

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

1. การสื่อสารและคุณสมบัติของสื่อ
2. การเปิดรับข่าวสารและความต้องการข่าวสารของบุคคล
3. การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสารโดยผ่านตัวกลางหรือสื่อประเภทต่างๆ กระบวนการสื่อสารเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลการสื่อสาร ถ้ากระบวนการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง การสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลมา ปัจจัยต่างๆที่ประกอบกันขึ้นเป็นการสื่อสารจะมีความสัมพันธ์กัน มีผลกระทบซึ่งกันและกันและยังมีผลต่อการสื่อสารด้วย

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร(Source) หมายถึงผู้ผลิต หรือจัดรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่างๆ แล้วส่งไปยังผู้รับ ผู้ส่งสารเป็นเพียงบุคคลหรือกลุ่มคนก็ได้
2. ผู้รับสาร(Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับเรื่องราวข่าวสารต่างๆ จากผู้ส่ง ผู้รับสารอาจจะบุคคลหรือกลุ่มหรือมวลชนก็ได้
3. สาร(Message) หมายถึง ข้อมูลหรือเรื่องราวต่างๆที่ผู้ส่งสาร ต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร อาจจะมีหลายรูปแบบ เป็นตัวหนังสือ รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ
4. ช่องสาร(Channel) หมายถึง ตัวกลางหรือวิธีการที่ผู้ส่งสารส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร อาจจะส่งโดยการสื่อสารตัวต่อตัว ส่งในลักษณะของสื่อสิ่งพิมพ์ ในลักษณะรูปภาพ ส่งทางวิทยุ

กระจายเสียง โทรเลข โทรศัพท์หรือสื่ออื่นๆ ในกระบวนการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารจะส่งข่าวสารโดยอาศัยวิธีการหรือสื่อประเภทต่างๆเป็นตัวกลางไปยังผู้รับ

5. การป้อนกลับ(Feedback) หมายถึงการสนองตอบของผู้รับสารต่อผู้ส่งสารหรือสาร ซึ่งผลการตอบสนองนี้ มีทั้งในลักษณะพฤติกรรมที่เปิดเผย สังเกตเห็นได้ชัดจากคำพูด สีหน้า อากัปกิริยา และลักษณะพฤติกรรมที่ปกปิดซ่อนเร้นอยู่ภายในจิตใจซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดจากภายนอก ต้องอาศัยการคาดคะเนโดยการอ่านใจ หรือเดาใจซึ่งกันและกัน

ในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร (ประมะ สตะเวทิน,2533)ดังนั้นผู้ส่งสารในฐานะเป็นผู้กำหนดการสื่อสารจะต้องทำการเตรียม เตรียมสารและสื่อให้พร้อม และจำเป็นจะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผู้รับสาร เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับสารนำไปวางแผนการสื่อสาร เพื่อให้สารส่งไปถึงผู้รับสารและบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

มีวิธีการเช่นการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆตามลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ สถานภาพทางเศรษฐกิจ การศึกษา และศาสนา ดังนี้

1. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิด และพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดอิสระแนวเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี กว่าคนที่มีอายุมาก ผู้ที่มีอายุมากมักเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวังและมีความคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากนั้นกลุ่มคนที่มีอายุต่างกัน ก็มีความสนใจ และการนำไปใช้ประโยชน์จากการเลือกใช้สื่อต่างกัน

2. เพศ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ดังจะเห็นมากจากงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมา ทั้งนี้ก็เพราะวัฒนธรรมและสังคม เป็นตัวกำหนดบทบาท และพฤติกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว มักถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายใช้เหตุผล และจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิงและผู้หญิงมักโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่น

3. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึงอาชีพรายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสาร สถานะทาง

สังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

4. การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด คุณธรรม การณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันออกไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมากเพราะคนเหล่านั้นมีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี

5. ศาสนา การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารเองทั้งในด้าน ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม ศาสนามีส่วนเกี่ยวข้องกับคน และกิจกรรมในชีวิตของคนตลอดชีวิต คนที่นับถือศาสนาต่างกันจะมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

คุณสมบัติของสื่อ

สื่อ คือตัวกลางในการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและแต่ละชนิดจะมีข้อดีและข้อเสียต่างกันไปและจะได้ผลมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อ นั้นๆ กับกลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติของสื่อ ในที่นี้จะกล่าวถึงสื่อสองประเภทคือ สื่อบุคคลและ สื่อมวลชน

1. สื่อบุคคล

การสื่อสารโดยมีบุคคลเป็นตัวกลางเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลต่อบุคคล เพื่อถ่ายทอดข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารก็จะสามารถซักถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ทันที ส่วนผู้ส่งสารเองก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้(Everette M.Rogers,1971)

สื่อบุคคลเป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. บุคคลมีความผูกพัน

ความใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น เป็นบุคคลในท้องถิ่นได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่ต้องติดต่อกันเป็นประจำ เช่น ครู ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้มีบทบาทในการเผยแพร่ความรู้ ความคิด ตลอดจนการชักจูงประชาชนในท้องถิ่นให้ยอมรับในสิ่งต่างๆ

