

แนวคิดและทฤษฎีบทที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ ได้ศึกษาถึงปัจจัยของปัจเจกบุคคลที่เป็นผู้ใช้สื่อในกระบวนการสื่อสารว่าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้สื่อในลักษณะใดบ้าง เพื่อทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของการศึกษาได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีด้านการสื่อสาร
2. ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ /
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีด้านการสื่อสาร

เดวิด เบอร์โล กล่าวว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source)
2. สาร (Message)
3. สื่อ (Channel)
4. ผู้รับสาร (Receiver)

เพื่อให้การพัฒนาระบบการสื่อสารหรือเป้าหมาย สิ่งสำคัญที่เราจะต้องคำนึงถึงก็คือการสื่อสารเพื่อการพัฒนา นั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของผู้ทำการสื่อสารทุกครั้ง

1. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้น เมื่อพิจารณาจากแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (1960 : 40-70) จะเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเขาได้กล่าวในส่วนนี้ไว้ว่า (message) ที่จะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ

- 1) เนื้อหาสาร (content) เป็นเรื่องราวที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารได้รับรู้เข้าใจ และอาจนำไปปฏิบัติ
- 2) การจัดสาร (treatment) เป็นการจัดเรียงลำดับสารให้สละสลวย เข้าใจง่าย เพื่อที่ผู้รับสารจะได้ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจเนื้อหาสารมากนัก
- 3) รหัสสาร (code) รหัสสารในที่นี้ หมายถึง ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน และอวัจนภาษา ซึ่งได้แก่ การจัดหน้า การวางภาพ ขนาด ตัวอักษร ที่ใช้ในการสื่อสารนั้น ที่จะต้องดูสวยงาม ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย

ทั้งนี้ เนื้อหาสาร การจัดสาร และการเข้ารหัสสารนี้จะต้องคำนึงถึงในส่วนที่เป็นองค์ประกอบย่อยและโครงการในแต่ละส่วนของมันอีกด้วย

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของการสื่อสารในส่วนที่เป็นช่องทางการรับสารหรือสื่อ (channel) นั้น ผู้รับสารจะรับสารโดยผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ ได้แก่

- 1) ทางตา (seeing) ด้วยการมองเห็น สื่อที่ใช้ก็จะมีโทรทัศน์ ภาพยนตร์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 2) ทางหู (hearing) ด้วยการได้ยิน สื่อที่ใช้จะเป็นวิทยุ เทปบันทึกเสียง
- 3) ทางสัมผัส (touching) ด้วยการทดลองให้ปฏิบัติ

- 4) ทางจมูก (smelling) ด้วยการทดลองให้ดมกลิ่น
- 5) การชิมรส (testing) ด้วยการทดลองชิม

การสื่อสารที่จะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่กับการเลือกใช้สื่อโดยจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) ความชอบในสื่อชนิดต่าง ๆ ของผู้รับสาร
- 2) สื่อที่จะมีผลกระทบต่อผู้รับสารมากที่สุด
- 3) สื่อที่ผู้ส่งสารสามารถนำมาปรับใช้ได้ตามประสงค์มากที่สุด
- 4) สื่อที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ

2. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร หมายถึง การได้รับสิ่งที่ต้องการ นั่นคือ เมื่อผู้ทำการสื่อสารส่งสารที่ต้องการโน้มน้าวใจออกไปแล้ว ผู้รับสารเห็นด้วยและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของสารนั้น แสดงว่าการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เพราะผลที่เกิดขึ้นนั้นตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร

ในการสื่อสารนี้แม้ว่าสื่อต่าง ๆ จะมีความสามารถในการเข้าถึงประชาชนได้เป็นจำนวนมาก แต่สื่อเหล่านี้ก็ไม่ได้มีประสิทธิผลทั้งหมด โดยเฉพาะในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล จากการศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารมวลชนที่มีต่อบุคคลของ klapper (อ้างใน เสถียร เขยประทับ, 2530 : 12-22) เขาได้สรุปไว้เป็นหลักกว้าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถและข้อจำกัดของการสื่อสารมวลชน ดังนี้

2.1 โดยปกติการสื่อสารมวลชนไม่เข้าหาเหตุที่สำคัญเพียงประการเดียวที่จะทำให้เกิดผลในผู้รับสาร โดยจะมีปัจจัยที่เป็นตัวกลาง 5 ประการ ซึ่งมีบทบาทในการลดความสามารถของสื่อมวลชนในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร คือ



