



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ระยะเริ่มแรก ผู้วิจัยมักจะมุ่งศึกษาและให้ความสำคัญในด้านผู้ส่งสารหรือสื่อต่าง ๆ ว่าจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างไร โดยถือว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ผู้ส่งสารกระทำขึ้นเพื่อถ่ายทอดและโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารสนองตอบ¹ หรือปฏิบัติตามจุดประสงค์ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้น และต่อมาได้มีการศึกษาพบว่าผู้ส่งสาร ไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารเสมอไป ผู้ส่งสารเริ่มให้ความสนใจว่าผู้รับสารต้องการรับ และตีความหมายของข่าวสารนั้นอย่างไร² เพราะบางครั้งผู้รับสารอาจเป็นบุคคลที่มีลักษณะชอบขัดแย้ง หรือไม่ยอมรับข่าวสารง่าย ๆ (Obstinate Audience) โดยเฉพาะถ้าข่าวสารนั้นไม่ตรงกับความสนใจ หรือความต้องการของตน³ เป็นประเด็นที่ผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลัง สถานภาพเศรษฐกิจ สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับสาร โดยเฉพาะพฤติกรรมด้านความสนใจต่อเนื้อหาข่าวสาร การเลือกใช้สื่อ และจุดมุ่งหมายหรือความต้องการข่าวสาร หรือเรียกรวมกันว่าพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking Behavior) ที่จะได้มีการศึกษาในงานวิจัยนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความสนใจที่จะศึกษาว่าภายหลังที่ผู้รับสารเกิดความสนใจ และเลือกรับข่าวสารแล้วมีความพึงพอใจหรือข่าวสารนั้นตอบสนองความต้องการได้ หรือไม่อย่างไร ซึ่งวิธีการนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร (Uses and Gratification)

¹ รจิตลักษณ์ แสงอุไร, นิเทศศาสตร์เบื้องต้น (กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์ 2530), หน้า 7.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

³ พีระ จิระโสภณ, "ทฤษฎีสื่อสารมวลชน," หลักและทฤษฎีการสื่อสารมวลชน (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2, 2529), หน้า 634.

แนวความคิดการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

ในสังคมปัจจุบันมีข่าวสารที่ผลิตขึ้นมา และเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณชนในรูปแบบต่าง ๆ มากมายจนกลายเป็นเรื่องยุ่งยากต่อผู้รับสาร ในอันที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งเรื่องนี้ทำให้นักวิชาการสื่อสารเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาว่าคนเราจะแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) ตามที่ตนต้องการได้อย่างไร⁴

แคลปเปอร์ (Klapper)⁵ ได้รวบรวมผลงานวิจัยเกี่ยวกับผลของสื่อและสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อ หรือเลือก ใช้สื่อบางชนิดที่มีการเผยแพร่ข่าวสารตรงกับทัศนคติหรือความสนใจของตนเอง จากแนวโน้มดังกล่าวทำให้การศึกษา ด้านการสื่อสารหันมาสนใจตัวผู้รับสาร มากกว่าที่จะศึกษาผู้ส่งหรือตัวสื่อและตัวข่าวสารโดยตรง มีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกเปิดรับข่าวสาร ว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นตัวกำหนด ทำให้คนเราจึงต้องเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสาร

ชรัมม์ (Wilbur Schramm)⁶ เป็นผู้หนึ่งที่มีความสนใจเรื่องนี้ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสาร ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่งนักวิชาการทางการสื่อสารจะรู้จักกันดี ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสาร ดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง (expectation of reward)}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้ (effect required)}}$$

⁴ สวินิต ชมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล, แบบจำลองการสื่อสารสำหรับ การศึกษาการสื่อสารมวลชน (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528), หน้า 165.

⁵ Joseph T. Klapper, The effects of Mass Communication (Glencoe, Illinois : The Free Press, 1960). p. 19.

⁶ Wilbur Schramm, Men Message and media; a look at human communication, (New York : Harper & Row, Publishing, 1973).

