รักธรรม [47] กล่าวว่า การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมในระดับบุคคลจะประกอบด้วยวิเคราะห์จิตปัจจัยในลักษณะสำคัญ ๆ ของคน อันได้แก่ การรับรู้ บุคลิกภาพ การจูงใจ และท่าทีหรือทัศนคติ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ [48] ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางร่างกาย ความสนใจ อายุ เพศ วัย การศึกษา ประสบการณ์
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ

นักทฤษฎีองค์การจะให้ความสนใจกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุหรือปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของแต่ละบุคคล และนำไปปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของบุคคลในการสร้างแผนการดำเนินงานตลอดจนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์การในการศึกษาพฤติกรรมบุคคลต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบภายใน ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองจะมีผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล

สมยศ นาวิการ [49] ได้กล่าวว่า กระบวนการจิตใจจะเริ่มต้นด้วยความต้องการรับรู้ความขาดแคลนของบุคคลจะนำไปสู่กระบวนการคิดที่นำทางการตัดสินใจของบุคคลเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและดำเนินการกระทำบางอย่าง ถ้าการกระทำที่ถูกเลือกของบุคคลทำให้เกิดรางวัลที่คาดหมายได้ ดังนั้นรางวัลก็เป็นกลไกการป้อนกลับอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลประเมินผลติดตามมาภายหลังของพฤติกรรมความต้องการ (Need) มาจากการขาดสมดุลทั้งภายในร่างกายเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายและทำให้เกิดแรงขับ (Drive) ขึ้น ความต้องการของคนมีมากบ้างน้อยบ้างอยู่ตลอดเวลาและทุกคนล้วนมีความต้องการด้วยกัน

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ในสังคมปัจจุบันเราคงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ข่าวสารกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ทุกเพศทุกวัยซึ่งความสนใจในข่าวสาร พฤติกรรมการเลือกสรร และแสวงหา รวมทั้งพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และความต้องการของแต่ละคน ซึ่งทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร แสดงให้เห็นถึงการเปิดรับข่าวสาร เมื่อผู้รับสารมีความพึงพอใจจะรับข่าวสารนั้น ๆ ก็จะประเมินคุณค่าของข่าวสารดังกล่าว ว่ามีค่าพอกับการลงทุนแสวงหาข่าวสารเหล่านั้นหรือไม่

ปัจจัยในการสื่อสารที่มักจะถูกกล่าวถึงอยู่เสมอว่า เป็นปัจจัยที่เปรียบเสมือนตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของขบวนการสื่อสารไปยังผู้รับสาร นั่นคือกระบวนการในการเลือกสรรของผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะผ่านการจัดเตรียมมาอย่างพิถีพิถัน ได้รับการถ่ายทอด โดยผู้ที่มีความสามารถและได้รับความเชื่อถือสูง หรือได้รับการสื่อสารผ่านสื่อที่มีประสิทธิภาพเพียงใดก็ตามแต่องค์ประกอบเหล่านี้ ไม่อาจรับประกันประสิทธิภาพของการสื่อสารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้รับสารได้ทั้งหมด เนื่องจากผู้รับสารที่มีกระบวนการในการเลือกสรร และรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ รวมทั้งความสนใจ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างในการเลือกสรรข่าวสารของมนุษย์ได้มีผู้เสนอไว้หลายแนวทาง ดังนี้

ปรมะ สตะวเทิน [33] ได้อธิบายถึงการเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้สื่อว่า ในการเปิดรับสื่อมวลชน ผู้รับสารสามารถที่จะเลือกใช้หรือไม่ใช้สื่อมวลชนก็ได้ ผู้ส่งสารจึงไม่สามารถจัดการเลือกของผู้รับสารได้ และไม่อาจมีอิทธิพลต่อผู้ที่ไม่ได้ใช้สื่อมวลชน ส่วนในกรณีการใช้สื่อบุคคล ผู้รับสารอาจจะไม่มีทางเลือกหรือไม่มีทางเลือกเนื่องจากการเปิดรับได้