2. บุคคลมีความน่าเชื่อถือ

อาจเป็นเพราะบุคคลที่อยู่ภายนอกห้องดินหรือภายในห้องดินก็ได้ บุคคลซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากเท่าไรการสื่อสารก็ยิ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น ฉะนั้นในการเผยแพร่ข่าวสาร ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้รับสาร จึงจะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ(ประมะ สตะเวทิน,2526)

3. ลักษณะที่ละม้ายคล้ายคลึงกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลในการโน้มน้าวใจคือ ลักษณะหรือคุณสมบัติที่ละม้ายคล้ายคลึงกัน(Homophily) ของผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งโรเจอร์และทูแมคเกอร์กล่าวว่า การสื่อสารจะราบรื่น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีคุณสมบัติที่ละม้ายคล้ายคลึงกัน มีความเข้าใจร่วมกัน มีทัศนคติ ความเชื่อและภาษาเหมือนกัน ถ้าผู้ส่งสารมีความแตกต่างกับผู้รับสารมากมักจะทำให้เกิดความไม่สมบูรณ์ขึ้นในจิตใจ

ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในครอบครัว เพื่อนบ้าน ผู้นำท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับผู้รับสารจะมีผลต่อความสำเร็จในการโน้มน้าวใจหรือการยอมรับในเรื่องนั้นๆ(Roger&Shoemaker,1971)

สื่อบุคคลนับเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดต่องานสื่อสารเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพราะสื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากในการโน้มน้าวใจ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิบัติตามด้วย คุณสมบัติต่อไปนี้คือ

- การไหลของข่าวสารเป็นแบบยุคสองวิธี (two way communication) ทำให้ง่ายต่อการโต้ตอบปัญหาต่างๆ ได้ทันท่วงที นอกจากนี้สามารถที่จะอธิบายปัญหาต่างๆ ได้อย่างชัดเจนกว่าสื่ออื่น
- การสื่อสารเป็นไปแบบลักษณะตัวต่อตัว หากผู้รับสารมีความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสารก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปริมาณของปฏิกริยาตอบสนองในขณะที่ทำการสื่อสาร เกิดขึ้นในระดับสูง
- ช่วยลดกระบวนการทางเลือกในทางจิตวิทยา (Selective Proceres) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเลือกรับสาร (Selective exposure)

แต่อย่างไรก็ตามสื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีข้อด้อยคือ ไม่สามารถที่จะส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากๆ ในเวลาอันรวดเร็วได้ จากรายงานการวิจัยพบว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่ดีที่สุดในการสร้างทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

2. สื่อมวลชน

หมายถึง สื่อที่ทำให้ผู้ส่งสารซึ่งอาจเป็นบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มก็ได้ สามารถส่งข่าวสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมากและอยู่กันอย่างกระจัดกระจายในเวลาอันรวดเร็ว สื่อมวลชนของการวิจัยนี้ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร วิทยุและโทรทัศน์ซึ่งสามารถสื่อสารไปได้โดยมีประสิทธิภาพด้วยคุณสมบัติต่อไปนี้

1. สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว
2. สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี
3. สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังรากลึกได้

โจเซฟ ที เคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper, 1960) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนไว้ดังนี้

1. สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อประชาชนโดยตรง แต่จะมีอิทธิพลโดยอ้อมซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้
 - 1.1 ความมีใจโน้มเอียงคือ ประชาชนมีความคิดเห็น ค่านิยม และความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ก่อนที่จะมาสัมผัสกับสื่อมวลชน
 - 1.2 การเลือกรับสาร ประชาชนมีการเลือกรับสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น และจะเลือกตีความหมายของสารตามความเชื่อและค่านิยมที่ตนมีอยู่เดิม
 - 1.3 อิทธิพลของบุคคล บางครั้งข่าวสารจากสื่อมวลชนจะผ่านสื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดเห็นไปก่อนไปถึงประชาชน จึงมีโอกาสนำความคิดเห็นจะสอดแทรกความคิดเห็นส่วนตัวเข้าไปในสารได้
 - 1.4 กลุ่มและบรรทัดฐานของกลุ่ม

2. สื่อมวลชนจะเป็นเพียงแรงเสริม (Rienforcement) ที่สนับสนุนทัศนคติ รสนิยม ความมีใจโน้มเอียง ตลอดจนแนวโน้มด้านพฤติกรรมของประชาชนให้เข้มแข็งและพร้อมที่จะแสดงออกมาเมื่อมีแรงจูงใจหรือเมื่อมีโอกาสเหมาะสม

3. สื่อมวลชนอาจเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนได้เล็กน้อย และมักเป็นทัศนคติที่ยังไม่มั่นคง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางตรงกันข้ามทำได้ยาก อย่างไรก็ตามสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้ว

4. สื่อมวลชนสามารถสร้างทัศนคติให้แก่ประชาชนได้ ถ้าบุคคลนั้นไม่เคยมีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ มาก่อน และสื่อมวลชนต้องนำเสนอเรื่องราวแนวโน้มนั้นบ่อยๆ ซึ่งจะให้ผลในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป

สำหรับการวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเรื่องสื่อมาอธิบายคุณลักษณะ หน้าที่ของสื่อ ช่วยให้เข้าใจคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละสื่อได้ชัดเจนตามประเภทของสื่อ ซึ่งผู้รับสารสามารถเลือกเปิดรับจากความแตกต่างของสื่อดังกล่าว

การเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับข่าวสาร และการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสาร และเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการของตน รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความต้องการการสื่อสารของมนุษย์นั้นเนื่องมาจากความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดก็จะมีความต้องการข่าวสารเพิ่มขึ้นเท่านั้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานสี่ประการของมนุษย์ คือต้องการรู้ในเหตุการณ์ ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง และต้องการข่าวสารนั้นเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้ตนเอง(Charies K. Alkin ,1973)

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งคือ ผลของการสื่อสารซึ่งเกิดหลังจากการสื่อสารทุกครั้งมักจะเกิดผลในเรื่องต่างๆ เป็นการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาว่าผลจากการถ่ายทอดข่าวสารในเรื่องการประกันสังคม โดยการใช้สื่อประเภทต่างๆ ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะมีผลต่อ

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนได้มากน้อยอย่างไรหรือไม่

แต่อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผู้กล่าวว่าผลของการสื่อสารจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้รับสารเป็นสำคัญแต่ละบุคคลมีกระบวนการเลือกรับข่าวสารแตกต่างกันไป ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อองค์ประกอบในเรื่องตัวผู้รับสารที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของมนุษย์ (Joseph T. Klapper, 1960) อันประกอบด้วย การเลือกสรร 3 แบบคือ

1. การเลือกรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) กล่าวคือผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักจะเลือก ความสนใจ ความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของตนเองและ ตามความคิดเห็นของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ

ฉะนั้น การลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวที่สอดคล้องกับความคิดของตน

2. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) หลังจากการเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้และตีความข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความต้องการ ความหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น ฉะนั้นในบางครั้งผู้รับสารอาจจะบิดเบือนข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเองด้วย

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง และจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือเรื่องที่ขัดแย้ง เรื่องที่ค้ำกับความคิดเห็นของตนได้ง่าย ดังนั้นการเลือกจำจำเนื้อหาของข่าวสารที่ได้รับ จึงเท่ากับเป็นการช่วยเสริมให้ทัศนคติ หรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

ชรามม (Wilbur Schramm, 1973) อธิบายว่าข่าวสารสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารได้มากจะมีแนวโน้มที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

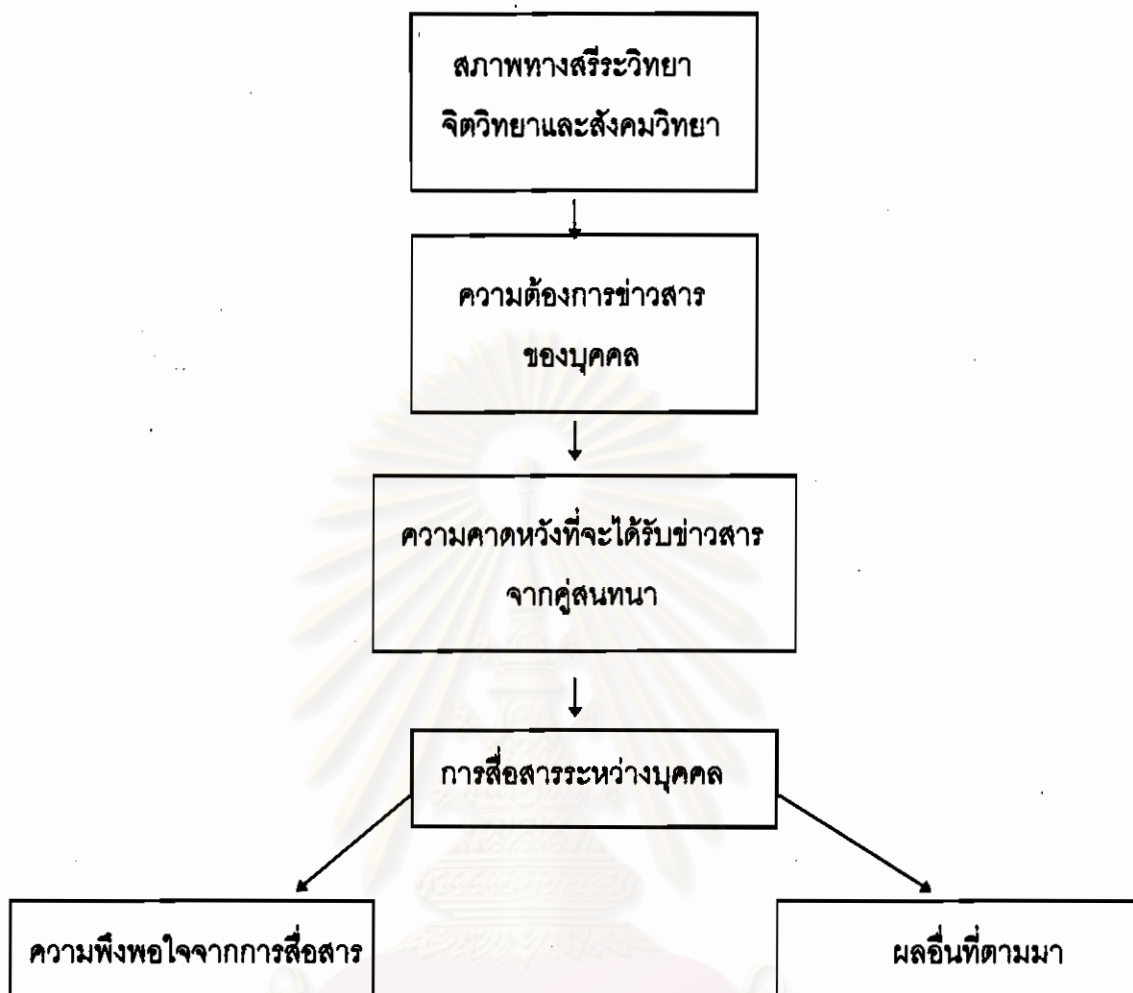
ไรลีย์และฟลาวเวอร์แมน (Riley & Flowerman, 1951) มีความเห็นตรงกันว่า แรงจูงใจที่ต้องการจะเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในสังคมจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดความสนใจในการเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน

แนวคิดดังกล่าวเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยในครั้งนี้ ในการอธิบายตัวแปรการเปิดรับข่าวสารของผู้ประกันตน ซึ่งจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารใน, านะองค์ประกอบหนึ่งของสังคม

ความต้องการข่าวสารของบุคคล

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นพวก จำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือเพื่อการให้ได้ว่าซึ่งข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นจากสภาพทางสรีระวิทยาจิตวิทยาและสังคมวิทยา แต่ความต้องการต่างๆ จะบรรลุผลได้ต้องอาศัยระบบสารนิเทศภายในร่างกายของบุคคลและบุคคลภายนอก เช่น ความต้องการข้อมูล คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกันสังคมด้านต่างๆ จะเกิดขึ้นก่อน ภายในตัวบุคคล

จากนั้นระบบความคิดและสมองจะสื่อสารกันและเกิดการรู้ว่า “อยากได้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการประกันสังคม” แต่การได้ข้อมูลคำแนะนำจะไม่บรรลุผลเลย ถ้าบุคคลนั้นไม่รู้ว่าแหล่งข้อมูลและคำแนะนำนั้นอยู่ที่ไหน บางครั้งผู้รับสารอาจจะอาศัยสื่อมวลชนในการแสวงหาข้อมูลและคำแนะนำ แต่ความจริงแล้ว ยังมีผู้รับสาร ที่ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสาร ความต้องการข้อมูลข่าวสารจากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้ข่าวสารและการเปิดรับสื่อมนุษย์ (Human media exposure) ก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ให้ประโยชน์ ความสมหวังและความพึงพอใจดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1

แสดงแบบจำลองที่ปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล(สมควร กวียะ,2532)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ(The Uses And Gratifications Theory)

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารเริ่มขึ้นเมื่อ เฮอซ็อก(Herzog) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แม่บ้านอเมริกันได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุภาคกลางวัน ในปี 1944 ซึ่งผู้รับสารเลือกรับสื่อและเนื้อหา เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ขณะเดียวกันการศึกษาลักษณะของสื่อ ผู้รับสาร เริ่มเห็นว่าสื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมา ดังที่นักวิชาการยุคแรกเคยตั้งสมมติฐานไว้ ซึ่งการค้นพบครั้งนี้ เป็นแนวทางให้เห็นว่า ผู้รับสารไม่ได้เป็นผู้รับอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น แต่ผู้รับมีบทบาทมากกว่าเพียงแค่รับสาร โยงไปสู่ความคิดที่ว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆและเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดการวางแนวความคิดใหม่ซึ่งถือว่าการสื่อสารนั้น ผู้รับสารคือตัวจักรสำคัญในการตัดสินใจโดยอาศัยความต้องการของตนเป็นหลัก

การศึกษาเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ จะศึกษาในแนวที่ว่าผู้รับสารทำอะไรกับสื่อมวลชนหรือสื่อบุคคล ในเรื่องของการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ จะเน้นไปที่ผู้รับสารว่าเป็นผู้กำหนด สื่อ และสาร ที่จะเข้าไปตอบสนองความต้องการของตนได้(ยุบล บุญจรงค์กิจ,2534)

การศึกษาแนวการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้เป็นการศึกษาโดยนำเอา สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติและสังคมของผู้รับสารเข้ามาผสมผสานด้วย โดยพยายามค้นหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายออกมา เพื่ออธิบายให้เห็นว่า สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในการแสวงหา หรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับสื่อมวลชน ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวได้เปลี่ยนความสนใจจากผู้ส่งสาร มาเป็นความต้องการของผู้ที่ใช้สื่อ อันเป็นผลสืบเนื่องจากระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้ใช้ เป็นการยอมรับว่า มนุษย์เราสนใจแสวงหาสารจากสื่อมวลชน ไม่ใช่ถูกยึดเยียดข้อความดังที่เคยคิด และลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งในทฤษฎีนี้ ก็คือ ศึกษามนุษย์มากกว่าสารที่มนุษย์ได้รับ คือศึกษาว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเช่นนี้ มากกว่าการศึกษาว่า สารนี้ทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างไร