2.1.1 ทศนคติและความเชื่อที่อยู่ภายในขณะนั้นของปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวกับสื่อมวลชนของบุคคลนั้น และต่อการใช้สื่อมวลชนจะมีผลหรืออิทธิพลต่อบุคคลนั้นอย่างไร เนื่องจากอิทธิพลของกระบวนการเลือกเปิดรับสาร เลือกตีความสาร และเลือกจำสารของบุคคล ทั้งนี้บุคคล (จะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม) มีแนวโน้มที่จะเข้าถึงสารที่เข้ากันได้กับความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของตน ถ้าบุคคลต้องเผชิญกับสารที่ตรงกันข้าม หรือเข้ากันไม่ได้กับความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของตน บุคคลนั้นจะไม่สามารถตีความสารนั้นได้อย่างถูกต้อง หรือจะบิดเบือนสารนั้นเพื่อให้เข้ากันได้กับความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของตน นอกจากนี้บุคคลยังมีแนวโน้มที่จะลืมสารที่เข้ากันไม่ได้กับความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของตน เร็วกว่าสารที่เข้ากันได้กับความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติของตน เพราะฉะนั้นบุคคลใดที่มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลง จะเลือกเปิดรับสารที่เข้ากันได้กับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงของตน

2.1.2 อิทธิพลของกลุ่มที่แต่ละบุคคลเป็นสมาชิกอยู่ จากการวิจัยกลุ่มเล็ก พบว่าความเห็นของแต่ละบุคคลมักจะเป็นความเห็นของกลุ่มที่ผู้นั้นเป็นสมาชิกอยู่

2.1.3 อิทธิพลของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม เนื่องจากแต่ละคนมีความผูกพันกันด้วยสายใยของความเป็นมิตรภาพ ผลประโยชน์ร่วมกัน และความเห็นที่คล้ายกัน

2.1.4 อิทธิพลของผู้นำความคิดเห็น ผู้นำความคิดเห็นมักจะมีความคิดเห็นในทางที่จะสนับสนุนผู้ตามความคิดเห็น ดังนั้นสิ่งที่ผู้ตามความคิดเห็นไม่เห็นด้วย ผู้นำก็จะใช้อิทธิพลของตนทำให้ข่าวสารนั้นไม่น่าเชื่อถือไปด้วย

2.1.5 อิทธิพลที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ ทำให้สื่อมวลชนไม่สามารถทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่พอใจได้ เพราะอาจทำให้สมาชิกผู้รับสารของตนลดลง ทำให้เสียรายได้ทางการค้า การโฆษณา ฉะนั้นสื่อมวลชนที่มีลักษณะเป็นการค้าจึงมักสนับสนุนความเห็น ความเชื่อ หรือทัศนคติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วเท่านั้น เป็นการช่วยรักษาสถานภาพเดิมมากกว่าที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เพื่อการพัฒนา

2.2 อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ทำให้การสื่อสารมวลชนทำหน้าที่ในการเสริมหรือสนับสนุนความเห็นให้เหมือนเดิมมากกว่าที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือถ้าเกิดการเปลี่ยนแปลงก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงความเห็นเพียงเล็กน้อย และมักเกิดจากเงื่อนไข 3 ประการ คือ

2.2.1 เมื่อมีความพยายามในการจูงใจไม่มากนักและไม่ไปกระตุ้นกระบวนการเลือกต่าง ๆ ของบุคคลให้ทำหน้าที่เลือกเปิดรับ เลือกตีความ และเลือกข่าวสารอย่างเต็มที่

2.2.2 เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอยู่ภายในกรอบที่บรรทัดฐานของกลุ่มยอมให้เปลี่ยนแปลงได้

2.2.3 เมื่อแต่ละบุคคลอยู่ภายใต้แรงกดดันสองอย่างที่ตรงกันข้ามกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจเจกบุคคลมีความเห็น ความเชื่อ หรือทัศนคติสองอย่าง ซึ่งขัดแย้งกัน หรือเพราะแต่ละบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีบรรทัดฐานขัดแย้งกัน

2.3 ในกรณีที่มีการสื่อสารสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จะเกิดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดในสองอย่าง คือ