Assael (อ้างถึงใน ใจพร เศรษฐาภิวัตกุล) [50] ได้กล่าวว่า บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกความเข้าใจหรือทัศนคติของตนเองที่เป็นเช่นนี้ เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอย หรือไม่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ หรืออาจจะขัดแย้งประสบการณ์เดิมของตน จะก่อให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า “Cognitive Dissonance” ดังนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงความรู้สึกไม่สบายใจเหล่านี้ ผู้รับสารจะพยายามแสวงหาข่าวสาร หรือเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตน นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบกำลังกัน บุคคลนั้นยังมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่เป็นไปในทางที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น ๆ มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดแย้งกับสิ่งที่กระทำลงไป

นอกจากทัศนคติเดิมที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับหรือแสวงหาข่าวสารแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม的开รับและแสวงหาข่าวสารด้วยเช่นกัน ได้แก่ ปัจจัยทางสังคม จิตใจ และลักษณะส่วนบุคคล เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา ความเชื่อ อุดมการณ์ ศาสนา ลัทธินิยม ประเพณี วัฒนธรรม และประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

กระบวนการเลือกสรรเปรียบเสมือนเครื่องกรองสารในการรับรู้ (Perception Filter) ของมนุษย์มีทั้งหมด 3 ชั้น ดังนี้ [51]

1. การเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) หมายถึงแนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแห่ง เช่น การเลือกซื้ออ่านหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุสถานีใดสถานีหนึ่ง หรือเลือกชมโทรทัศน์ช่องใดช่องหนึ่ง การเลือกเปิดรับนี้พบว่าบุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอย หรือไม่สอดคล้องกับความรู้สึก ความเข้าใจหรือทัศนคติที่มีอยู่แล้ว จะทำให้เกิดภาวะที่ไม่สมดุล

หรือมีความไม่สบายใจ ดังนั้น การที่ลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ ก็ต้องแสวงหาหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ก็เชื่อว่าข่าวสารนั้น จะถูกรับรู้เป็นไปตามเจตนาของของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับสารแต่ละคนอาจจะตีความหมายของข่าวสารขึ้นเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนไม่ตรงกัน เพราะความหมายของข่าวสารที่ส่งไปถึงมิได้อยู่ที่ตัวอักษรรูปภาพ หรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารที่จะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเองหรือตามทัศนคติตามประสบการณ์ ตามความเชื่อ ความต้องการ ตามความคาดหวัง ตามแรงจูงใจตามสภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ เป็นต้น

3. กระบวนการเลือกจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ เป็นต้น และมักจะลืมสิ่งที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า การเลือกจดจำนั้นเปรียบเสมือนเครื่องกรองชั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งสารไปยังผู้รับสาร ในบางครั้งข่าวสารอาจจะถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกโดยการไม่อ่าน ฟัง หรือชมสื่อสารมวลชนบางฉบับหรือบางรายการ ในกรณีที่ผู้รับสารหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้รับสารก็อาจพยายามตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจหรือความต้องการของตนเอง แต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความแตกต่างไปได้ ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวสารนั้นได้อีกเป็นชั้นสุดท้าย กล่าวคือการเลือกจดจำเฉพาะบางส่วนที่ตนเองสนใจหรือต้องการเท่านั้น

โดยสรุปแล้ว กล่าวได้ว่า การเลือกรับข่าวสารนั้น เพื่อช่วยลดความไม่รู้ หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และยังเป็นการแสวงหาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ๆ เช่น เพื่อให้มีความรู้ ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิงรื่นเริงอีกด้วย นอกจากนี้การที่บุคคลใดจะตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร เฉลยเมย์ต่อข่าวสาร หรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับข่าวสารนั้น ก็ขึ้นอยู่กับการประเมินเปรียบเทียบถึงความพยายามที่ใช้และผลตอบแทนในการที่จะรับรู้ข่าวสารใดๆ ด้วย