แต่อย่างไรก็ตามสูตรดังกล่าวเป็นเพียงหลักการเบื้องต้น หรืออาจเป็นไปได้เฉพาะการ

เลือกรับข่าวสารบางครั้งเท่านั้น อาจมีสาเหตุอื่นที่ควรพิจารณาอีกหลายประการ เช่น การมีประสบการณ์ต่างกันของผู้รับสาร ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง สถานภาพ ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่ส่งสารต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อผู้รับสารในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะจากสูตรนี้ จะเห็นได้ว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถแสวงหาได้ง่าย และเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเอง

แนวความคิดของชแรมม์ ได้ไปสอดคล้องกับชาร์ล แอตคิน (Charles Atkin)⁷ ที่กล่าวถึงการเลือกรับข่าวสารของคนเราว่า ขึ้นอยู่กับการประเมินผลที่จะได้การเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุน คนเราย่อมจะมีการแสวงหาข่าวสารนั้น ๆ แต่ถ้าผลประโยชน์น้อยกว่าการลงทุน ก็อาจจะไม่สนใจต่อข่าวสารนั้น หรือกำหนดการรับข่าวสารนั้นจะทำให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น เกิดความไม่สบายใจ ก็อาจจะหลีกเลี่ยงจากข่าวสารนั้น แต่ถ้าการหลีกเลี่ยงต้องใช้ความพยายามหรือต้องลงทุนมากกว่าการรับข่าวสาร คนเราก็คงจะต้องยอมรับข่าวสารนั้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจ เช่น ต้องดูโฆษณาในโทรทัศน์ เพราะช้กิจเบลีชเสถานี

แอตคิน ยังชี้ให้เห็นอีกว่าคนเรามีความต้องการรู้ข่าวสารเพื่อนำเอาไปปรับตัว ยิ่งคนเราเกิดความไม่แน่ใจเรื่องใดมากเท่าไร ความต้องการข่าวสารข้อมูลเพื่อนำไปใช้ปรับตัวก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

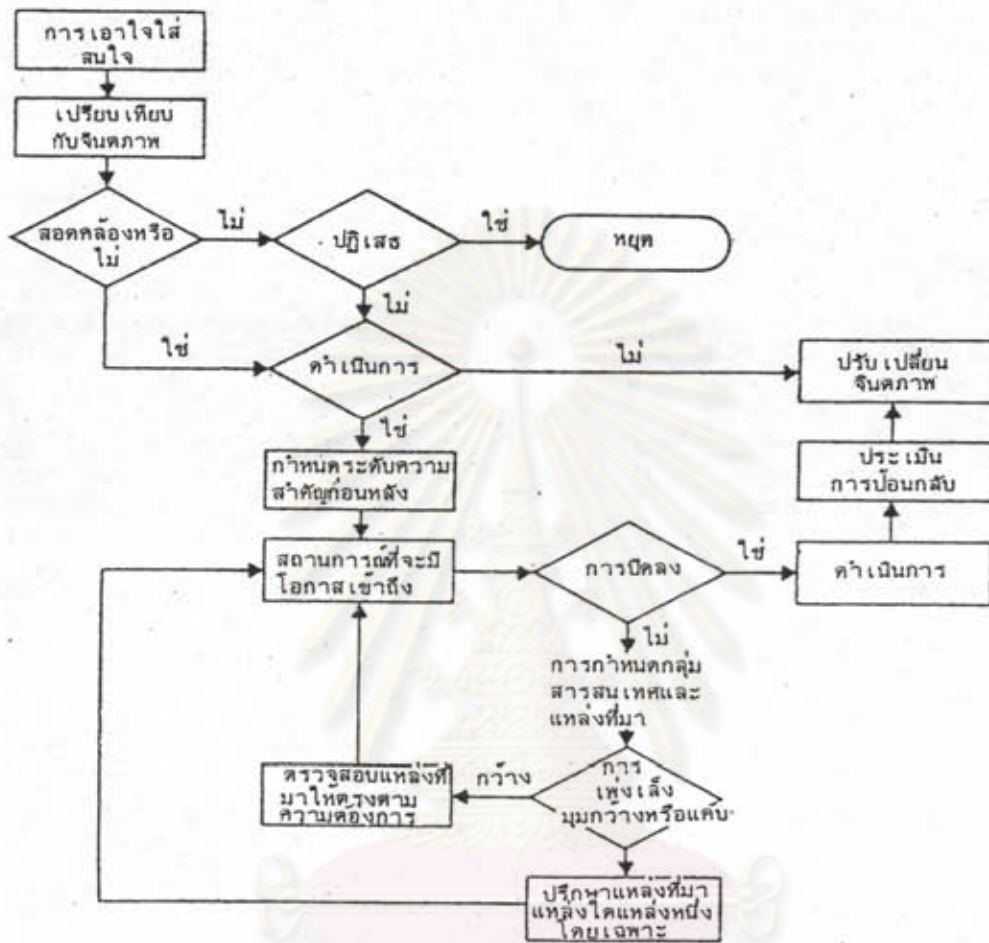
ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากสภาวะทางสังคม และสภาวะทางจิตใจของผู้รับสารเอง ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาจากการมีปริมาณข่าวสารที่มากเกินไปหรือ สภาพแวดล้อมรอบตัวทำให้คนเราต้องหาทางเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสารตามที่มีความสนใจหรือตรงกับความต้องการของตน

⁷ Charles K. Atkin, "Instrumental Utilities and Information Seeking," New Model for Mass Communication Research., ed. Peter Clarke; (Beverly Hill : Sage Publication, 1973), p. 208.