2.3.1 ภายใต้สถานการณ์หรือเงื่อนไขบางอย่าง ปัจจัยที่เป็นตัวกลางจะไม่ทำหน้าที่อะไร และการสื่อสารมวลชนจะมีอิทธิพลหรือมีผลต่อผู้รับสาร เช่น ในกรณีที่ เป็นปัญหาใหม่จริง ๆ และไม่เกี่ยวข้องกับ ความเชื่อหรือทัศนคติที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

2.3.2 ปัจจัยที่เป็นตัวกลาง เช่น กระบวนการเลือก กลุ่มบรรทัดฐานของกลุ่ม ผู้นำทางความคิดและอิทธิพลส่วนบุคคล อาจทำหน้าที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการเสริมเงื่อนไขที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

2.4 มีสถานการณ์บางอย่างที่การสื่อสารมวลชนจะมีผลโดยตรง หรือสามารถทำหน้าที่บางประการในทางจิตวิทยาและทางกายภาพได้ด้วยตัวของมันเอง

2.5 ประสิทธิภาพของการสื่อสารมวลชน ขึ้นอยู่กับลักษณะต่าง ๆ ของ

สื่อมวลชน สาร แหล่งสาร และสถานการณ์ของการสื่อสาร ภาพพจน์ของแหล่งสารในทัศนะของผู้รับสาร เช่น ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และเกียรติยศชื่อเสียง มีอิทธิพลต่อการจูงใจผู้รับสาร สื่อมวลชนโดยตัวของมันเองสามารถให้สถานภาพแก่ผู้ทำการสื่อสารและแก่นแนวคิดที่ถ่ายทอดโดยสื่อ นั้น ในขณะที่สื่อมวลชนแต่ละประเภทต่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน แต่การสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่ไม่เป็นทางการได้พิสูจน์ให้เห็นตลอดมาว่ามีประสิทธิภาพในการจูงใจมากกว่าสื่อใด ๆ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร นอกจากปัจจัยในกระบวนการสื่อสารแล้วยังมีอิทธิพลของกลุ่มของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่จะเป็นปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสื่อสารทางโทรสาร

2. ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

การศึกษาในทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาในแง่ของจิตวิทยาสังคมโดยเน้นค่านิยม ความเชื่อถือ ทัศนคติ และความคิดเห็นส่วนบุคคล การศึกษาแนวทฤษฎีนี้เน้นที่ความต้องการและสาเหตุของความต้องการของประชาชนผู้ใช้สื่อ ซึ่งแนวทางการศึกษานี้มิได้เล็งผลว่าการสื่อสารมวลชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารของผู้รับข่าวสารโดยตรง แต่เป็นแนวความคิดที่ทำให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร กล่าวคือ ตัวผู้รับสารเป็นผู้กระทำการสื่อสารโดยการเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

การศึกษาทฤษฎีนี้ เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อกลางศตวรรษที่ 19 เฮร์ซอก (Herzog) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุ งานของซิชแมน (Suchman) ได้ศึกษาถึงข้อมูลเหตุจูงใจในการรับฟังดนตรีคลาสสิก ทางวิทยุกระจายเสียง งานวิจัยของเบเรลสัน เกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อผู้อ่านหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการนัดหยุดงานของพนักงานโรงพิมพ์ทำให้ไม่มีหนังสือออกจำหน่าย

ในช่วงระยะหนึ่ง และในการศึกษาของลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld) ได้ศึกษาพบว่า อิทธิพลของสื่อที่เคยมีต่อผู้รับสารเริ่มลดน้อยลง (อ้างใน ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ : 2528)

ต่อมาแคทซ์และคณะ (Katz and others : 1973) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้สื่อในประเทศอิสราเอล ด้วยการสร้างมาตราวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมของมนุษย์ และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมาประกอบกันเข้าเป็นความต้องการในด้านต่าง ๆ องค์ประกอบทั้งสามนี้ ได้แก่

1. Mode คือ แบบหรือลักษณะของความต้องการ เช่น ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น ต้องการให้ลดน้อยลง และต้องการให้ได้มา