David Bario (อ้างถึงใน บุญอนันต์ เสวตสิทธิ) [52] ได้เสนอไว้ในกระบวนการสื่อสารว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ต้องอาศัยขอบเขตแห่งความรู้ หรือขอบเขตแห่งประสบการณ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลในอันที่จะเข้าใจข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับขอบเขตแห่งความรู้ของผู้รับสารด้วย ซึ่งแยกเป็นปัจจัยย่อยดังนี้

1. ทักษะหรือความชำนาญในการสื่อสาร อันเป็นทักษะในการอ่าน การฟังของผู้รับสาร เช่น การอ่านหนังสือของบุคคลแต่ละวัน ความเร็วในการอ่าน ตลอดจนการเข้าใจสาระข่าวสาร

2. ทักษะของผู้รับสาร ซึ่งจะมีต่อข่าวสารเรื่องราวที่ได้รับและทัศนคติที่มีต่อผู้ส่งสาร ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อหน่วยงานที่เป็นผู้ส่งสาร ผู้รับสารก็ย่อมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข่าวสาร และจะปฏิเสธการรับข่าวสาร

3. ระดับความรู้ของผู้รับสารจะมีอิทธิพลต่อระดับความเข้าใจเนื้อหาของข่าวสารคนที่มีความรู้ย่อมเข้าใจข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ได้เร็วกว่าและมากกว่าผู้ที่มีความรู้น้อย

4. ระดับสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งจะมีผลต่อการแปลหรือตีความของผู้รับสารคนที่มาจากสังคมต่างกัน หรือภูมิหลังวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมตีความเรื่องราวข่าวสารที่ได้รับมาแตกต่างกันไปด้วยระบบของสังคมและวัฒนธรรมที่เขาอาศัยอยู่

5. ความต้องการของผู้รับสาร เนื่องจากในสังคมปัจจุบันที่มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ แก่กัน ข่าวสารนั้นมีมากมายหลายประเภท ผู้รับสารแต่ละบุคคลหรือกลุ่มจะเลือกรับเฉพาะข่าวสารที่ตรงกันกับความสนใจความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมาย ของแต่ละคนและสนใจจดจำในส่วนนั้น ๆ มากเป็นพิเศษ

Cherry (อ้างถึงใน ใจพร เศรษฐาภิวัตกุล) [50] กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์นั้นกระทำเพื่อให้เกิดการแบ่งปันข่าวสารกันนั่นเอง และการแบ่งปันข่าวสารซึ่งกันและกันนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในกลุ่ม ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและเกิดการกระทำที่สอดคล้องตรงกัน ซึ่งในการเปิดรับข่าวสารแต่ละบุคคลนั้น แต่ละบุคคลมีได้รับข่าวสารผ่านที่เข้ามาสู่ตนทั้งหมด แต่ละบุคคลจะมีการเปิดรับสารและจะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนของข่าวสารที่บุคคลนั้นคิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ซึ่งสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นมีการเปิดการเลือกรับสื่อที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะว่าไม่ว่าปริมาณข่าวสารในแต่ละวันที่ถูกส่งมายังผู้รับสารจะมีมากเพียงใด แต่ถ้าผู้รับสารไม่มีความสนใจและไม่อยากรับรู้ข่าวสารนั้น ผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารจะไม่อาจเกิดขึ้นได้เลย

2. องค์ประกอบทางสังคม สภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว สถาบันทางการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ ภูมิฐานะ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อและข่าวสารนั้น เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ชวรัตน์ ชิดชัย [53] กล่าวว่า แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่งได้มีการเลือกรับสื่อนั้น เกิดจากปัจจัยหลายประการดังต่อไปนี้