มีนักการสื่อสารหลายท่านได้พยายามศึกษาถึงวิธีการแสวงหาข่าวสารของแต่ละบุคคล มีการสร้างแบบจำลองศึกษาการแสวงหาข่าวสารที่น่าสนใจคือการศึกษาของ ดันเนอฮิว และ ทิปตัน (Donohew & Tipton)^๑ ได้เสนอแนวคิดและสร้างแบบจำลองกระบวนการแสวงหาข่าวสารของคนเรา โดยเริ่มจากการที่คนเราเกิดความสนใจข่าวสาร นำมาเปรียบเทียบกับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ถ้าข่าวสารนั้นสอดคล้องตรงกับทัศนคติก็จะมีการติดตามค้นหารายละเอียดต่อไป แต่ถ้าข่าวสารนั้นเป็นเรื่องที่ขัดแย้งต่อแนวความคิด ผู้รับสารจะเลิกให้ความสนใจหรือหันไปเลือกรับข่าวสารอื่น หรือในอีกด้านหนึ่งถ้าผู้รับสารทำการทบทวนเนื้อหาสาระของข่าวสารใหม่ และเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีแนวโน้มเป็นไปได้ก็อาจกลับมาสนใจข่าวสารนั้นอีกครั้ง แต่ถ้าไม่เห็นด้วยก็จะปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงคือ ไม่มีการรับข่าวสารนั้นอีกต่อไป ในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ปฏิเสธไม่รับสาร อาจจะต้องมีการประยุกต์เปลี่ยนแปลง หรือปรับแนวความคิดเบี่ยงเบนไปจากทัศนคติเดิมที่อยู่ข้าง ซึ่งเป็น การปรับเปลี่ยนจินตภาพของผู้รับสารให้สามารถดำรงอยู่ได้ภายในสถานการณ์ หรืออิทธิพลของข่าวสารที่ตนปฏิเสธการยอมรับ

สำหรับกรณีที่ผู้รับสารมีความคิดเห็นสอดคล้องกับข่าวสารนั้น ก็จะมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง และพยายามเข้าถึงข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารนั้นมาแล้ว มีขั้นตอนที่อาจเกิดขึ้น และต้องเลือกกระทำ 2 ประเด็นคือ ถ้ายอมรับข่าวสารก็จะดำเนินการนำไปประเมินกับผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพของผู้รับสาร แต่ถ้ายังไม่ตกลงยอมรับก็อาจจะแสวงหาข่าวสารหรือแหล่งที่มาเพิ่มขึ้น ซึ่งในขั้นนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละคน เพราะบางคนอาจมีโลกทรรศน์มองสถานการณ์กว้างไกล จะพยายามแสวงหาเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุนข่าวสารนั้น ๆ มีการตรวจสอบแหล่งที่มาของข่าวสารให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของตนเอง แล้วจึงเข้าไปสู่สถานการณ์ของข่าวสารนั้น ถ้ายอมรับก็จะดำเนินการนำไปประเมินผลประโยชน์ตอบแทน และไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพ หรือข่าวสารนั้นอาจจะเป็นเรื่องเสริมฮ้ำทัศนคติเดิมก็ได้ แต่ถ้าเป็นบุคคลที่มองในมุมแคบอาจจะศึกษาเปรียบเทียบกับข่าวสารจากแหล่งที่มาเพียงแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ แล้วเข้าไปสู่สถานการณ์ของข่าวสารนี้ ถ้ายอมรับก็จะดำเนินการประเมินผล แล้วนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพ ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการแสวงหาข่าวสาร แบบจำลองดังกล่าวนี้ สรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

^๑ Lewis Donohew, Leonard Tipton and Roger Haney, "Analysis of Information-Seeking Strategies," Journalism Quarterly 55 (1978): 26.



