

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง "ความรู้ ทักษะคิด และการใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตของนักเรียนในโรงเรียนดีเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมอินเทอร์เน็ตในโครงการเครือข่าย คอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ คือ

1. อินเทอร์เน็ต
2. ทฤษฎีการสื่อสาร
 - 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรม
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. อินเทอร์เน็ต

ดังนั้นอัตราการผลิตและบริโภคข้อมูลข่าวสารจึงมีเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน การผลิตข้อมูล ข่าวสารสามารถทำรายได้มากกว่าผลผลิตทางการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม และผู้บริโภคเองก็มี โอกาสเลือกรับข้อมูลข่าวสารนั้นได้ตามความพอใจ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารรูปแบบต่างๆ จึงได้ถูกพัฒนาขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้ มาซึ่งข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่เข้ามาสนองตอบตามความ ต้องการดังกล่าว

อินเทอร์เน็ตคือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐาน การรับส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นหนึ่งเดียว คือ โพรโตคอลที่ซีพี/ไอพี (Transmission Control Protocol/Internet Protocol เรียกสั้นๆ ว่า TCP/IP) ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น ตัวอักษร เสียง ภาพ/กราฟฟิก หรือภาพเคลื่อนไหว ที่เรียกว่า Multimedia รวมทั้งสามารถ ค้นหาข้อมูลข่าวสารได้จากที่ต่างๆ อย่างรวดเร็ว (ตัน ตันท์สุทธิวงศ์ สุพจน์ ปุณณชัยยะ และสุวัฒน์ ปุณณชัยยะ, 2539 : 14)

รูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต สามารถรวบรวมได้ดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า อีเมล (E-Mail) เป็นการรับส่งข้อความในรูปแบบของจดหมายโดยมีขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย ๆ ผู้ใช้งานสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงผู้ใช้งานที่อยู่ภายในเครือข่ายอื่นที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ในการส่งอีเมลจำเป็นต้องขอมีรหัสผ่านในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Account) ก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในเรื่องที่สนใจต่างๆ ได้อีกด้วย

2. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol หรือ FTP) เป็นบริการอย่างหนึ่งในอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถถ่ายโอนแฟ้มโปรแกรมต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตตามต้องการ ในทางกลับกันยังสามารถส่งไฟล์ออกไปยังเครื่องที่ต้องการได้อีกด้วย

3. การใช้เครื่องระยะไกล (Telnet) เป็นการขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายซึ่งไม่ได้ตั้งอยู่ ณ ที่นั้น ผู้ใช้สามารถใช้คำสั่งเพื่อขอติดต่อไปยังเครื่องที่ต้องการที่มีความสามารถสูงหรือแตกต่างจากเครื่องที่กำลังใช้งานอยู่ และใช้บริการเสมือนว่าขณะนั้นได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวได้อย่างง่ายดาย

4. ข้อมูลข่าวสารบนเครือข่าย (Newsgroups) เป็นบริการอย่างหนึ่งซึ่งมีลักษณะเป็นแหล่งรวมข้อมูลข่าวสารทุกชนิดทั่วโลกที่สามารถอ่านข้อความในหัวข้อที่สนใจและฝากข้อความที่ต้องการให้ผู้อื่นอ่านได้ โดยข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายจะแบ่งออกเป็นกลุ่มๆ ที่เรียกว่า นิวส์กรุ๊ป (Newsgroups) ซึ่งจะมีเรื่องที่สนใจของวงแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป

5. การสนทนาออนไลน์ (On-line Conversation) เป็นการให้บริการในลักษณะของการสนทนา แต่แทนที่จะเป็นการพูดคุยกันด้วยวาจาก็จะเปลี่ยนเป็นการพูดคุยโดยการคีย์ตัวอักษรผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ การใช้บริการนี้แตกต่างจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ ในขณะที่พูดคุยกันคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจะต้องใช้คอมพิวเตอร์พร้อมๆ กัน จึงจะสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ การสนทนาออนไลน์นี้สามารถใช้ได้แม้คู่สนทนาจะอยู่ในต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการสามารถนัดเวลาที่จะใช้เครื่อง