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่ว่าปกติคนเราไม่ชอบอยู่ตามลำพังเนื่องจากเกิดความรู้สึก ลับสน วิตกกังวล หวาดกลัว และการเมินเฉยจากสังคม จึงชอบหรือพยายามที่จะรวมกลุ่ม หรือสังสรรค์กับผู้อื่นเท่าที่โอกาสจะอำนวยได้ เมื่อไม่สามารถที่จะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลอื่นได้ โดยตรง สิ่งที่ดีที่สุดคือการอยู่กับสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ปกติมนุษย์อยากรู้อยากเห็น โดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเองที่สุดไปจนถึงสิ่งที่อยู่ห่างตัวเองมากที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้มีไว้เพราะว่า สิ่งเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งโดยทางตรง และทางอ้อมเท่านั้น แต่เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ต่าง ๆ เช่น สาเหตุของเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น รวมทั้งผลกระทบซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่นด้วย

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง โดยพื้นฐานแล้ว มนุษย์เป็นผู้ที่เห็นแก่ตัวในฐานะที่เป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารบางอย่างที่ต้องการใช้เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี เพื่อให้ได้ข่าวสารที่จะช่วยให้ตนเอง ได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิง

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชนทั่วไป นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หรือองค์ประกอบอื่นที่ไม่สามารถเห็นได้เด่นชัด เช่น ทักษะ ความคิด ความคาดหวัง ความกลัว ฯลฯ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อและสื่อมวลชนแต่ละอย่างก็มี ลักษณะเฉพาะที่ผู้รับข่าวสารแต่ละคนแสวงหาและที่ได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ลักษณะของสื่อ แต่ละอย่าง จึงมีส่วนที่ทำให้ผู้รับสารจากสื่อมวลชน มีจำนวนและองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ เพราะผู้รับข่าวแต่ละคนย่อมจะหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่สามารถสนองความต้องการ และทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

เช่นเดียวกับที่ ยูล เบญจรงค์กิจ (อ้างถึงใน ใจพร เศรษฐาภิวัตกุล) [50] ได้กล่าวว่า ความต้องการของผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการใช้สื่อ ดังนั้นในการสื่อสารผู้รับสารจึงมีบทบาทสำคัญในการ ตัดสินใจเลือกใช้สื่อ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสื่อพื้นฐานตามความต้องการของตนเองเป็นหลัก ซึ่งสามารถแบ่ง ความต้องการของผู้รับสารที่มีความเกี่ยวข้องกับสื่อได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการในด้านความรู้ภูมิปัญญา (Cognitive Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับข้อมูล ความรู้และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมที่อยู่เพิ่มขึ้น ซึ่งความต้องการในด้านนี้มีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะเข้าใจ และควบคุมสิ่งแวดล้อม และความต้องการที่จะตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็นและการค้นคว้า

2. ความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) เป็นความต้องการที่จะสร้างเสริมความพอใจ ความบันเทิงใจ และประสบการณ์ในด้านอารมณ์ แรงจูงใจอันเกิดจากความพอใจและความบันเทิงนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้สื่อ

3. ความต้องการที่จะประสานความสัมพันธ์กับบุคคล (Personal Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความมั่นใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคง ตลอดจนสถานภาพส่วนบุคคลความต้องการนี้เกิดจากแรงผลักดันที่ต้องการจะบรรลุจุดหมายของบุคคล

4. ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์ในสังคม (Social Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว กับเพื่อนและกับสังคมรวม

5. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงและผ่อนคลายความตึงเครียด

ซึ่งความต้องการเหล่านี้สามารถจะตอบสนองได้โดยใช้สื่อ นั่นคือพฤติกรรมการเปิดรับสื่อชนิดของสื่อที่ใช้ เนื้อหาของสื่อที่ใช้ และบริบททางสังคมของสื่อที่เปิดรับ เมื่อได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจในสื่อขึ้น

พรทิพย์ พิมพ์ศิลป์ [54] กล่าวว่า นอกจากสิทธิในการเลือกรับสื่อตามที่ผู้รับสารต้องการแล้วผู้รับสารยังต้องการที่จะเลือกเปิดรับสื่อตามลักษณะดังนี้