แผนภูมิที่ 2 แบบจำลองแผนภูมิสาขางานเกี่ยวกับการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และ การจัดการระบบการข่าวสาร

จากแนวคิดการแสวงหาข่าวสารของดันเนอฮิวและทิปตัน นำไปสู่การศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาข่าวสารในงานวิจัยนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพฤติกรรมในด้านความสนใจต่อเนื้อหา ข่าวสาร การเลือกใช้สื่อแสวงหาข่าวสาร และจุดมุ่งหมายของการเปิดรับข่าวสาร กล่าวคือ ความสนใจต่อเนื้อหาข่าวสารเป็นขั้นแรกของแนวคิดการแสวงหาที่จะนำไปสู่กระบวนการเลือกรับ ข่าวสาร ส่วนการเลือกใช้สื่อแสวงหาข่าวสาร เป็นการศึกษาสถานการณ์ของผู้รับสารที่จะมี โอกาสเข้าถึงข่าวสารได้มากน้อยอย่างไร และจุดมุ่งหมายของการเปิดรับข่าวสารเป็นการศึกษา ว่าข่าวสารที่ผู้รับสารเลือกให้ความสนใจได้สนองความต้องการตรงตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับความสำคัญก่อนหลังของการเลือกรับข่าวสารนั่นเอง

วิธีการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

(Uses and Gratification Approach)

ความสนใจเกี่ยวกับวิธีการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เริ่มต้นเป็นครั้งแรกเมื่อช่วงกลางศตวรรษที่ 19 เฮิร์ซชอก (Herzog) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุ รวมทั้งงานของ ซัทแมน (Suchman) ซึ่งได้ศึกษาถึงข้อมูลเหตุจูงใจในการรับฟังดนตรีคลาสสิกทางวิทยุกระจายเสียง และงานวิจัยของ เบเรลสัน เกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อผู้อ่านหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการนัดหยุดงานของพนักงานโรงพิมพ์ทำให้ไม่มีหนังสือออกจำหน่ายในช่วงระยะหนึ่ง ขณะเดียวกัน ลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld) ได้ศึกษาพบว่าอิทธิพลของสื่อที่เคยมีต่อผู้รับสารเริ่มลดน้อยลง¹⁰

ต่อมา แคทซ์ (Katz)¹¹ ได้ให้ความสนใจศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง และเป็นคนแรกที่มีความเห็นว่างานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อผู้รับสารนั้น ควรให้ความสนใจลดน้อยลง โดยแคทซ์ นี้ให้เห็นว่าสื่อจะ ไม่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ไม่เลือก ใช้สื่ออย่างแน่นอน แต่อิทธิพลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดการเลือก ใช้สื่อของผู้รับสาร

ในการวิจัยการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ แคทซ์ และคณะ¹² ได้ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศอิสราเอล เมื่อปี 1973 ซึ่งการวิจัยครั้งนั้นเป็นการสำรวจ

⁹ พีระ จิระ โสภณ, หลักและทฤษฎีการสื่อสารมวลชน, หน้า 634.

¹⁰ ชุบล เบ็ญจรงค์กิจ, "การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัย และข้อเสนอต่อการศึกษาในเทศศาสตร์พัฒนาการ," วารสารนิเทศศาสตร์ 6 (สิงหาคม 2528) : 32.

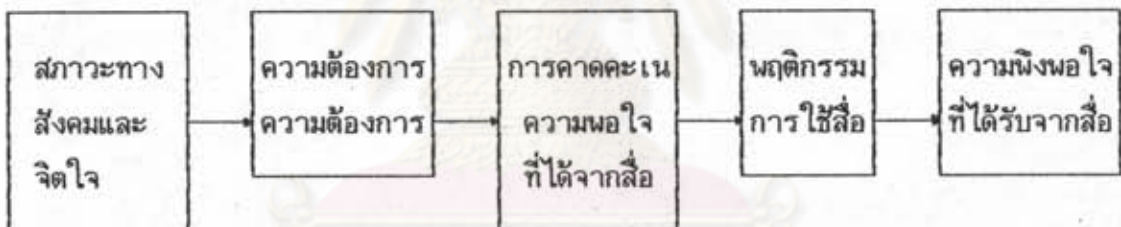
¹¹ Elihu Katz, "Mass Communication Research and the study of Popular Culture : An Editoriel Note on a Possible Future for this Journal," Studies in Public Communication. 2 (1959) : 1 - 6.