6. คอมพิวเตอร์พร้อมๆ กันเพื่อสนทนาโต้ตอบกันได้ทันที บริการที่นิยมใช้เรียกกันว่า Talk ซึ่งเป็นการสนทนาระหว่างบุคคลสองคน หรือหากสนทนาเป็นกลุ่มก็สามารถทำได้โดยใช้โปรแกรมที่เรียกว่า Internet Relay Chat หรือ IRC นอกจากนี้ยังมีการสนทนาออนไลน์คล้ายกับการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง ที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตโฟน (Internet Phone) โดยผู้ใช้จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มตามระยะเวลาที่ติดต่อ

7. บริการค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เรียกว่า โกเฟอร์ (Gopher) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกสามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ กันไป ซึ่งมีการจัดหมวดหมู่ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา เช่น การเข้าไปสืบค้นหาหนังสือตามห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลกที่ให้บริการแก่ผู้เป็นสมาชิกเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโฟน

8. บริการเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) เรียกสั้นๆ ว่า เว็บ (Web) เป็นบริการค้นหาสารสนเทศที่ได้ทั้งในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพ หรือแม้กระทั่งภาพเคลื่อนไหวต่างๆ ที่มีสีสันสวยงาม เว็บเป็นบริการที่นิยมอย่างรวดเร็วในปัจจุบันเพราะใช้งานง่ายและสะดวก สื่อมวลชนที่ให้ความบันเทิงไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร/วารสาร และภาพยนตร์ ก็สามารถสร้างแหล่งข้อมูลที่ต้องการ หรือที่เรียกว่า โฮมเพจ (Home Page) หรือ เว็บเพจ (Web Page) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยัง ผู้สนใจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ นับว่าเป็นช่องทางการสื่อสารอย่างหนึ่งที่ต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถใช้เป็นแหล่งสารสนเทศได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารด้านบันเทิงแล้ว เว็บยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารมหาศาลที่ผู้ต้องการทำการศึกษาและวิจัยสามารถติดต่อสื่อสารสืบค้นสารสนเทศทางวิชาการได้อีกด้วย

จุดเด่นของระบบอินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร ได้แก่

1. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันและนอกเครือข่ายที่ห่างไกลที่ความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น
2. เป็นแหล่งความรู้อันยิ่งใหญ่ เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสาร ผลงานวิจัย และโปรแกรมที่เป็นประโยชน์มากมาย หมุนเวียนอยู่ในเครือข่าย เพื่อให้ผู้สนใจสามารถอ่านและศึกษาได้จากทั่วโลก
3. เป็นช่องทางในการกระจายความรู้จากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ในเวลาอันรวดเร็ว

4. ในการติดต่อกัน ข้อมูลจากบุคคลหนึ่งจะส่งไปถึงบุคคลหนึ่งได้อย่างแน่นอน เนื่องจากระบบจะมีการตรวจสอบ การส่งข้อมูลซึ่งหากส่งไปไม่ถึงมือผู้รับ ก็จะขึ้นข้อความเพื่อเตือนให้ผู้ส่งทราบ

5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ลงได้มาก

จากข้อได้เปรียบดังกล่าว จึงทำให้ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ กล่าวคือ สามารถค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ ที่มีอยู่ทั่วทุกมุมโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่อื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลวิชาการจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วโลก นอกจากนี้ในด้านการศึกษายังสามารถช่วยในเรื่องการเรียนการสอนในชั้นเรียน เช่น การส่งรายงาน การปรึกษาปัญหาในวิชาต่างๆ กับผู้สอน การบันทึกคำบรรยายไว้ในระบบ เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้ รวมถึงการร่วมกันอภิปรายนอกเวลาเรียน เป็นต้น

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (KAP)

Rogers (1978) ในแนวคิดเกี่ยวกับความคิดหรือข่าวสารที่ถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร โดยผลของการสื่อสารนั้นจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับสาร 3 ประการ คือ