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์จะใช้เวลาพยายาม เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น สิ่งใดหาขายากมักจะได้รับเลือกน้อย

2. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของคน สื่ออะไรก็ตามที่ไม่สอดคล้องมักถูกมองข้าม ให้ความสำคัญหรือถูกปฏิเสธ

3. เลือกสื่อที่ตนสะดวก ผู้รับข่าวสารจะไม่เปิดรับข่าวสารจากทุกสื่อแต่จะเลือกเฉพาะที่ตนสะดวกในการจัดหาเป็นหลัก เช่น บางคนนิยมฟังข่าวสารทางวิทยุขณะขับรถ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ในห้องสมุด

4. เลือกสื่อตามความเคยชิน โดยปกติจะมีบุคคลกลุ่มหนึ่งในสังคมที่ไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ มักจะพบในคนที่มีอายุมาก เช่น บุคคลเคยสนใจจะฟังหรือรับข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำ ก็ยังให้ความสนใจแต่กับสื่อวิทยุกระจายเสียงมากกว่าสื่ออื่น ๆ อย่างโทรทัศน์ เป็นต้น ลักษณะเฉพาะของสื่อ เช่น ภาพ เสียง แสง หรือเทคนิควิทยาการใหม่ ๆ แปลก ๆ ที่ทันสมัยก็อาจสร้างความสนใจแก่ผู้รับสารได้

Joseph R. Dominick (อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร) [38] กล่าวถึงเหตุผลในการเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสาร สามารถจำแนกได้ดังนี้



1. เพื่อการรับรู้ (Cognitive) เป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในด้านความรู้และความต้องการได้รับความยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในสังคม จึงต้องเข้าใจส่วนประกอบของสังคม โดยการรับรู้สาระ และความบันเทิงจากสื่อมวลชน

2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น เปิดรับสื่อเพื่อความร่ำใจ สนุกสนาน ตื่นเต้นหรือเพื่อเป็นการผ่อนคลายเครียด

3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงเปิดรับสื่อเพื่อแสดงถึงการยอมรับ การสมาคมในสังคมและผูกพันต่อผู้อื่น ซึ่งแสดงออกได้ ในทางการใช้ภาษาร่วมสมัย หรือสื่อมวลชนสัมพันธ์ คือในสังคมที่เจริญเติบโตมาก ๆ การสมาคมของมนุษย์จะถูกจำกัดลง ทำให้มนุษย์หันมาใช้สื่ออย่างน้อยหนึ่งสื่อพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นเพื่อนมากกว่าการคบเพื่อนบ้านด้วยกัน

4. การพลະสังคม (Withdrawal) เป็นการรับสื่อเพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำ

ยุพา สุภากุล (อ้างถึงใน พนาวัลย์ เจียมพุก) [55] ได้อธิบายถึง เกณฑ์ในการเลือกเปิดรับสื่อมวลชน เอาไว้เช่นเดียวกันว่าการที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกสื่อ ดังต่อไปนี้

1. เลือกสื่อที่จัดหามาให้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

2. การเลือกสื่อที่คนสะดวกและนิยม (Convenience Preference) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อได้ตามความสะดวกของตนไม่ว่าด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

3. เลือกสื่อตามความเคยชิน ผู้รับสารบางคนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่เคยรับรู้

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่นลักษณะของหนังสือพิมพ์สามารถให้ข่าวสารรายละเอียดดีกว่า ราคากุและสามารถนำติดตัวไปได้ เป็นต้น

5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (Consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน

สำหรับการเปิดรับข่าวสารนั้นสรุปได้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร โดยผู้รับสารหรือบุคคล สามารถที่จะเลือกเปิดรับหรือปฏิเสธตามความเชื่อและทัศนคติของตนเอง ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยของผู้รับสารหรือแต่ละบุคคล และบุคคลจะเลือกสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความรู้ของตนเอง และจะเลือกรับรู้ และจดจำข่าวสารที่ตรงกับความเชื่อเดิม เพื่อจะสร้างความมั่นใจให้กับตนเองมากขึ้นและยากที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในความเชื่อนี้