¹² Elihu Katz, et. al, "On the Use of the mass media for important thing," Ameircan Sociological Review. 38 (1973) : 164 - 181
อ้างถึงใน ชุบล เบ็ญจรงค์กิจ, "การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอต่อการศึกษาในเทศศาสตร์พัฒนาการ," วารสารนิเทศศาสตร์ 6 (สิงหาคม 2528)

พื้นฐาน และความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษา เพื่อพิสูจน์สมมติฐานใด ๆ ผลการวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลมีความเห็นว่าครอบครัว และเพื่อนฝูงเป็นแหล่งสนองความพึงพอใจที่ดีที่สุด ส่วนสื่ออื่น ๆ มีส่วนช่วยในการสนองความต้องการได้บ้าง อย่างไรก็ตาม ด้ววิธีการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในงานวิจัยนี้ก็ เป็นแบบของงานวิจัยในระยะต่อมา ซึ่งแนวทางการศึกษาตามทฤษฎีดังกล่าว แคทซ์ และคณะ ได้สรุปไว้ดังนี้¹³

การศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะของสังคม และจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้ นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งผลให้เกิด (6) ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ (7) ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

องค์ประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจตามที่กล่าวมาสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

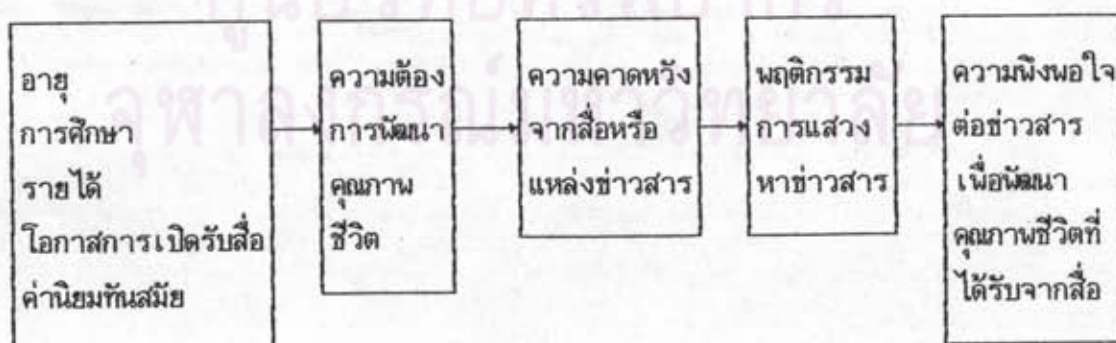
องค์ประกอบของแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจตามแนวการศึกษาของแคทซ์ และคณะ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เข้ากับการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกรรมการหมู่บ้าน โดยเฉพาะการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

¹³ Elihu Katz, et. al, "Utilization of mass Communication by the individual," in J.G. Blumler and E. Katz (eds.) The Uses of Mass Communication. (Beverly Hill : Sage, 1974) อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, "การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ : ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอต่อการศึกษานิเทศศาสตร์พัฒนาการ," วารสารนิเทศศาสตร์, หน้า 35.

ปัจจัยบุคคลนอกจากจะเลือกศึกษาตัวแปรอายุ การศึกษา รายได้ แล้วมีตัวแปรที่น่าสนใจและเลือกศึกษาในงานวิจัยอีก 2 ตัวแปร ได้แก่โอกาสการเปิดรับสื่อ และค่านิยมทันสมัย ตัวแปรดังกล่าวนี้สามารถนำเข้าสู่องค์ประกอบของแบบจำลองนี้ได้ ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางสังคมและจิตใจ กล่าวคือโอกาสการเปิดรับสื่อจะชี้ให้เห็นว่าผู้รับสารในทันทีคือกรรมการหมู่บ้านมีสภาวะเกี่ยวกับการเข้าถึงสื่อมากน้อยอย่างไร ถ้ามีโอกาสการเปิดรับสื่อสูง ก็ย่อมจะสามารถเข้าถึงสื่อได้มากน้อย

ส่วนค่านิยมทันสมัย ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเนื่องจากเป็นตัวแปรปัจจัยบุคคลที่แสดงให้เห็นทั้งด้านสภาวะทางสังคมและจิตใจของกรรมการหมู่บ้าน นอกจากนี้ในการศึกษาองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อตามแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกรรมการหมู่บ้าน โดยจะศึกษาถึงการเลือก ใช้สื่อเปิดรับข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นข่าวสารตามแนวคิดความจำเป็นพื้นฐาน หรือ จปฐ. 8 ประการ และเป็นตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไกลด้วยว่ากรรมการหมู่บ้านได้รับความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร (มีรายละเอียดค่านิยมทันสมัย และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนไทยท้ายบท)

กล่าวได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกรรมการหมู่บ้าน มีปัจจัย และองค์ประกอบที่นำมาวิเคราะห์ได้ตามแนวทางของแนวความคิดการแสวงหาข่าวสาร การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบการศึกษาและสร้างเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



แบบจำลองที่ 4 แบบจำลองการศึกษาพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาข่าวสาร