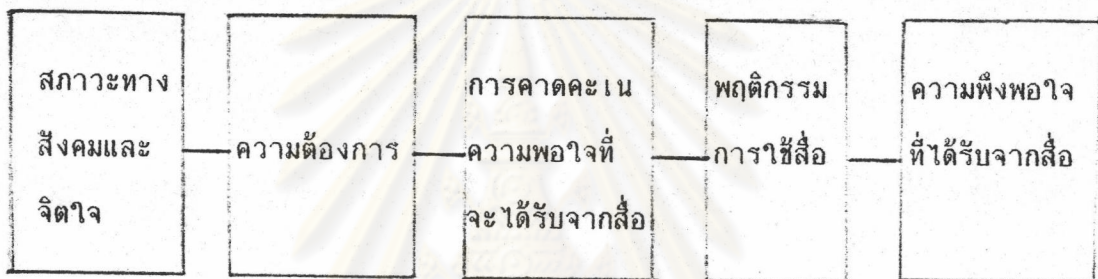
2. Connection คือ ลักษณะจุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก ได้แก่ การติดต่อเพื่อรับข่าวสารความรู้ การติดต่อเพื่อความพอใจหรือระสับการณ์ทางอารมณ์ การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ มั่นใจ มั่นคงและสุขภาพ และการติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์

3. Referent คือ บุคคลหรือสื่อภายนอกที่มนุษย์โยงการสื่อสารไปสู่ตนเอง ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม ชนบทธรรมเนียมวัฒนธรรม โลก และสิ่งภายนอกอื่น ๆ ที่มีความหมายทางลบ

การวิจัยของแคทซ์และคณะ ในประเทศอิสราเอลนั้น นับว่าเป็นการสำรวจขั้นพื้นฐานและความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมติฐานใด ๆ ผลการวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลเห็นประโยชน์ของแหล่งสนองความพึงพอใจที่ไม่ใช่สื่อ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง แต่คนเหล่านี้ก็จะจัดอันดับว่าสื่อมีส่วนช่วยพอสมควรในการสนองความต้องการต่าง ๆ อย่างไรก็ดี วิธีการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในงานวิจัยนี้ก็ เป็นแม่แบบของงานวิจัยในระยะต่อมา ซึ่งแนวทางศึกษาตามทฤษฎีดังกล่าว แคทซ์และคณะ ได้สรุปไว้ดังนี้

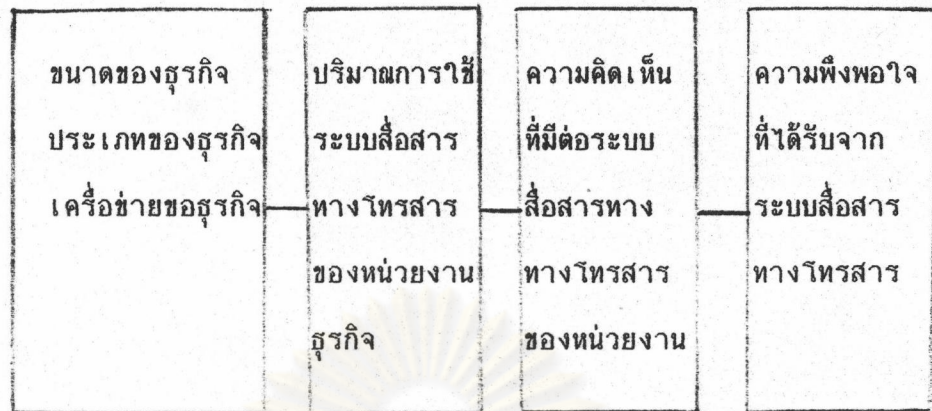
การศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือการศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคลซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของบุคคล ยังผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (7) ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

สรุปแบบจำลองการใช้สื่อสนองความพึงพอใจได้ ดังนี้



แบบจำลองที่สร้างขึ้นอธิบายได้ดังนี้ คือ สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้ายคือความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อที่ใช้จะต่างกันออกไปด้วย ทฤษฎีและแบบจำลองนี้จึงเป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมของการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์และการสนองความพึงพอใจของมนุษย์ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ ; 2528 :: 29 - 32)

จากการศึกษาแบบจำลองที่แคชและคณะสร้างขึ้นอธิบายการใช้สื่อ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการงานวิจัยเพื่อศึกษาถึงทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานธุรกิจ โดยศึกษาความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบการศึกษาในงานวิจัยดังนี้



3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ มีดังนี้

พาล์มกรีน เวนเนอร์ และเรย์เบิร์น (Plamgreen and Rayburn ; 1980 : 170-175) ได้วิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับจาก รายการข่าวโทรทัศน์ ของผู้ชมในเมืองเล็กซึ่งต้น รัฐเคนตักกี พบว่าความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ในด้านความต้องการรู้ข่าวสารทั่วไปเพื่อการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ เพื่อความบันเทิง เพื่อการติดต่อระหว่างบุคคล และปฏิกิริยาจากสิ่งคมมีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมรายการข่าวโทรทัศน์