2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร

Krikelas (อ้างถึงในศรีหึง ศรีธา) [56] กล่าวว่า การแสวงหาข่าวสาร คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่จะสนองตอบความต้องการของตน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษา และวิเคราะห์ในประเด็นหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตน มีอยู่ไม่เพียงพอ จึงทำการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ดังกล่าวด้วยการแสวงหา

Krikelas (อ้างถึงในสุภาพร ครุสารพิสิฐ) [36] อธิบายพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร คือ กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงานและการเรียนรู้ พฤติกรรมนี้เริ่มขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษา และวิเคราะห์ เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอจึงต้องการเพิ่มเติม

Chen & Hemon (อ้างถึงในศรีหึง ศรีธา) [56] ในการแสวงหาข่าวสารของบุคคล สิ่งที่เป็นในการค้นหาข่าวสารคือแหล่งของข่าวสาร ซึ่งประเภทของแหล่งข่าวสารแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อน ญาติ หรือบุคคลใกล้ชิด เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจากความคิดและประสบการณ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล
2. กลุ่มสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน ห้องสมุด ศาสนา บริษัท ห้างร้านในวงธุรกิจ หรือรัฐบาล
3. สื่อ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือรูปแบบสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

Atkin (อ้างถึงในสุภาพร ครุสารพิสิฐ) [36] กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทนกับการลงทุนลงแรงและพันธะผูกพันที่จะตามมาถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรงหรือการใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น แต่ถ้าผลประโยชน์น้อยกว่าบุคคลอาจจะเฉยเมยต่อข่าวนั้น หรือในกรณีที่บุคคลนั้นเห็นว่า สื่อนั้นจะก่อให้เกิดภาวะผูกพันก็จะหลีกเลี่ยงสื่อ นั้น และในบางครั้งก็ต้องยอมรับสื่อต่างๆที่ไม่เต็มใจ เพื่อหลีกเลี่ยงการลงทุนลงแรงในการรับสื่อ นั้น ๆ

2. ความต้องการข่าวสารนั้นเกิดจากความไม่รู้หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคล ดังนี้

- การมองไม่เห็นความสอดคล้องกันระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นและระดับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกยังเป็นเรื่องที่สำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้และมีความแน่ใจสูง

- การมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้น ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

3. ความต้องการที่ได้รับความบันเทิงของปัจเจกบุคคลนั้นมาจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความรื่นเริงบันเทิงใจ ที่เกิดจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างสภาวะความเป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความสนุกสนานที่คาดหวังไว้ ข่าวสารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัวนั้นถือว่าเป็นข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงบริโภคนิยม

ข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกเรียกว่าข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิดและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงในขณะเดียวกัน

Klapper (อ้างถึงในสุภาพร ครุสารพิสิฐ) [36] ได้รวบรวมผลงานวิจัยเกี่ยวกับผลของสื่อและสรุปว่าส่วนใหญ่แล้ว คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อ หรือเลือกใช้สื่อบางชนิดที่มีการเผยแพร่ข่าวสารตรงกับทัศนคติ หรือความสนใจตัวผู้รับสารมากกว่าที่จะศึกษาผู้ส่ง หรือตัวสื่อ และตัวข่าวสารโดยตรง มีการศึกษาถึงพฤติกรรมทางเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวกำหนดทำให้คนเราจึงต้องเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสาร

Schramm (อ้างถึงในสุภาพร ครุสารพิสิฐ) [36] เป็นอีกคนหนึ่งที่ทำให้ความสนใจในเรื่องนี้และได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสาร ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด และผลที่จะได้สามารถบรรลุเป้าหมาย เช่น ข่าวสารต่างๆที่ใกล้ชิดตัว ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเอง และแสวงหาได้ง่าย โดยมีสูตรของการเลือกรับข่าวสารดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