แบเนอร์ (Baner)¹⁴ ได้ศึกษาพบว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูง มักจะชอบแสวงหาสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย และเมื่อได้รับการถ่ายทอดข่าวสารมาแล้ว มักจะกักเก็บข่าวสารนั้นมากกว่าจะแพร่กระจายออกไป นอกจากนี้ยังพบว่านิสัยการใช้ข่าวสารยังแตกต่างกันตามเพศของผู้ใช้อีกด้วย เช่น ผู้หญิงจะมีนิสัยการเลือกเก็บรวบรวมและการใช้ข่าวสารในลักษณะที่มีการแก้ไขตัดแปลงหรือบิดเบือนน้อยกว่าชาย

ดันเนอฮิว , ทิปตัน และฮานีย์ (Donohew , Tipton & Haney)¹⁵ ได้วิเคราะห์กลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาภาควิชาการสื่อสารชั้นปีที่ 1 จำนวน 85 คนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา โดยให้เล่นเกมม้าแข่ง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนแสวงหาสารสนเทศได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ต้องไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลกันแต่ให้สอบถามกันได้ ผลการวิเคราะห์หลังจากการเล่นเก้มน้าแข่งหลาย ๆ ครั้ง พบว่าพฤติกรรมกาแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาซึ่งพิจารณาจากตัวแปรทางด้านบุคลิกลักษณะ กลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศ (การเป็นผู้ให้และผู้รับสารสนเทศ) และอารมณ์ ทำให้สามารถจำแนกนักศึกษาออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มโดดเดี่ยว (Loners) เป็นลักษณะของคนที่มีความรู้เกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่งน้อยกว่าประเภทอื่น ๆ ให้ความสนใจการแสวงหาสารสนเทศน้อย ทั้งการให้และการรับ เป็นคนที่มีความรู้สึกชอบน้อยเนื้อต่ำใจไม่สนใจเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
2. กลุ่มแสวงหาสารสนเทศอย่างมีแบบแผน (Formal Seekers) เป็นผู้ที่มีมุมมองกว้าง ในการสำรวจสถานการณ์การเล่นเก้มน้าแข่งแล้วพบว่า ตนยังมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ และรู้ว่าควรจะอาศัยแหล่งสารสนเทศจากที่ใด มีการเปรียบเทียบและเลือกใช้สารสนเทศคือเป็นกลุ่มคนที่พยายามหาสารสนเทศก่อนตัดสินใจมากกว่ากลุ่มอื่น

¹⁴ Baner Raymond A., "The Audience," The Handbook of Communication. (Chicago : Ran McMally College Publishing Company, 1973) : 146.

¹⁵ Donohew, Tipton and Handy, "Analysis of Information-Seeking Strategies," Journalism Quarterly, 55 : 27 - 29.

3. กลุ่มคนชอบเสี่ยง (Risky Seekers) เป็นกลุ่มของคนที่มีความรู้เบื้องต้นมาแล้ว เกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่ง จะใช้วิธีตัดสินใจแล้วจึงหาข้อมูล

4. กลุ่มคนหาสารสนเทศไม่มีแบบแผน (Informal Seekers) เป็นคนที่ชอบสื่อสารมากกว่าประเภทอื่น มักจะสอบถามข้อมูลและแนะนำข้อมูลแก่ผู้อื่น

วรรณพร เนตรอำนาจ ¹⁶ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพเดิม รายได้เดิม และเหตุจูงใจในการหางานต่างกัน จะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ต่างกันมีเพียงปัจจัยทางด้านอายุเท่านั้น ที่มีผลต่อการแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ต่างกัน

สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี ¹⁷ ศึกษาพฤติกรรมการของคนใช้ในการเสาะแสวงหาสารสนเทศ เพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพและทันตสุขศึกษาจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนใช้ส่วนใหญ่มีการเสาะหาสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบำบัดรักษาของสถานบริการทันตกรรมก่อนตัดสินใจเลือกรับบริการ โดยการเสาะหานี้เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในหมู่ญาติเป็นส่วนใหญ่

¹⁶ วรรณพร เนตรอำนาจ, "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529).

¹⁷ สุดารัตน์ ควรสถาพรทวี, "พฤติกรรมการของคนใช้ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพและทันตสุขศึกษาจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529).