1. ความรู้ของผู้รับสาร (Knowledge)
2. ทศนคติของผู้รับสาร (Attitude)
3. พฤติกรรมของผู้รับสาร (Practice)

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

การรับรู้ทางการสื่อสาร และการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เกือบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะกล่าวถึงการสื่อสารโดยไม่กล่าวถึงการเรียนรู้ (Read Hadley : 1972) การสื่อสารเป็นผลมาจากกระบวนการของการเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่เป็นผลอย่างหนึ่งของการสื่อสารนักสังคมศาสตร์หลายท่านได้เน้นถึงหลักของการเรียนรู้บางประการ ได้แก่

1. บุคคลจะมีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน เป็นต้นว่า หนุ่มสาวจะเรียนรู้ได้เร็วและง่ายกว่าคนแก่
2. การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองทางอารมณ์
3. การแสดงให้เห็นว่าควรทำอะไรดีกว่าการบอกเฉยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่ซับซ้อน
4. ทักษะที่ผู้รับมีต่อผู้ส่งสาร จะมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อสารนั้นด้วย
5. ความจำมีความสัมพันธ์กับความใหม่สด การให้ซ้ำๆ กันก่อให้เกิดการจดจำ
6. การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการเรียนรู้ คนเราจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีการทดลองทำ
7. การนำเสนอด้วยวิธีแปลกใหม่ที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์สูง จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากกว่าการนำเสนอด้วยวิธีธรรมดา

Benjamin B. Bloom (1971) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ว่า มีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ทำให้ทราบถึงความสามารถในการจำและระลึกถึงเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว แบ่งเป็น
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้าง
2. ความเข้าใจ (Comprehensive) ทำให้ทราบถึงความสามารถในการใช้สติปัญญาและทักษะเบื้องต้น แบ่งเป็น
 - 2.1 การแปลความหมาย คือ แปลจากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่งโดยรักษาความหมายให้ถูกต้อง
 - 2.2 การตีความหมาย หรือขยายจากเนื้อหาเดิมด้วยการสร้างขึ้นในรูปแบบใหม่
3. การนำไปใช้ (Application)
4. การวิเคราะห์ (Analysis)
5. การสังเคราะห์ (Synthesis)
6. การประเมินค่า (Evaluation)

แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ “ทัศนคติ” ไว้หลากหลายเป็นต้นว่า

Charles A. Kiesler, Barry E. Collins และ Norman Miller (1969) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกอย่างแรงกล้าในด้านบวกหรือลบ หรือต่อต้านสิ่งหนึ่งที่อยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ สัญญลักษณ์ตัวบุคคล คำพูด หรือแนวความคิด

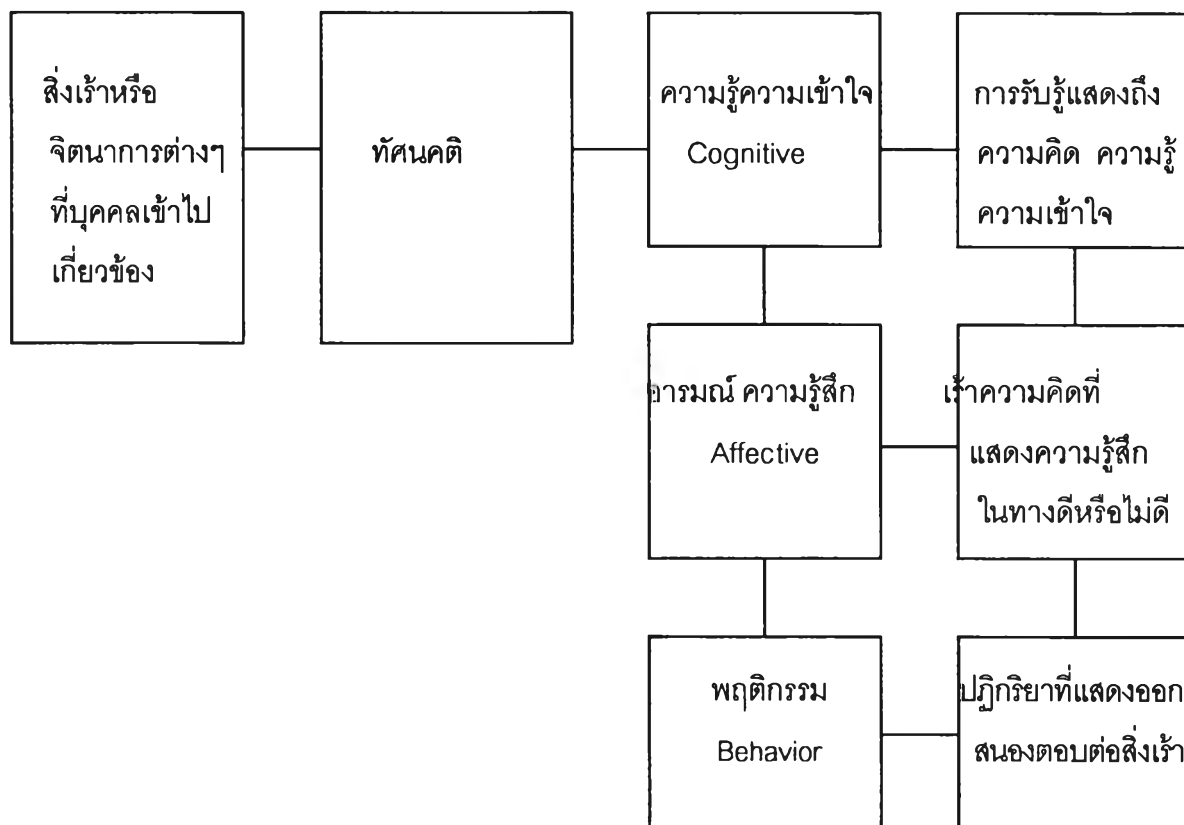
เจลิยว บุรีภักดี (2517) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามประสบการณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจเร็วหรือช้า ขึ้นกับทัศนคติหรือประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ

นิพนธ์ คันธเสวี (2511) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อนของการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่างๆ ดังกล่าว หากบุคคลจะทำหรือแสดงออกอะไรสักอย่างหนึ่งออกมาต่อสิ่งใดของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม

Katz และ Stotland (1955) ได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิดซึ่งเป็นส่วนประกอบของมนุษย์ในการคิด ซึ่งความคิดนี้อาจอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกันออกไป
2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้สึกทางดีหรือไม่ดีก็จะแสดงออกขณะคิดถึงสิ่งนั้นออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน
3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งมีแนวโน้มเน้นไปในทางกระทำ หรือพฤติกรรมในลักษณะที่ว่าเมื่อมีสิ่งเร้าก็จะเกิดปฏิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น เช่น เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในด้านบวก พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทางที่ดี

แบบจำลองส่วนประกอบของทัศนคติ



ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ แหล่งทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

W.J. McGuire (1969) ได้อธิบายขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. การใส่ใจ
2. ความเข้าใจ
3. การยอมรับ
4. การเก็บเอาไว้
5. การกระทำ

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Practice) การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเราส่วนใหญ่จะเป็นการ แสดงออกของบุคคลผู้ที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของตนเอง การที่บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน ก็เนื่องมาจากมีความรู้ และทัศนคติต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของความรู้และทัศนคติเกิดจากความแตกต่าง ในเรื่องการเปิดรับสื่อ การแปลความหมายของสารที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในที่สุด

Roger (1978) ได้กล่าวว่า เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็เกิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และความรู้ความเข้าใจนี้จะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นและขั้นสุดท้าย ก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ

Roger (1971) เรียกว่า ช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP-gap และได้อธิบายว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กันต่อเนื่องเสมอไป กล่าวคือ เมื่อการสื่อสารก่อให้เกิดความรู้และทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งใดแล้ว แต่ในขั้นการยอมรับปฏิบัติ อาจมีผลในทางตรงกันข้ามได้ แม้ว่าโดยส่วนใหญ่บุคคลจะมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามทัศนคติของตนก็ตาม นั่นก็คือ เมื่อบุคคลมีความรู้มีทัศนคติ และพฤติกรรม อาจไม่เกิดอย่างสอดคล้องกัน หรือสัมพันธ์กัน ในทุกกรณีเสมอไป

ในการปิดช่องว่างดังกล่าวนี้ Roger ได้เสนอทางแก้ไข 4 ประการ คือ

1. ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น และชัดเจนขึ้น
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด
3. ให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม หรือปฏิบัติตามเพื่อเป็นการจูงใจแก่ผู้อื่นที่ยังไม่

ปฏิบัติตาม

4. โน้มน้าวโดยให้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ผู้นำทางความคิด ในการเข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อนฝูงให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratification Theory)

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นการศึกษาในมุมมองของผู้รับข่าวสารในแง่ที่ว่าผู้รับสารต้องการสารประเภทใด จากสื่อใด และสารเหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการของตนอย่างไร การศึกษาในแนวทฤษฎีนี้จึงเน้นที่ความต้องการ และสาเหตุของความต้องการของประชาชนผู้ใช้สื่อมวลชน โดยชี้ให้เห็นว่าความต้องการต่างๆ ของผู้รับสารก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านการสื่อสารขึ้น ทั้งนี้เพื่ออธิบายให้เห็นว่าความต้องการบุคลิกภาพและองค์ประกอบด้านสังคมอื่นๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายการแสวงหาหรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์รู้จักที่จะนำข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนไปใช้ให้เป็นประโยชน์

จากการศึกษาของเฮอริชอก (Herzog, 1944 อ้างใน ปัทมาวดี หล่อวิจิตร, 2539) พบว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตน จึงเป็นรากฐานของแนวคิดใหม่ในการสื่อสารที่ว่าผู้รับสาร คือ ตัวจักรสำคัญในการตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก

Katz (อ้างถึงใน พัทณี เขยจรรยา และคณะ , 2538) ชี้ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของเดวิดสัน (อ้างถึงใน พัทณี เขยจรรยา และคณะ , 2538) ซึ่งให้ข้อคิดว่า บุคคลทุกคน มีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม

แมอร์รีย์ และคิปแพคซ์ (Murray & Kippax, 1979 อ้างถึงใน พัทณี เขยจรรยา และประทุม ฤกษ์กลาง, 2540:23) ได้อธิบายว่า บุคคลจะสนใจ และจดจำข่าวสารที่จะให้ความพึงพอใจ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของตน ความต้องการต่างๆ ของบุคคลนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมของแต่ละบุคคล

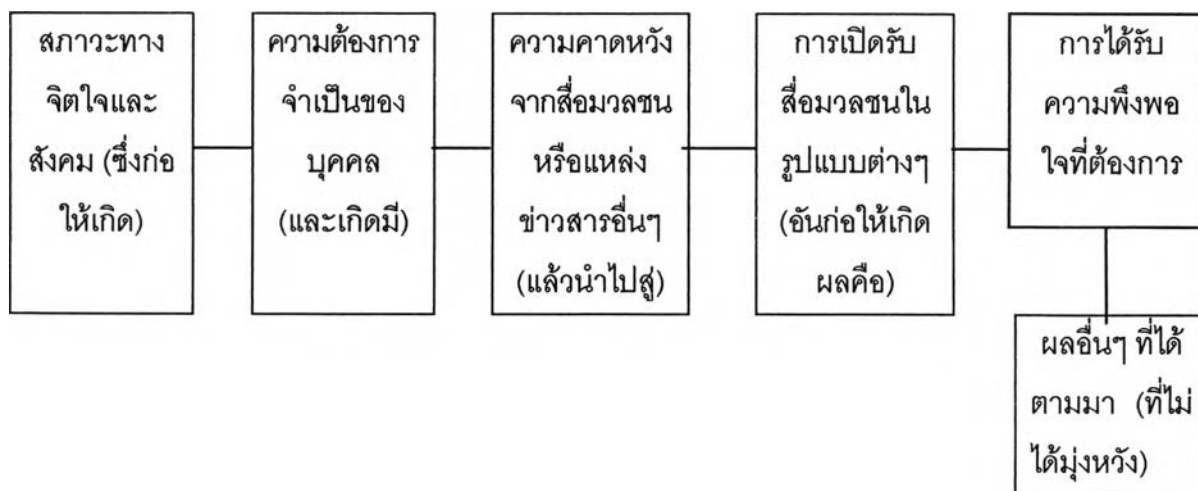
การศึกษาสื่อสารมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมีข้อสรุปที่ยอมรับกันดังนี้

1. มนุษย์จิตใจและแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยึดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีการเลือกและหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมาย (Goal-Directed)
3. สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่นๆ อีกหลายอย่างที่อาจตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้

ในปี 1973 แคทซ์ (Katz) และคณะได้พยายามสร้างเครื่องมือในการวัดตามทฤษฎีในการวัดตามทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ โดยได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตวิทยา และสังคมของมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมเข้าเป็นความต้องการในด้านต่างๆ องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ได้แก่

1. Mode คือ แบบหรือลักษณะของความต้องการ เช่น ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น ต้องการให้ลดน้อยลง และต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ ลักษณะจุดประสงค์ในการติดต่อบุคคลต่อสิ่งภายนอก ได้แก่ การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้ การติดต่อเพื่อความพอใจหรือประสบการณ์ทางอารมณ์ การติดต่อเพื่อความเชื่อมั่น มั่นใจ มั่นคงและสถานภาพ และการติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสื่อภายนอกของการสื่อสารไปสู่ตนเอง ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนฝูง ชนบทธรรมเนียมวัฒนธรรมโลก และสิ่งอ้างอิงภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายนัยลบ

แบบจำลองการใช้สื่อสนองความพึงพอใจ



แคทซ์ และคณะ (1973) ได้สร้างแบบจำลองนี้ขึ้น ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สภาวะทางสังคม และจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน และความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนมีการคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันด้วย ท้ายที่สุดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อย่อมจะต่างกัน

จากแบบจำลองดังกล่าว พีระ จิระโสภณ (2532) ได้ยกตัวอย่างให้เห็นได้ในกรณีนี้ที่ปัจเจกบุคคลผู้หนึ่งซึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจและสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะสนองความต้องการเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชนโดยเลือกดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ ฟังข่าวจากวิทยุ หรืออ่านข่าวหนังสือพิมพ์ ที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ คือเป็นคนรอบรู้ทันสมัย ขณะเดียวกัน ผลจากการบริโภคข่าวจากสื่อมวลชนทุกๆ วันก็อาจมีผลอื่นๆ ตามมานอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างเช่นกัน

เวนเนอร์ (Lawrence A. Wenner, 1985) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (News Gratifications) โดยเฉพาะการรวบรวมผลงานวิจัยที่มีผู้ทำไว้มากแล้วสร้างออกมาเป็นแผนที่แสดงความพึงพอใจในการบริโภคสื่อข่าวสาร (Media News Gratifications Map) เวนเนอร์ แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 อย่างคือ

1. Orientational หมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความที่ต้องการที่แสดงออกมาได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)
2. Social Gratifications เป็นการใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม ซึ่งรับรู้ข่าวสาร เข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูงใจ
3. Para-social Gratifications เป็นกระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่อใช้อ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ เช่น การยึดถือหรือชื่นชมผู้อ่านข่าวเป็นแบบอย่างในทางพฤติกรรม
4. Para-orientational Gratifications เป็นกระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์เพื่อปกป้องตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ

ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการในการใช้สื่อมวลชนในทัศนะของผู้รับสารไว้ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

- ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล
- ให้แบบอย่างทางพฤติกรรม
- แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่น ต้องการสารสนเทศ
- เพื่อทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว สภาพปัจจุบันของสังคมและโลก
- เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติหรือความคิดเห็นและในการตัดสินใจ
- สนองความอยากรู้อยากเห็น
- ให้การเรียนรู้เป็นการศึกษาด้วยตนเอง
- สร้างความรู้สึกที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ที่ได้มาจากสื่อมวลชน

2. ความต้องการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

- ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล
- ให้แบบอย่างทางพฤติกรรม
- แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่นๆ (ในสื่อมวลชน)
- มองทะลุเข้าไปภายในตนเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

- มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น
- แสดงออกร่วมกับผู้อื่นและเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ
- นำไปใช้ในการสนทนา และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- ใช้แทนเพื่อน
- ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
- สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนและสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

- เพื่อหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ
- เพื่อผ่อนคลาย
- เพื่อให้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้รับความสนุกสนานทางสุนทรียะ
- เพื่อใช้เวลาให้หมดไป
- เพื่อปลดปล่อยอารมณ์

- เพื่อกระตุ้นทางเพศ

การนำทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ มาใช้ในงานวิจัยนี้ ก็เพื่ออธิบายตัวแปรการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักเรียน ซึ่งเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสนองต่อความต้องการของแต่ละคน เป็นต้นว่า หากนักเรียนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ก็จะสืบค้นข้อมูลจาก WWW.

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เวรดี คงสุภาพกุล (2539) ศึกษาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเริ่มต้นใช้ระบบ การได้รับความรู้และการมีทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คือการติดต่อสื่อสารกันในระหว่างเพื่อน และส่วนใหญ่ นักศึกษาทั้งสาขาวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน มากกว่าการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากที่ศึกษาอยู่

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาถึงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่านักศึกษส่วนใหญ่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บที่มหาวิทยาลัย และสนใจเปิดรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด นอกจากนี้ นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากระบบเวปไซต์ไวด์เว็บ เพื่อการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการและทักษะการใช้งานระบบเวปไซต์ไวด์เว็บ และการใช้ระบบเวปไซต์ไวด์เว็บในการตอบสนองความต้องการด้านข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ

ธวัชชัย พานิชยากรณ์ (2539) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ความรู้ในเรื่องเครือข่ายจุฬาลิเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลิเน็ต ความรู้ในเรื่องเครือข่ายจุฬาลิเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลิเน็ต และทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลิเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลิเน็ต

ภัทณิดา พันธุ์มเสน (2535) ได้ศึกษาถึงประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของนักเรียนโรงเรียนสตรีรัตนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อมวลชนในปริมาณที่สูง จำนวน 10 สื่อ จัดลำดับการเปิดรับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือการ์ตูน เทปเพลง นิตยสาร นวนิยาย

เกมส์ หนังสือพิมพ์ วิดีโอ และภาพยนตร์ โดยเปิดรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือประเภทข่าว ความรู้ ส่วนเนื้อหาประเภทบริการประชาชนนั้นนักเรียนไม่สนใจเปิดรับ ซึ่งการเปิดรับสื่อมวลชนได้สนองต่อความจำเป็น 4 ประการ โดยสนองต่อความต้องการทางด้านอารมณ์มากที่สุด รองลงมาคือความต้องการสร้างความมั่นใจ ความต้องการข่าวสาร ความรู้ และสุดท้ายคือ ความต้องการหลีกเลี่ยงจากสภาพความเป็นจริงชั่วขณะ

แคลอล เอ.เฮิร์ท (Caral A.Hert,1994) ได้ทำการศึกษาการเรียนรู้จากการอบรมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน พบว่า เป็นการศึกษาเรื่องการจัดองค์การ วัตถุประสงค์ การนำสิ่งใหม่ "อินเทอร์เน็ต" มาใช้ด้วยการอบรมโดยครอบคลุมทฤษฎีการเรียนรู้ บทบาทห้องสมุดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก อินฟอรมะชั่นเน็ตเวิร์ก การอบรมเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร ในการสอนให้เกิดการเรียนรู้และความชำนาญ ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมตามแผนการอบรม และเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กร