อย่างไรก็ตาม สูตรดังกล่าวเป็นเพียงหลักการเบื้องต้น หรืออาจเป็นไปได้เฉพาะการเลือกรับข่าวสารบางครั้งเท่านั้น อาจมีสาเหตุอื่นที่ควรพิจารณาอีกหลายประการเช่น การมีประสบการณ์ต่างกันของผู้รับสาร ความสามารถในการประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง สถานภาพ ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ยังต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ ต่อผู้รับสารในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าจะพิจารณาเฉพาะจากสูตรนี้จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับ

ข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารที่อยู่ใกล้ตัวสามารถแสวงหาได้ง่ายและเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเอง

นอกจากนี้ วิลเบอร์ ชเรมม์ (อ้างถึงใน ภควดี สุวรรณะ โสภณ) [37] ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารดังนี้

1. ประสบการณ์ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของตนเอง
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อคำตอบสนองจุดประสงค์ของตนเอง
3. ภูมิหลัง ผู้รับสารมีภูมิหลังที่แตกต่างกันจะให้ความสนใจต่อเนื้อหาสารต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาสารที่ต่างกัน
5. ความสามารถในการรับสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับสารที่ต่างกัน
6. บุคลิกภาพ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สถานภาพทางอารมณ์ อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสาร
8. ทัศนคติ เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารที่เปิดรับ

ทฤษฎีแสวงหาข่าวสารสามารถนำไปวิเคราะห์ผู้รับสาร ได้ว่า ผู้รับสารมีบทบาทในการกระทำการสื่อสาร เพื่อแสวงหาข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองเพื่อให้มีความรู้สามารถนำไปใช้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ โดยเน้นบทบาทของผู้รับสารในฐานะผู้ทำการสื่อสาร เช่น เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสารก็จะแสวงหาข่าวสารนั้นด้วยตนเอง และชี้ให้เห็นถึงความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมทางด้านการสื่อสาร ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป ทฤษฎีนี้จึงถือเป็นทฤษฎีขั้นพื้นฐานที่จะใช้ในการวิจัยว่าพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่อยู่ต่างคณะกันมีความแตกต่างกัน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร ครุสารพิศิฐ [36] ได้ศึกษาเรื่อง การแสวงหาข่าวสาร ความตระหนักและการมีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจในระดับปานกลาง มีความตระหนักต่อปัญหาภาวะโลกร้อนในระดับสูง และมีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อนในระดับปานกลาง 2) ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารต่างกัน ส่วนเพศ อายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารไม่แตกต่างกัน 3) ลักษณะทางประชากร

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตระหนักต่อปัญหาภาวะโลกร้อนต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีความตระหนักต่อปัญหาภาวะโลกร้อนไม่แตกต่างกัน 4) ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อนต่างกัน ส่วนเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อนไม่แตกต่างกัน 5) การแสวงหาข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักต่อปัญหาภาวะโลกร้อน แต่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อน 6) ความตระหนักต่อปัญหาภาวะโลกร้อนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการลดปัญหาภาวะโลกร้อน

ชนภัทร ชีระพิริยะกุล [57] ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความต้องการข่าวสาร ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ทุกตัวแปร ไม่ว่าจะเป็นเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งและกลุ่มงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง และกลุ่มงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

ลักษณัฐภา ประภาไพรัช [58] ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ด้านการเปิดรับข่าวสารและเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่น ๆ รองลงมาคือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ และอันดับที่ 3 คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง กลุ่มตัวอย่างเปิดรับหรือสนใจข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เนื้อหา/ข้อมูลข่าวสารในสื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับมากที่สุด คือ การประหยัดไฟฟ้า/การรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้า รองลงมาคือ การเปิดรับหรือสนใจข่าวไฟฟ้า/การหยุดจ่ายไฟฟ้า และอันดับ 3 คือ เปิดรับหรือสนใจข่าวสารด้านการให้บริการต่างๆ ด้านความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ และอันดับที่ 3 คือ ได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวง

สิรินันท์ บินรอชา [59] ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบุคลากรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) บุคคลที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันจะมีความแตกต่างกันในการเปิดรับข่าวสารทั้งจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ และสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน 2) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 3) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากสื่อมวลชน ประเภทโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ จากสื่อบุคคลประเภทหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและ NGO บุคคลในครอบครัว และญาติและจากสื่อเฉพาะกิจประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ นิทรรศการเชิงสาธิต และกิจกรรมเสริมพิเศษอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 4) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากสื่อมวลชนประเภทวิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร จากสื่อบุคคลประเภทหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และ NGO ญาติ เพื่อนร่วมงาน เพื่อน และคนรู้จัก และจากสื่อเฉพาะกิจประเภท แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ กิจกรรมเคลื่อนที่ นิทรรศการเชิงสาธิต กิจกรรมเสริมพิเศษอื่น ๆ และการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 5) ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 6) ความรู้เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 7) ทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ภกวดิ ท้วจบ [60] ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า 1) ลักษณะประชากรแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน 2) ลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน 3) ลักษณะประชากรแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน 4) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 5) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 6) การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ริติมา ล้อมผดุง [43] ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า 1) ส่วนใหญ่บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีจุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาในระดับมาก มีความถี่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง โดยใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) ในช่วงเวลา 10.00-11.59 น. และใช้ในที่ทำงาน 2) ปัจจัยระดับบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน คือ อายุที่แตกต่างกันทำให้ความถี่ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้จุดประสงค์ด้านการเรียนการสอนและความถี่ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน หน่วยงานและการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันทำให้จุดประสงค์และความถี่ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันทำให้จุดประสงค์ด้านการเรียนการสอนแตกต่างกัน ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันทำให้ความถี่ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน 3) ปัจจัยระดับบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ปัญหาและอุปสรรค การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความแตกต่างกัน คือ เพศที่แตกต่างกันทำให้ปัญหาและอุปสรรคด้านฮาร์ดแวร์แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรแตกต่างกัน 4) ปัจจัยระดับบุคคลสัมพันธ์กับประเภทและสถานที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานมีความสัมพันธ์กับสถานที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เสาวนีย์ มัจฉาชีพ [61] ได้ศึกษาเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานสรรพากร พบว่า ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ด้านการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสืบค้นข้อมูล ในด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรกับปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน อายุในการทำงานต่างกันมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรรณภา ญาตวิสุทธิ [62] ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่า 1) พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) มีการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารการจัดการ ด้านอุปกรณ์ และงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง 2) เมื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับสถานภาพ ส่วนตัวของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม และด้านการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัดมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (ส่วนกลาง) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ ควรจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและควรมีหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และควรจัดงบประมาณให้เพียงพอ

ชัตติยา คำสุกใส [63] ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 พบว่า 1) ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้แบบออนไลน์ และด้านบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิทัศน์ตามอัธยาศัย มีการใช้ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หนองบัวลำภู เขต 2 พบว่า ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หนองบัวลำภู เขต 2 ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หนองบัวลำภู เขต 2 ที่มีอายุ และประสบการณ์ การทำงานต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและด้านการเรียนรู้แบบออนไลน์แตกต่างกัน ส่วนด้านบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และวิทัศน์ตามอัธยาศัย มีการใช้ไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้แบบออนไลน์ และด้านคอมพิวเตอร์ช่วยสอน แตกต่างกัน ส่วนด้านวิทัศน์ตามอัธยาศัยมีการใช้ไม่แตกต่างกัน

สิตาพัฒน์ วิมุกติบุตร [64] ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยระดับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงตามระดับได้ดังนี้ การนำสารสนเทศไปใช้ ($\mu=3.67$) การจัดระบบสารสนเทศและการรับรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ ($\mu=3.64$) และการใช้งานคอมพิวเตอร์ ($\mu=3.63$)