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

ปาล์มกรีน และ เรย์เบิร์น (Palmgreen & Rayburn)¹⁸ ใช้ค่าความต่างระหว่างความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ให้ความรู้ ความบันเทิง การเชื่อมความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและคลายความตึงเครียด กับความพึงพอใจที่ผู้ชมได้รับจากโทรทัศน์ และพบว่าความแตกต่างสูง (คาดหวังสูง-พอใจต่ำ หรือคาดหวังต่ำ-พอใจสูง) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการชมโทรทัศน์

แกลโลเวย์ และ มีค (Galloway & Meek)¹⁹ ให้ความสนใจต่อคำถามว่าทำไมประชาชนจึงให้ความสนใจต่อสื่อมวลชน และศึกษาจากข้อมูลที่ได้จากนักศึกษามหาวิทยาลัยการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแมคควอร์ จำนวน 30 คน จากการตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ชมโทรทัศน์ เพราะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ ซึ่งผลของการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ

งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของปาล์มกรีน และคณะ²⁰ ซึ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมรายการโทรทัศน์ในเมืองเล็กซิงตัน รัฐเคนตักกี จำนวน 327 คน ในเดือนพฤศจิกายน 1981 โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่าการเลือกชมรายการข่าวมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์และความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์

¹⁸ P. Palmgreen and J.D. Rayburn, "Uses and Gratifications and exposure to public television, a discrepancy approach" *Communication Research*, 6(1979) : 155 - 179.

¹⁹ J.J. Calloway and F.L. Meek, "Audience Uses and gratification : an expectancy model," *Communication Research*, 8 (1981) : 435 - 449.

²⁰ P. Palmgreen, et. al, "Gratification Sought and media exposure an expcetancy value model," *Communication Research*, 9(1982) : 561 - 580.

งานวิจัยของ เวเนเนอร์ (Wenner)²¹ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจที่แสวงหา (Gratification sought) คือ ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ (Gratification Obtained) โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากผู้ชมโทรทัศน์ในมลรัฐโอไฮโอในเดือนกุมภาพันธ์ 1980 พบว่าความพึงพอใจที่ได้จากการชมโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (เช่น ได้ความรู้ ความบันเทิง ความสัมพันธ์กับครอบครัว) จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

ผลงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ คือผลงานของ รูซิน (Rusin)²² พบว่าผู้ชมใช้สื่อโทรทัศน์สอดคล้องกับความตั้งใจต่าง ๆ กันไป ผู้ชมสูงอายุที่มีความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์จากการดูโทรทัศน์สูง เช่น ผู้มีความตั้งใจจะติดตามข่าวสารการเมือง จะเลือกดูรายการที่เสนอสาระต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และยังพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจจะใช้สื่อมาเวลา กับการดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ด้วย

สมศรี ศานติเกษม²³ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่าอาจารย์แพทย์ที่มีระดับตำแหน่งสูงจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารสูงด้วย และระยะเวลาการทำงานของอาจารย์แพทย์มากจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่ำ ส่วนเพศและอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

²¹ L.A. Wenner, "Gratification sought and Obtained in program dependency : A Study of network evening news programmes and bominute," Communication Research, 9 (1982) : 539 - 560.

²² A.M. Rubin, "An examination of television viewing motivation." Communication Research, 8 (1981) : 141 - 165.

²³ สมศรี ศานติเกษม, "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ แผนกวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526).

ชนิดา พลศรี²⁴ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พบว่าเยาวชนที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2530 จำนวน 440 คน ส่วนมากได้รับความพึงพอใจคือ ทำให้มีความรู้รอบตัวกว้างขวางขึ้น ได้ดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ เข้าใจวิชาที่เรียนในห้องเรียนได้ดีขึ้น เป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล และได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

ค่านิยมทันสมัย

อิงเคลลีส์ และ สมิท²⁵ ได้อธิบายว่า สื่อมวลชนนำเอาข่าวสารใหม่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตสมัยใหม่ในหลายแง่มุม สื่อมวลชนเปิดบุคคลเข้าสู่ความคิดใหม่ แสดงให้เห็นถึงวิถีการใหม่ ๆ ในการดำรงชีวิต แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ ซึ่งหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการดำรงชีวิต เปิดเผยและค้นหาความคิดเห็นที่มาจากหลายด้านกระตุ้น และพิจารณาความเหมาะสมต่อความทะเยอทะยานสำหรับการศึกษาและการเคลื่อนย้ายของประชากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มาจากสื่อมวลชนที่ทำให้คนเป็นคนสมัยใหม่

คำว่า "คนสมัยใหม่" หรือเป็นคนมี "ค่านิยมทันสมัย" นั้น อิงเคลลีส์ ได้ให้สรุปลักษณะดังนี้²⁶

²⁴ ชนิดา พลศรี, "ความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530).

²⁵ Alek InKeles and David H. Smith, Becoming Modern (Cambridge : Havard University Press, 1974), p. 152.

²⁶ Alek InKeles, "The Modernization of Man," in Myron Weiner (ed.), Modernization : The Dynamics of Growth, (New York : Basic Books, Inc., 1966), p.144.

1. เป็นผู้พร้อมที่จะยอมรับประสบการณ์ใหม่ ๆ
2. เป็นผู้มีความคิดเห็นกว้างขวาง
3. เป็นผู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต
4. เป็นผู้ที่วางแผนการดำเนินชีวิตไว้ล่วงหน้าเสมอ
5. เป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าทุกสิ่งย่อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
6. เป็นผู้มีเหตุผล
7. เป็นผู้ที่ทำให้เกียรติและยอมรับความสามารถของผู้อื่น
8. เป็นผู้ที่เข้าใจในวิทยาศาสตร์และเทคนิควิทยาการสมัยใหม่
9. เป็นผู้ที่มีเชื่อและสนับสนุนความยุติธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนไทย ซึ่งเริ่มจากแนวคิดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ของประเทศไทยได้เริ่มในปี 2523 โดยสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดตั้งโครงการพัฒนาสังคมขึ้นเพื่อรับผิดชอบวางแผนในการพัฒนาสังคม และได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาความจำเป็นพื้นฐานสำหรับประชาชนชั้น โดยมีการกำหนดเนื้อหาสาระหรือเป้าหมายของสิ่งที่เรียกว่า ความจำเป็นพื้นฐานขั้นต่ำ (จปฐ.) และลักษณะพึงประสงค์ของสังคมไทย ซึ่งตั้งไว้เป็นเป้าหมายระยะยาวของการพัฒนาสังคมโดยส่วนรวมในช่วงระยะแผนที่ 5 ได้มุ่งเน้นการพัฒนาความต้องการพื้นฐานของประชากร และมีการให้ความหมายของคำว่าพัฒนาเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นต่ำ คือการพัฒนาฐานะของประชาชนให้พออยู่พอกินและมีบริการพื้นฐานขั้นต่ำใน เขตชนบทที่มีคนยากจนอยู่หนาแน่น ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาความจำเป็นพื้นฐานและเครื่องชีวิตให้เข้ากับสภาพสังคม และวัฒนธรรมความเป็นอยู่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย ซึ่งคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของ จปฐ. หมายถึง การมีชีวิตของประชาชนเข้าเกณฑ์ จปฐ. ที่กำหนดไว้²⁷

จาก จปฐ. นี้เองทำให้มีการกล่าวถึงคำว่า คุณภาพชีวิตกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งโครงการพัฒนาสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนด

²⁷ นิคม ศรีสวัสดิ์, "จปฐ. กับคุณภาพชีวิต," วารสารสาขารณสาขปริทัศน์ 1 (เมษายน - มิถุนายน, 2528) : 68.

ให้มีโครงการทรงคุณค่าชีวิตของประชากร เมื่อปี 2528 - 2530 โดยอาศัยความจำเป็นพื้นฐานของสังคมไทย 8 ประการ ดังนี้²⁸

1. ประชาชนในครอบครัวได้กินอาหารถูกสุขลักษณะและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย
2. ประชาชนในครอบครัวมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
3. ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการสังคมขั้นพื้นฐานที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ
4. ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ประชาชนมีการผลิตหรือจัดหาอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ครอบครัวสามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนของการมีบุตรได้ตามต้องการ
7. ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาความเป็นอยู่และกำหนดวิถีชีวิตของชุมชนของตน
8. ประชาชนมีการพัฒนาจิตใจให้ดีขึ้น

จากความจำเป็นพื้นฐาน 8 ประการ แบ่งออกเป็น 18 องค์ประกอบ จปฐ. และ 32 เครื่องชี้วัด แต่ยังเป็นที่ยสงสัยว่าความจำเป็นพื้นฐานดังกล่าวนั้น เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่แท้จริงของชาวบ้านในเขตชนบทยากจนหรือไม่ คุณภาพชีวิตของชาวบ้านตามความรู้สึกนึกคิดของชาวบ้านเอง มีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างไร โดยเฉพาะคณะกรรมการหมู่บ้าน จะมีความต้องการคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์ จปฐ. นี้หรือไม่อย่างไร เป็นสิ่งที่ยังจำเป็นต้องหาข้อมูลเพื่อให้ได้มา ซึ่งความต้องการที่แท้จริงต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในระดับกรรมการหมู่บ้าน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²⁸ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, จดหมายข่าวโครงการพัฒนาสังคม 3, 3 (มีนาคม, 2528) : 4 - 5.