เวนเนอร์ (Wenner ; 1986 ; 165-169) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แสวงหา คือความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ โดยใช้วัดค่าการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในด้านความต้องการเรียนรู้ ด้านความบันเทิง ความหลากหลาย การสื่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปฏิกิริยาจากสิ่งคม รวม 12 รายการ โดยสุ่มตัวอย่างจากเมืองไอโอวา รัฐไอโอวา พบว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมรายการโทรทัศน์ โดยความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน

และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

รูบิน (Rubin ; 1979 : 109-120) ได้ผลของการวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการ
ใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจสนองความต้องการของผู้ใช้สื่อ โดยเฉพาะการใช้สื่อ
โดยเฉพาะการใช้สื่อโทรทัศน์ พบว่า การดูโทรทัศน์รายการต่าง ๆ ในหมู่ผู้ชมสูงอายุมิ
มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความตั้งใจที่จะได้รับประโยชน์ในแง่ต่าง ๆ จากโทรทัศน์ เช่น
ผู้มีความตั้งใจจะติดตามข่าวสารการเมือง จะเลือกดูรายการที่เสนอสาระต่าง ๆ มากกว่า
กลุ่มอื่น ๆ และยังพบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจจะใช้สื่อในการฆ่าเวลา
กับการดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ด้วย

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (Yubol Benjarngkit ; 1985 : x - xi) ได้วิจัย
เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต ความต้องการ และการใช้ประโยชน์จากรายการ
โทรทัศน์ของผู้ชม เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์จากเหตุการณ์ในชีวิต
และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางจิตวิทยา ความเคยชินในการชมรายการโทรทัศน์และ
ความพึงพอใจของผู้ชมรายการโทรทัศน์ พบว่า เหตุการณ์ในชีวิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นเป็นผล
ให้ความต้องการ สิ่งแวดล้อมทางสังคม รายการโทรทัศน์ทั้งหลายเปลี่ยนแปลง และการ
เปลี่ยนแปลงความต้องการเช่นว่านี้ ยังเป็นผลให้การชมรายการโทรทัศน์ของบุคคลเหล่านั้น
เปลี่ยนแปลงไปด้วย นั่นเป็นการช่วยอธิบายให้เห็นว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล
มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของการใช้สื่อโทรทัศน์ด้วย

สำหรับงานวิจัยของไทยที่ศึกษาถึงทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอ
ใจยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งได้มีการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ เข้ามาอธิบายเพิ่มเติม คือ

ชนิดา พลศรี (ชนิดา พลศรี; 2529:ง-จ) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่อ
พิเศษ คือ ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัด
นิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ โดยศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของ

เยาวชนที่ได้รับจากการชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ความสัมพันธ์ของความ
 คาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับกับพฤติกรรมกรรมการชม โดยวัดค่าความคาดหวังของ
 เยาวชนที่ได้รับจากพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พฤติกรรมการชมนิทรรศการ และความพึงพอใจ
 ที่ได้รับ พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์นั้น เยาวชนส่วนมากคาดหวังที่
 จะได้รับตามลำดับความสำคัญ คือ ต้องการมีความรู้รอบตัวกว้างขวางขึ้น ต้องการเป็นคน
 รู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ต้องการดูความแปลกใหม่ และสิ่งที่น่าสนใจ และต้องการ
 ได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้ ในเรื่อง
 ของพฤติกรรมการชมนิทรรศการ เยาวชนส่วนใหญ่ใช้เวลาชมแต่ละชิ้นน้อย เลือกชมเฉพาะ
 ที่สนใจเท่านั้น ทางด้านความพึงพอใจที่ได้รับ เยาวชนส่วนมากได้รับความพึงพอใจตาม
 ลำดับ คือ มีความรอบรู้กว้างขวางขึ้น ได้ดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ เข้าใจวิชาที่
 เรียนในห้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น เป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล และได้รับความรู้
 ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้ สำหรับความคาดหวัง
 ของเยาวชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับการชมนิทรรศการ พฤติกรรม
 การชมนิทรรศการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับโดยตรงไม่ต้องผ่านพฤติกรรมการ
 ชมนิทรรศการ