เมื่อการศึกษาหันมาศึกษาโดยเน้นตัวผู้รับสารหรือประชาชน ในแง่ที่ว่าต้องการอะไร จากสื่อประเภทไหน และสารนั้นไปตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างไร ซึ่งแนวทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีเชิงหน้าที่(Functional Perspective) ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงหน้าที่ต่อกัน(Carey and Kreiling, 1986) คือมีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงจร และอธิบายอีกว่า พฤติกรรมมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการของแต่ละคนที่มีมาต่างกันไป

การศึกษาสื่อมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้มีข้อสรุปดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีความสนใจและแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู ฟัง มนุษย์มีการหลบหลีกข่าวสารได้ ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย(Goal Direct)
3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่นๆอีกหลายอย่างที่อาจตอบสนองความต้องการการรับรู้ของมนุษย์ได้
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตัวเองจากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่างๆกัน(เสรี วงษ์มณฑา, 2523)

การศึกษาเรื่องความต้องการเกี่ยวกับสื่อหรือเหตุผลในการใช้สื่อนั้น มีต้นแบบมาจากการวิจัยของ แคทซ์และคณะ(Katz and Other ,1973)ซึ่งเป็นการศึกษาจากข้อมูลที่เก็บจากผู้ใช้อสื่อในประเทศอิสราเอล เขาได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้น(The Social and Psychological Needs) ด้วยการนำองค์ประกอบ 3 องค์มารวมกัน กลายเป็นความต้องการในด้านต่างๆคือ

1. Mode คือแบบหรือลักษณะความต้องการเช่น
 - ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 - ต้องการให้ลดลง
 - ต้องการให้ได้มา

2. Connection คือ ลักษณะจุดประสงค์ของการติดต่อของมนุษย์ต่อสิ่งภายนอกคือ

- การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
- การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
- การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพ
- การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์

3. Referent คือบุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ได้แก่

- ตนเอง
- ครอบครัว
- เพื่อนฝูง
- สังคม รัฐบาล
- ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม
- โลก
- สิ่งภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายนัยลบ

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ แคทซ์และคณะได้นำมาสร้างข้อความแสดงความต้องการของบุคคล (Needs) ซึ่งสามารถใช้สื่อเพื่อตอบสนองความพึงพอใจได้ โดยนำความต้องการดังกล่าวทั้ง 3 ข้อมานวกรวมกัน

แคทซ์และคณะ(Katz and others,1974) นำข้อความที่ความต้องการของบุคคลจำนวน 35 ข้อนำมาสร้างมาตรวัด(Rating Scale) ระดับของการตระหนักในความสำคัญของความต้องการแต่ละอย่างของบุคคล(Individual's Need Salience) โดยใช้มาตรวัด 4 ระดับคือ(1) สำคัญมาก(2) สำคัญพอใช้(3) ไม่ค่อยสำคัญ(4) ไม่สำคัญเลย ทั้งนี้ให้ชาวอิสราเอลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยจัดลำดับความสำคัญของความต้องการที่แตกต่างนี้ ซึ่งแคทซ์และคณะค้นพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง และความต้องการเกี่ยวกับบุคคลอื่นและสิ่งอื่นๆ ถูกจัดความสำคัญต่างกัน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต่างกลุ่มกันอย่างเห็นได้ชัดดังนั้น จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบตัวที่สาม คือกลุ่มอ้างอิง(Reference) ซึ่งได้แก่ ตนเอง บุคคลอื่น และสิ่งอื่นๆที่บุคคลเชื่อมโยงด้วย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงมิติที่ต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างบุคคลต่างกลุ่มกัน

นอกจากนี้ แคมป์และคณะ ยังได้วัดระดับความพึงพอใจ(Gratification) ที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อประเภทต่างๆ โดยใช้วิธีที่คล้ายคลึงกัน คือการสร้างมาตราวัดความพอใจที่สื่อมวลชนแต่ละประเภท อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือ และภาพยนตร์ ให้แก่ผู้รับสาร ตัวอย่างมาตราวัดความพอใจเช่น โทรทัศน์ สามารถช่วยในการสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารความเป็นไปในโลกอย่างไร (1)ช่วยได้มาก (2)ช่วยได้พอสมควร (3)ไม่ค่อยได้ช่วยนัก(4) ไม่ได้ช่วยเลย

การศึกษาในระยะต่อมา ดำเนินรอยตามแนวทางของแคมป์ในความพยายามที่จะค้นคว้าหาเหตุผลหรือแรงจูงใจหรือความต้องการที่ผู้รับสาร จนกระทั่งพัฒนาเป็นชุดของตัวแปรความต้องการหรือความพึงพอใจในการใช้สื่อหลายแบบ แต่ส่วนใหญ่แล้วมีความคล้ายคลึงกันอยู่และที่น่าสนใจคือ การจำแนกชุดตัวแปรความพึงพอใจของบลัมเลอร์(Blumler,1985) ซึ่งเขาจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. ความเพลิดเพลิติน (Diversion) ซึ่งจะออกมาในรูปของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงจากงานประจำ และเพื่อผ่อนคลายอารมณ์
2. มนุษย์สัมพันธ์(Personal Relation) เช่นใช้สื่อเพื่อให้มีเรื่องราวไปพูดคุยกับผู้อื่นเพื่อให้มีโอกาสได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับคนในครอบครัว
3. เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (Person Identity) ได้แก่ การอ้างอิงบุคคล(Person Reference) การค้นหาความจริง(Reality Exploration) และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรงเสริมย้ำความเชื่อของตนเป็นต้น
4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance)