จรัสศรี หาญสมวงศ์ (จรัสศรี หาญสมวงศ์ ; 2532 : ง-จ) ได้ศึกษาความ
 ต่างกันของความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถ
 ประจำทางทั่วไป ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คลื่นพิเศษ F.M. SCA โดยทำการ
 วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความคาดหวัง และความ
 พึงพอใจ ของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
 คลื่นพิเศษ F.M. SCA โดยทำการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาเป็นจำนวน 200 คน เป็นกลุ่ม
 ตัวอย่างประชาชนที่ใช้บริการรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้โดยสารเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
- 2) ผู้โดยสารที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน
- 3) ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน
- 4) ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น ความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ และความพึงพอใจต่ำ เป็นผู้มีอายุมาก และ/หรือมีอาชีพรับราชการ ผู้ที่มีความคาดหวังสูง และความพึงพอใจสูง เป็นผู้มีอายุน้อย และ/หรือมีอาชีพรับจ้าง (ผู้ใช้แรงงาน)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านของระบบสื่อสารทางโทรสาร มีดังนี้

บริษัท เค ดี ดี องค์การสื่อสารโทรคมนาคม ประเทศญี่ปุ่น ได้วิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเครื่องโทรสาร สำนักงานของธุรกิจ พบว่า การจัดส่งเอกสารเผยแพร่และการจัดนิทรรศการ มีบทบาทมากต่อการยอมรับของนักธุรกิจในระยะเริ่มแรกการเผยแพร่ส่วนระยะต่อมา ซึ่งเป็นการขยายแผนงานการใช้เครื่องโทรสารสำนักงานให้แพร่หลายออกไป ปรากฏว่า สื่อบุคคลมีบทบาทมากที่สุด

เกษม กิติธัชฎากุล (เกษม กิติธัชฎากุล;2524:ง-จ) ได้ศึกษาถึงบทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรสารสาธารณะระหว่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากระบบสื่อสารทางโทรสารเพิ่งนำเข้ามาทดลองใช้จึงเป็นการศึกษาถึงการเผยแพร่การใช้บริการระบบสื่อสารทางโทรสาร และจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรสารส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเผยแพร่การใช้โทรสารจากสื่อประเภท

ต่าง ๆ มากกว่าหนึ่งสื่อขึ้นไป บทบาทของสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคลมีบทบาทในการจูงใจให้ยอมรับระบบสื่อสารทางโทรสาร โดยที่สื่อบุคคลมีบทบาทในการจูงใจมากที่สุด สำหรับคุณลักษณะของโทรสารนั้นผู้ใช้บริการโทรสารส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับคุณลักษณะของโทรสารที่ประกอบด้วยความได้เปรียบเชิงเทียบ ประโยชน์ที่ได้รับ ความเหมาะสม และความทันสมัยของโทรสาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่คุณลักษณะทางโทรสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ พฤติกรรมการสื่อสาร คุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการทางโทรสาร

สุนี นรโกล (สุนี นรโกล; 2529: ง-จ) ศึกษางานสื่อสารทางการตลาดของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโทรสารผ่านชุมสายโทรศัพท์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ มีความมุ่งหมายที่จะวิจัยถึงปัจจัยทางด้านการสื่อสารที่มีผลต่อการขยายบริการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย จากจำนวนตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลให้บริการโทรสารไม่สามารถขยายออกไปเท่าที่ควร คือการที่ธุรกิจไม่รู้จัก และไม่เห็นประโยชน์ของบริการโทรสาร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงผลของพฤติกรรมการใช้บริการทางโทรสาร การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการโทรสาร ความต้องการใช้บริการทางโทรสาร ตลอดจนสื่อต่าง ๆ และคุณลักษณะของบริการโทรสารที่จะอำนวยความสะดวกต่อธุรกิจ เพื่อประโยชน์ต่อการเลือกข้อความที่จะสื่อให้ธุรกิจได้รับทราบถึงประโยชน์ดังกล่าว จากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่ากลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มคาดว่าจะ เป็นกลุ่มเป้าหมายที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยควรเลือกสื่อข่าวสารให้ ได้แก่ ธุรกิจที่มีช่างกิจการ ธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ และธุรกิจที่มีการติดต่อข่าวสารไปต่างประเทศบ่อย