แคมป์และคณะได้สร้างแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความพอใจไว้ดังนี้ (Katz and others,1974)

1. สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
2. ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่
3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ
4. สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้้นำไปสู่
5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่นๆของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด
6. ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อและ

7. ผลอื่นๆที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

แผนภูมิที่ 2

แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ(Katz and other.1974)



จากแบบจำลองข้างต้น จะสรุปแนวความคิดเกี่ยวกับสังคมที่มีบทบาทในการกำหนดความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า

1. บุคคลได้รับแรงดัน ความตึงเครียด ความขัดแย้งทางสังคมทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายแรงกดดันต่างๆ โดยการบริโภคสื่อมวลชน
2. สถานการณ์ทางสังคมเป็นตัวสร้างปัจเจกบุคคลต้องตระหนักในปัญหา จึงมีความต้องการที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ
3. โอกาสที่ปัจเจกบุคคลจะได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจตามความต้องการ จากสถานการณ์ทางสังคมมีน้อยมาก ดังนั้นสื่อมวลชนจะเป็นตัวเสริมหรือทดแทนบริการต่างๆที่ขาดหายไปจากสังคม
4. การบริโภคข่าวสารจากสื่อ ทำให้สอดคล้องกับค่านิยมการเป็นสมาชิกและการเสริมสร้างความเชื่อของสังคม
5. สถานการณ์ทางสังคมจัดขอบเขตของความคาดหวัง ความคล้ายคลึงกัน การเปิดรับสื่อมวลชนจะเป็นตัวสนับสนุนการเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมของกลุ่มในสังคม

สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้แตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้าย คือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อ จะแตกต่างกันออกไปด้วยจาก

ทฤษฎีนี้แคทซ์ ชี้ให้เห็นว่าสื่อไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้นๆ

สำหรับความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารของบุคคลนั้น มีสาเหตุเพราะความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนี้ให้แก่บุคคลอย่างแน่นอน(พัชนี เขยจรรยาและคณะ,2530)

นอกจากนี้สมยศ นาวิกาน(2527)ยังให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ

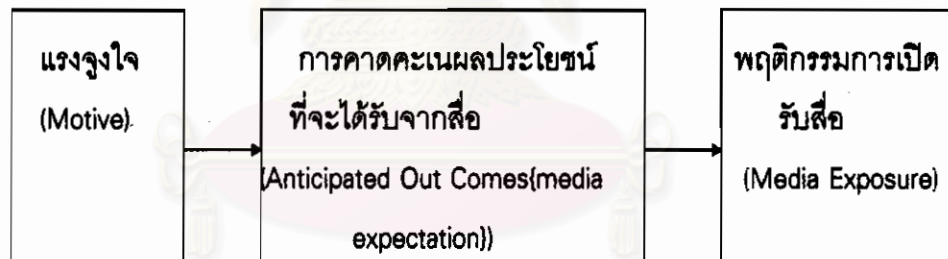
ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ (Action /Motivation Perspective) แนวทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเน้นใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมกรรมการรับสาร ด้วยหลักการเดียวกันกับ แนวทฤษฎีพฤติกรรมแรงจูงใจ และยังเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจด้วย คือเน้นการใช้สื่อที่ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และเหตุผล ตามหลักการที่ อัลเฟรด ชูทซ์(Alfred Schutz,1972) นักสังคมวิทยาได้เสนอแนวทฤษฎีเชิงโครงสร้าง(Structural Approach) ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนมนุษย์จะลงมือทำอะไร จะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี้ คือสิ่งที่ตนต้องการกระทำ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานการณ์ที่การใช้สื่อมีลักษณะเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้

แนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจมีพื้นฐานหลักอยู่ 3 ประการคือ

1. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นอิสระ ไม่เพียงแต่ที่จะเลือกพฤติกรรมต่างๆ ได้เท่านั้น หากแต่ยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ต่างๆ ได้ กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือนกับคนอื่น
2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจบางอย่างอยู่ภายในมนุษย์ แต่เราควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมาย และวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ออกมา
3. ทฤษฎีนี้มีสิ่งสำคัญคือ เรื่องของอนาคต อนาคตที่ผู้รับสารสามารถมองเห็น นั่นคือ ผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ว่าหากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นตามมาบ้างในอนาคต ด้วยเหตุนี้คำว่า ทฤษฎีความคาดหวัง(Expectancy Theory) จึงถูกนำมาใช้กับแนวทฤษฎีนี้ เมื่อนำเอามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสาร และพฤติกรรมการสื่อสาร

แผนภูมิที่ 3

แสดงแบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ



จากแนวคิดที่กล่าวมาสามารถนำมาอธิบายตัวแปรความคาดหวังของผู้ประกันตนได้ อันเนื่องมาจากความต้องการให้ได้มาซึ่งข่าวสารเรื่องการประกันสังคม จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารจากสื่อ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Plamgreen และRayburn(1976)ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกี ด้วยการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากกลุ่มตัวอย่างชายหญิงรวม 526 คน โดยวัดความคาดหวังจากการชมรายการโทรทัศน์ว่ารายการโทรทัศน์จะให้การผ่อนคลายความเครียด การเรียนรู้สิ่งต่างๆ การใช้ประโยชน์ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ การช่วยให้ลืมนปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นการฆ่าเวลา เพื่อเป็นเพื่อนแก้เหงาและเพื่อความบันเทิง พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ คือความคาดหวังสูงความพึงพอใจต่ำ หรือมีความคาดหวังต่ำแต่มีความพึงพอใจสูง

เวนเนอร์(Wener,1986) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมรายการโทรทัศน์ โดยการวัดค่าการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ในด้านความต้องการ เผื่อสังเกตเพื่อติดตามข่าวสาร(Surveillance) ด้านความบันเทิงพักผ่อนหย่อนใจ (Entertainment Diversion) การใช้ประโยชน์ระหว่างบุคคล(Interpersonal Utility) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยอ้อม(Parasocial Interaction) รวม 12 รายการ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ สุ่มตัวอย่างจากเมืองไอโอวา รัฐไอโอวา จำนวน 306 คน พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

กาลโลเวย์และมิก(Galloway and Meek ,1981) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแบบจำลองที่คาดหวังการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของผู้รับสาร โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักศึกษาวិชาการสื่อสาร จำนวน 30 คน ของมหาวิทยาลัยแมคไควว์ พบว่านักศึกษามชมโทรทัศน์เพราะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ

อีกหาญ โทมรงค์ดี (2509) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการนำพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 มาใช้ในประเทศไทย โดยการศึกษาวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านประกันสังคม พบว่าปัญหาและอุปสรรคซึ่งทำให้โครงการประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ต้องประสบความล้มเหลวคือ ประการที่ 1 ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นการยากที่จะนำเอาระบบประกันสังคมมาบังคับใช้อย่างทั่วถึง ประการที่ 2 การขาดการวางแผนดำเนินการที่ดี ประการที่ 3 ขาดข้าราชการที่มีความรู้ ความชำนาญด้านประกันสังคม ประการที่ 4 จำนวนแพทย์เวชภัณฑ์และบริการด้านอนามัยที่จะอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ประกันตนนั้นยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ประการที่ 5 ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันสังคม และโดยที่การประกันสังคมนั้นผู้ประกันจะต้องส่งเงินสมทบ จึงเป็นการยากที่ประชาชนจะให้ความร่วมมือ ประการที่ 6 จำนวนเงินที่จะนำมาบริหารโครงการในระยะแรกไม่เพียงพอ ประการที่ 7 ความผันผวนทางการเมืองในประเทศไทยขณะที่ริเริ่มนำระบบประกันสังคมมาใช้

อรพรรณ หันจางสิทธิ์ (2522) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อระบบประกันสุขภาพ ตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย โดยศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินการประกันสุขภาพ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการประกันสุขภาพ แต่คิดว่าการประกันสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นมีประโยชน์ต่อส่วนรวม เมื่อมีการเจ็บป่วยจะได้ได้รับการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องมีความวิตกกังวลเรื่องเงินทองส่วนปัจเจกที่มีความสัมพันธ์ต่อการประกันสุขภาพพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และสภาวะสุขภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประกันสุขภาพอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่พบว่าผู้ไม่มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการประกันสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีสวัสดิการส่วนรายได้ และพฤติกรรมการป้องกันสุขภาพ เป็นปัจจัยกำหนดทัศนคติต่อการประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย

บุญนันท์ คลังทรัพย์ (2525) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการประกันการเจ็บป่วยในประเทศไทย โดยศึกษาผู้นำในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 176 คน พบว่าขนาดครอบครัวลักษณะการเจ็บป่วยและรายได้ มีความสัมพันธ์กับการประกันการเจ็บป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จรีพร โกลากุล (2528) ศึกษาความต้องการทางด้านประกันสุขภาพของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 500 คน พบว่าประชาชนมีความเห็นว่าโครงการประกันสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นควรเป็นสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้หรืออยู่ในรูปแบบการประกันหมู่ ส่วนวิธีการที่ให้รัฐดำเนินการในรูปแบบหนึ่งของการประกันสังคม ซึ่งต้องเสียภาษีเพิ่มนั้นประชาชนเห็นว่าควรเป็นทางที่รองลงมา และถ้าเป็นการซื้อประกันสุขภาพ จะเป็นทางเลือกสุดท้ายที่ประชาชนเลือก

วิจิตรา ระวิวงศ์ และคณะ (2529) ศึกษาความต้องการและความพร้อมของนายจ้างและลูกจ้างในการประกันสังคม พบว่า นายจ้างและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมการประกันสังคม และเห็นว่ากรการประกันความเจ็บป่วยมีความสำคัญอันดับแรก การประกันทุพพลภาพเป็นอันดับรองลงไป และการประกันการคลอดบุตรมีความจำเป็นน้อยที่สุด

ชนิตา พลศรี(2529) ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นการศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่อพิเศษ โดยการศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่เยาวชนได้รับจากการชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์กับกลุ่มตัวอย่าง 440 คน โดยการใช้แบบสอบถามกับเยาวชนที่เข้าชม วัดค่าความคาดหวังของเยาวชนที่จะได้รับ พฤติกรรมการชมนิทรรศการและความพึงพอใจที่ได้รับ พบว่า ในด้านความคาดหวังประโยชน์ตามลำดับความสำคัญคือ ต้องการมีความรู้รอบตัวกว้างขึ้น ต้องการเป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ต้องการดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ และต้องการได้รับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับ เยาวชนส่วนมากได้รับความพึงพอใจตามลำดับคือ มีความรู้กว้างขวางขึ้น ได้ดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ เข้าใจวิชาที่เรียนในห้องเรียนได้ดีขึ้น เป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลและได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

นฤมล มังคลิกุล(2533)ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมและประชากรกับความต้องการ และความพึงพอใจในข่าวสารการเมืองของประชาชนในเขตอำเภอดำเนินสะดวก ผลการวิจัยปรากฏว่าตัวแปรอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการเมือง และอย่างไรก็ตาม ความต้องการข่าวสารการเมืองก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

วันทนีย์ แสนักติ(2533) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมวลชน และความต้องการทางการเมืองของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการรับรู้ทางการเมืองจากสื่อมวลชน ความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และความต้องการรับรู้ทางการเมือง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จรัสศรี หาญสมวงศ์(2533) ทำการศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อวิทยุบนรถประจำทางทั่วไปขององค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ คลื่นพิเศษ F.M.SCA โดยมีการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา สุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ให้บริการรถประจำทางของ ขสมก.เป็นประจำ จำนวน 200 คน พบว่า ผู้โดยสารเพศชายและหญิง มีความคิดเห็น ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเหมือนกันกับอาชีพ รายได้และอายุที่ต่างกัน ก็จะมี ความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกันด้วย นอกจากนี้ ในกลุ่มผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับที่ต่างกัน

วิไลเดือน พรอนันต์(2535) ได้ศึกษาความรู้ ทักษะคิด และการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครองกรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร เปรียบเทียบระหว่างผู้ประกันตนในโรงงาน อุตสาหกรรมขนาดใหญ่และโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนทั้งในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางมีความรู้และทักษะคิด ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ส่วนการปฏิบัติตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนกรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอยู่ในระดับต่ำทั้งสองกลุ่ม

อรณี ผู่จวรรณรัตน์(2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับการเปิดรับความคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจ ที่ได้รับจากการชมรายการธรรมะทางโทรทัศน์ของสมาชิกชมรมพุทธศาสนาในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพทางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับรายการธรรมะทางสื่อโทรทัศน์ ความคาดหวังประโยชน์มีความสัมพันธ์

กับการเปิดรับรายการธรรมะทางโทรทัศน์ การเปิดรับและความคาดหวังประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการธรรมะทางโทรทัศน์

โคกน เงินสวัสดิ์ (2536) ศึกษาเรื่องความต้องการข่าวสารทางธุรกิจของนักธุรกิจรุ่นใหม่พบว่า นักธุรกิจรุ่นใหม่มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนจากสื่อหนังสือพิมพ์ธุรกิจและหนังสือพิมพ์รายวันมากที่สุด รองลงมาคือโทรทัศน์กับวิทยุ สำหรับความต้องการข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากสื่อหนังสือพิมพ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสนใจใช้ประโยชน์และต้องการปรับเนื้อหาข่าวในด้านการเงิน การธนาคารมากที่สุด

อัครวิทย์ อุทัยรัตน์(2537) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลีนา ลิ้มอภิชาติ(2537) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ 5 ชนิดอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารสูงสุดเรียงตามลำดับได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหง เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย โทรทัศน์การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงและวิทยุการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย สื่อประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดเรียงลำดับได้แก่ หนังสือพิมพ์ข่าวรวมคำแหง เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย โทรทัศน์การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

เบญจพร งามเกริกโชติ(2537) ศึกษาความต้องการเนื้อหาและการนำเสนอวิธีการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ สำหรับผู้หญิงที่ทำงานนอกร้านทางสื่อโทรทัศน์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเนื้อหาที่เกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่โดยวิธีปั๊มน้ำนมใส่ภาชนะให้ลูกกิน ในขณะที่แม่ออกไปทำงาน และต้องการให้นำเสนอเนื้อหาเพิ่มเติมในเรื่องของการให้อาหารเสริมแก่ลูกและการดูแลสุขภาพอนามัยหลังการคลอด

สมมาตร คงชื่นสิน (2538) ศึกษาการเปิดรับและความต้องการรายการโทรทัศน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการเปิดรับ ความต้องการ รูปแบบและเนื้อหารายการทางโทรทัศน์ไม่แตกต่างกัน ผู้สูงอายุชอบรับชมรายการความรู้ด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด และมีความต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกาย กฎหมายทรัพย์สิน การเมืองไทย การส่งเสริมอาชีพการเพาะปลูก-เลี้ยงและธรรมชาติสำหรับผู้สูงอายุ

วิไลพร สวัสดิมงคล (2539) ศึกษาพฤติกรรมการรับฟัง ความต้องการรูปแบบเนื้อหารายการเสียงตามสายในโรงพยาบาล ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล พบว่า ผู้ป่วยมีความต้องการรายการเสียงตามสายในเกณฑ์เฉลี่ยระดับสูง ต้องการเนื้อหารายการเพื่อความรู้ต้องการให้จัดในรูปแบบสารคดีโดยต้องการฟังเรื่องโรคติดต่อมากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย