

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้นำแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

แนวคิดสังคมสารสนเทศ (Information Society)

ในปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการอย่างมากในสังคม ข้อมูลข่าวสารกลายเป็นทรัพยากรสำคัญของโลก สังคมได้เปลี่ยนจากสังคมที่มีพื้นฐานทาง เศรษฐกิจในด้านอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมพื้นฐานทางเศรษฐกิจทางด้านข่าวสาร ข้อมูลข่าวสาร กลายเป็นสินค้าที่มีการผลิต จำหน่ายเพื่อสนองตอบความต้องการของมนุษย์เช่นเดียวกับสินค้า ทั่วไป ลักษณะเด่นของสังคมสารสนเทศ คือ มีปริมาณและระดับการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร สูงมาก ข้อมูลข่าวสารได้แพร่กระจายไปทุกระดับ ทุกทิศทาง ในหลากหลายรูปแบบ โดยผ่านสื่อที่ ทันสมัยและสื่อมวลชน

ข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพยากรสำคัญของโลกเรียกยุคนี้ว่าเป็นยุคของสังคมสารสนเทศ (Information Society) สังคมของมนุษย์ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับกิจกรรมข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สังคมได้เปลี่ยนจากสังคมที่มีพื้นฐานเศรษฐกิจในด้านอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมที่มีพื้นฐาน เศรษฐกิจในด้านของข้อมูลข่าวสาร ลักษณะของมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นมนุษย์ เศรษฐกิจ (Homo-Economics) มาเป็นมนุษย์สื่อสาร (Homo-Information) ข้อมูลข่าวสารได้กลายเป็นสินค้าที่มีการผลิต การจำหน่าย เพื่อสนองตอบความต้องการของมนุษย์เช่นเดียวกับสินค้าทั่วไป ข้อมูลข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคลโดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่หลากหลายชนิด ดังนั้น มนุษย์จึงต้องพยายามปรับตัวให้ทันความก้าวหน้าเหล่านี้อยู่เสมอ ถ้าหากช้าไปก็จะตามไม่ทัน และไม่เข้าใจเหตุการณ์ภายนอกที่เกิดขึ้น ในโลกยุคสังคมสารสนเทศได้เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participation) และการสื่อสารสองทางที่มีการโต้ตอบซึ่งกันและกันโดยใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยจนเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

Alvin Toffler (The Thrid Wave, 1980) ได้ศึกษาถึง ภาวะของสังคมด้วยวิธีการเปรียบเทียบ การเปลี่ยนแปลงลักษณะของสังคมเหมือนกับคลื่นที่ติดต่อกันมา ในปัจจุบันสังคมเปรียบเสมือน คลื่นลูกที่สามคืออารยธรรมยุคเทคโนโลยีระดับสูงและยุคปฏิเสธรอุตสาหกรรม(Highly Technological and Anti-Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 1950 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้นำเข้าสู่ยุค อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มีวงจรไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขยาย ตัวอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่สี่ของโลก รองจากเหล็ก รถยนต์ และเคมีภัณฑ์ มีการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลงในขนาดกระเป๋า (Pocket Computer) ราคาถูกลง สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตั้งแต่ ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล มีการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เชื่อม ติดต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคาร ร้านค้า หน่วยงานราชการ บ้าน เพื่อติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็ว ระบบโทรศัพท์กลายเป็นระบบใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ที่มีขนาดเท่าเส้นผมนำข้อมูลข่าวสารที่ เข้ารหัสเป็นพลังงานแสง (Light Impulse) ถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็ว และบรรจุปริมาณ ข้อมูลข่าวสารได้มากมาย โดยนำมาใช้แทนระบบเส้นลวดทองแดง เส้นใยขนาดเท่าเส้นผมนี้ นำ ข้อมูลที่เข้ารหัสเป็นพลังงานแสงถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็วและบรรจุปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้มากมายในขณะเดียวกัน

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในโลกของเทคโนโลยี (Techno-Sphere) ส่งผลกระทบต่อถึงโลก ของการสื่อสาร (Info - Sphere) เช่นเดียวกัน เครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า De-massified ขึ้นในสื่อมวลชน กล่าวคือ มีลักษณะของสื่อมวลชนน้อยลงไป ผู้รับสารสามารถที่จะ เลือกสื่อที่ตนพอใจเป็นช่องทางในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ในยุคสารสนเทศได้เกิดความ เปลี่ยนแปลงเหมือนคลื่นกระหน้าไปทั่ววงการสื่อมวลชน สื่อมวลชนกำลังถูกคุกคามอย่างหนัก เครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่ที่มีหลายรูปแบบกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มที่จะเข้ามา แทนที่สื่อมวลชนในคลื่นลูกที่สามนี้เอง

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความต้องการข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายในยุค สังคมสารสนเทศ การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนไม่ใช่ทางเลือกเดียวของผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสารอีกต่อไป ปัจจุบันนี้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อช่วยในการนำข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้รับ จำนวนมากได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เทคโนโลยีการสื่อสารนั้นก็คือ อินเทอร์เน็ต

ต้น ตันท์สุทธิวงศ์ (2539 : 28 - 29) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้อินเทอร์เน็ตโดดเด่นขึ้นมาเหนือบริการสื่อสารข้อมูลสมัยก่อนก็คือ ความสามารถในการรับส่งข้อมูลข่าวสารได้หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งข้อมูลตัวอักษร, ภาพ/กราฟฟิก รวมทั้งข้อมูลที่เป็นเสียงหรือภาพเคลื่อนไหว ซึ่งในการสื่อสารข้อมูลสมัยก่อนทำได้ลำบากเนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ เช่น เทคโนโลยีการรับส่งข้อมูลผ่านโมเด็ม และเทคโนโลยีของการบีบขนาดข้อมูลของภาพและเสียงยังไม่ก้าวหน้าพอ จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วและประโยชน์มหาศาลของบริการต่างๆ ที่มีอยู่ทำให้อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิวัติสังคมยุคข้อมูลข่าวสารของมนุษย์ ในอนาคตผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่ว่าไม่ได้เชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตจะเปรียบเสมือนกับคนที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือถูกโดดเดี่ยวจากข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ไม่ทันเหตุการณ์

อินเทอร์เน็ตเป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการเติบโตเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์ของมนุษย์ เร็วยิ่งกว่าการแพร่หลายของการเขียน การพิมพ์ ความนิยมในการใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์หรือแม้แต่เครื่องโทรสาร อินเทอร์เน็ตไม่ได้เติบโตด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อมากขึ้นและจำนวนผู้คนที่ใช้งานเท่านั้น แต่ที่ยิ่งใหญ่ไปกว่านั้นคือการเพิ่มจำนวนของบริการฐานข้อมูลและเอกสารต่างๆ จำนวนมากมามหาศาล นับเป็นแหล่งข่าวสารที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์เท่าที่เคยมีมา การท่องเที่ยวไปในโลกอินเทอร์เน็ตนั้นอยู่ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ไม่ได้ไปไหนแต่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทั่วโลกและกระทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว (เวเวตี คงสุภาพกุล, 2539)

อินเทอร์เน็ตได้ทำให้สังคมโลกเหมือนคนอยู่ในหมู่บ้านเดียวกันที่สามารถติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้น ยังสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงกัน ค้นหาข้อมูลข่าวสารในห้องสมุดที่อยู่ห่างไกลและยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้ทั้งข้อความ ภาพและเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โลกของวันพุงนี้ คือการอยู่ร่วมกันที่เป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความคิดเห็นตรงกันมากกว่าที่จะเป็นการอยู่ร่วมกันตามถิ่นฐานที่อาศัยอยู่ เป็นสังคมใหม่ที่เกิดขึ้นในโลกอินเทอร์เน็ต

Sheizaf Rafaeli (1985) กล่าวว่า การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหรือช่องทางเช่นเดียวกับวิทยุโทรทัศน์ โดยมีพาหะหรือตัวนำสาร คือเคเบิลใยแก้วหรือคลื่นวิทยุ ในกรณีนี้คอมพิวเตอร์คือ ช่องสาร อะไร คือ ข่าวสาร คงไม่ใช่รูปแบบการสื่อสารแบบเข้ารหัสและถอดรหัสแต่เพียงอย่างเดียว แต่ผู้ส่งสารคงต้องอาศัยองค์ความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม เพราะข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมากที่เกิดจากการเชื่อมต่อระบบส่งถึงผู้รับสารในงานบริการของระบบอาจเป็นรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือสื่อมวลชนที่เป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดจากความสามารถทางโทรคมนาคม ดังนั้น อิเล็กทรอนิกส์กับคอมพิวเตอร์จะเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในด้านความเร็วและในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร

อินเทอร์เน็ตนับเป็นช่องทาง (Channel) หรือตัวนำสาร (Carrier) ที่มีศักยภาพในการสื่อสาร (Potential Medium) อีกชนิดหนึ่ง โดยเฉพาะความสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นศักยภาพของสื่อรูปแบบใหม่ ที่ยังไม่ปรากฏในสื่ออื่นๆ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ใช่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชน (Internet neither - interpersonal nor mass communication) แต่อินเทอร์เน็ตเป็น “สื่อผสม” (Hybrid Medium) ซึ่งรวมเอาคุณสมบัติในการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชนไว้ด้วยกัน

Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะการสื่อสาร โดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Environment : CME) ในการสื่อสารแบบ Hypermedia ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นภาวะการสื่อสารผ่านสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Hypermedia Computer-Mediated Environment) บนอินเทอร์เน็ตเวิลด์ไวด์เว็บซึ่งเป็นเครือข่ายแรกที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระดับโลก สามารถให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hypermedia CME ว่าเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับแจกจ่ายข่าวสาร ใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลและจัดเตรียมเนื้อหาสาระสำหรับสื่อชั้นสูง อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially Oriented) และความไม่เจาะจงในการสื่อสารแบบ CMC ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) นอกจากนี้ การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นกันเองไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสารแต่กลับเป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างเป็นทางการและยากต่อการตีความ ผู้ร่วมสื่อสารในการสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) เป็นการสื่อสารที่ขึ้นกับข้อความเป็นหลัก (Text Base Communication) ปราศจากอารมณ์ (Socioemotional) ไม่มีความเป็นส่วนตัว (Impersonnel) ขาดอิทธิพลใจมิตร (Sociable) ขาดความเป็นกันเอง (Friendly) ขาดบริบททางสังคม ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจและการใช้ (Cues-Filtered-Out) ตลอดจนเป็นสิ่งใหม่ (Social-Oriented) ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้การปรับตัวให้เข้าใจในสื่อและสารที่ส่งผ่านสื่อ (Task-Oriented) รวมไปถึงการขาดความนิยมและการยอมรับในสังคม (Social Presence) แต่การพัฒนาในเชิงเทคโนโลยีตลอดจนกระบวนการปรับตัวของประชากรให้เข้ากับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดมีความตื่นตัวและในการพยายามศึกษาหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การสื่อสารสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น

การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารพฤติกรรมของบุคคลเป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของชีวิตการทำงานและการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต เช่น การมีเวลาว่างมากขึ้น มีทางเลือกและเวลาในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพลิดเพลินกับการทำงานมากขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่างหรืองานอดิเรก เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก ส่วนผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่ม ได้แก่ การเพิ่มความต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงด้านขบวนการธรรมชาติของโครงสร้างทางสังคม เช่น การเพิ่มการสื่อสารในกลุ่มในลักษณะที่ไม่เป็นทางการให้มากขึ้น การกระจายการสื่อสารออกไปและการสามารถขยายขนาดของกลุ่มให้ใหญ่ขึ้น เป็นต้น

กระบวนการในการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาจากกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer - Mediated Communication : CMC) ซึ่งเป็นการใช้ Electronic Mail และ Computer Conferencing พร้อมๆกันในเวลาเดียวกันหรือใช้อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ส่งสารจะทำการเข้ารหัสสาร (Encoding) ในรูปของข้อความ (Text) ส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร โดยผ่านเครื่องถ่ายทอดสัญญาณ (Relayed) ซึ่งในยุคเริ่มแรกของการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะเป็นการสื่อสารกันด้วยข้อความ (Text) โดยปราศจากภาพ เสียงหรือภาพเคลื่อนไหว แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เครือข่าย ให้มีความสามารถในการสื่อสารโดยสามารถสื่อสารได้ทั้งข้อความ ภาพ เสียง แม้แต่ภาพเคลื่อนไหว และพัฒนาไปสู่ความเป็นสื่อที่มีปฏิสัมพันธ์โดยการใช้กระบวนการสื่อสารในลักษณะโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์

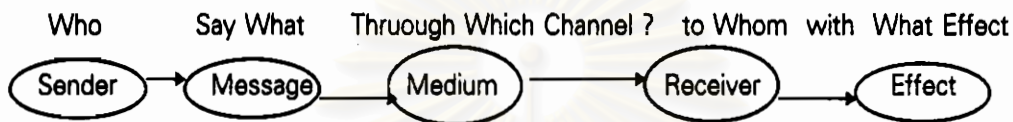
การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ไม่ใช่วิธีการสื่อสารที่สมบูรณ์แบบที่สามารถทดแทนการสื่อสารระหว่างบุคคลได้เพราะว่า CMC ต้องใช้เวลาในการสื่อสารที่นานกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อที่จะให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ ดังนั้น เมื่อมีความต้องการสื่อสารในเวลาอันจำกัด CMC มักจะทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย แต่ถ้าเวลาไม่ใช่สาระสำคัญในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (CMC) ก็ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

จากการที่ Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak ได้ศึกษาการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ CMC เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวดียิ่งขึ้น จึงได้เสนอแนวคิดในการเปรียบเทียบการสื่อสารมวลชน การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ไว้ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารมวลชนคือการสื่อสารจากผู้ส่งสารหนึ่งคน ไปสู่ผู้รับสารจำนวนมาก และกลายเป็นรูปแบบในการสื่อสารที่มีพลังในยุคปัจจุบัน Laswell (1948) ได้เสนอทฤษฎีที่ยอมรับกันทั่วไปในการสื่อสารมวลชน ดังนี้

ภาพที่ 4
แบบจำลองแสดงการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน



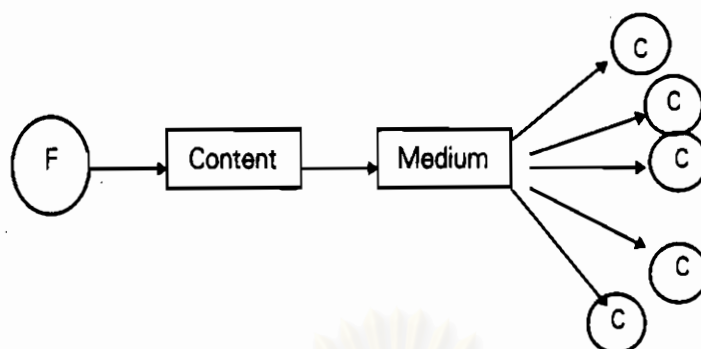
Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995)

(<http://www.2000.ogsm.vanderb...n.july11.1995/cmepaper.html>)

คุณสมบัติเด่นของการสื่อสารมวลชนเปรียบเทียบกับสื่อสารระหว่างบุคคลคือ ความสามารถในการส่งสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ แต่อย่างไรก็ดีสื่อมวลชนก็มีข้อด้อยบางอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อสารระหว่างบุคคล เนื่องจากผู้รับสารถูกบังคับให้รับสารรูปแบบเดียวกัน (Standardize Content) และไม่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ทั้งกับตัวสื่อหรือผู้ส่งสารได้นอกจากนั้นยังไม่มีปฏิริยาสะท้อนกลับ (Feed Back) จากผู้รับสาร เนื่องจากรูปแบบของสารที่เหมือนกัน สื่อมวลชนมีความยืดหยุ่นน้อยเมื่อมีการส่งสาร ผู้รับสารไม่สามารถควบคุมการไหลของข่าวสารได้ การบริโภคนสื่อเกิดจากอุปทาน (Supply) มากกว่ามาจากอุปสงค์ (Demand) ซึ่งเป็นกรณีของสื่อที่ออกอากาศ (Broadcasting) เช่น วิทยุ โทรทัศน์โดยเฉพาะ ในขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์จะเอื้อต่อการควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารได้ เช่น ผู้รับสารสามารถเลือกอ่านหรือใช้เวลาอ่านหนังสือพิมพ์เท่าใดก็ได้ตามความพอใจของเรา

Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995) ได้วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารมวลชน ซึ่งแสดงให้เห็นแบบจำลองการสื่อสารแบบง่าย ๆ คือ เป็นกระบวนการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งคนไปยังบุคคลหลายคน แต่ขาดปฏิริยาตอบสนอง (Feedback) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือไม่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการสื่อสารได้ ดังแสดงภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 5
แบบจำลองแสดงการสื่อสารแบบ ONE-TO-MANY



Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995)

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลแบ่งได้ 2 แบบคือ การสื่อสารแบบผ่านตัวกลาง และการสื่อสารแบบไม่ผ่านตัวกลาง (Mediated and Non-Mediated) ดังต่อไปนี้

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบผ่านตัวกลาง (Mediated Interpersonnel Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบผ่านตัวกลาง เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือการสื่อสารผ่านทางจดหมายระหว่างบุคคลสองคน และมีปัจจัยในด้านของ Bandwidth มาเกี่ยวข้อง เช่น การสื่อสารทางจดหมายนั้นไม่สามารถสื่อสารข้อมูลได้มากเท่าที่ควร และทำให้เกิดความล่าช้าขึ้นในกระบวนการสื่อสาร เช่น จดหมายต้องใช้เวลาสองถึงสามวันในการเดินทางสู่ผู้รับสาร เป็นต้น ในขณะที่การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่ผ่านตัวกลาง เช่น การสื่อสารแบบเผชิญหน้าสามารถทำการสื่อสารได้อย่างไม่จำกัดปริมาณและเนื้อหา ขณะเดียวกันก็ไม่มีข้อจำกัดของเวลาที่เกี่ยวข้องด้วย

2.2 การสื่อสารแบบไม่ผ่านตัวกลาง (Non-Mediated Interpersonnel Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่ผ่านตัวกลาง เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) ระหว่างบุคคลสองคนซึ่งอาจถือเป็นการสื่อสารในอุดมคติเนื่องจากความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์และไม่มีข้อจำกัดในเรื่อง Bandwidth เนื่องจากผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถที่จะสื่อสารซึ่งกันและกันในขณะที่สื่อสารมวลชนทำไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามการสื่อสารระหว่างบุคคลมีจุดอ่อนที่ไม่สามารถเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากได้ ในขณะที่สื่อสารมวลชนสามารถเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมากได้และมีประสิทธิภาพมากกว่า

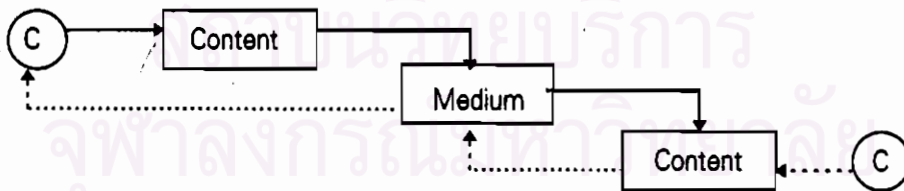
การสื่อสารระหว่างบุคคลจัดเป็นรูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมของมนุษย์ ที่ประกอบด้วยบุคคลสองคนที่มีความแตกต่างกันสื่อสารกันแบบเผชิญหน้าเป็นกระบวนการสื่อสารที่เป็นไปตามสภาพธรรมชาติ และจัดเป็นการสื่อสารสองทางซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน การสื่อสาร ณ ขณะนั้น (Real Time) ผู้สื่อสารทั้งสองคนจะได้มีการปรับรูปแบบการส่งและรับสัญญาณในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อความสัมฤทธิ์ผลในกระบวนการสื่อสาร ทั้งนี้แนวคิดที่สำคัญที่สุดในการจำแนกการสื่อสารระหว่างบุคคลออกจากการสื่อสารมวลชนคือ ปฏิกริยาสนองกลับและการมีปฏิสัมพันธ์ (Feed back & Interaction) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร

3. การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication)

ในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นช่องทางสำหรับสารที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น เป็นการเกิดปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่าที่จะใช้คอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ ซึ่งรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้เรียกว่า Machine Interactivity ในกรณีนี้ ตัวสื่อจะเป็นเพียงท่อส่งสาร(Conduit) ที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารและเป็นเพียงขอบเขตของความสนใจที่มีการแลกเปลี่ยนหรือมีจะนั้นก็เป็นการแทรกซ้อนในการส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร คุณลักษณะของสื่อประเภทนี้เป็นสื่อที่ถูกจำกัดรูปแบบในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์จะขาดอวัจนภาษา การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ไม่สามารถมองเห็นสีหน้าของผู้ร่วมสื่อสาร เป็นต้น ดังแบบจำลองต่อไปนี้

ภาพที่ 6

แบบจำลองแสดงการสื่อสารแบบ Computer-Mediated Communication



Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995)

อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารระดับโลก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถท่องไปในโลกของข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหนึ่งและสามารถเชื่อมต่อไปยังแหล่งอื่นๆ ได้อย่างไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hypertext หรือ Hyperlink) ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากสื่อสารมวลชนอีกประการหนึ่งนอกเหนือจากความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์ ความสามารถในการเชื่อมต่อแหล่งข้อมูลที่ผ่านมา

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแนวทางจัดโครงสร้างของข้อมูลข่าวสารที่ค่อนข้างใหม่ ซึ่งจะมีเฉพาะการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์เท่านั้น เกี่ยวกับแนวความคิดนี้สามารถมองย้อนหลังไปในปีคริสต์ศักราช 1945 นับเป็นเวลาเกือบ 50 ปีมาแล้วจากบทความของ Bush ได้นำเสนอความคิดเกี่ยวกับเอกสาร Hypertext ซึ่งเป็นระบบที่เรียกว่า “Memex System” ซึ่งหมายถึง เครื่องมือซึ่งบุคคลใช้จัดเก็บหนังสือ ข้อมูลหรือบันทึกส่วนตัวที่ใช้ในการสื่อสารของบุคคล ซึ่งถูกปรับใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาหรือค้นคว้าข้อมูลข่าวสารด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นสูง ผู้ใช้จะเข้าไปค้นคว้าข้อมูลข่าวสารโดยการใช้อเอกสารเกี่ยวเนื่องที่ถูกจัดหมวดหมู่มากกว่าการค้นหาโดยการให้ตรรกะนี้

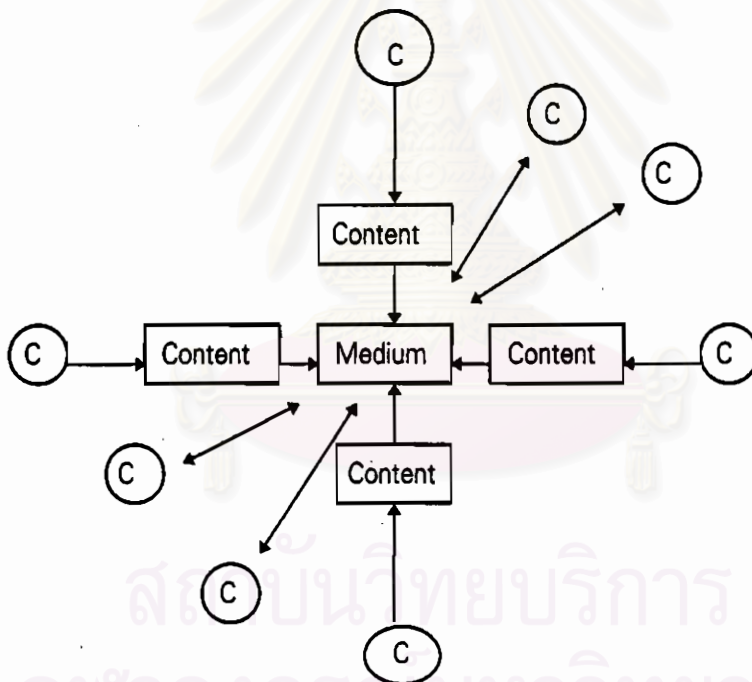
ในปัจจุบันเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นทั้งอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลในตัวด้วยโดยข้อมูลในระบบเอกสาร Hypertext อยู่ในรูปของ Node และ Link ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตไม่เป็นการนำเสนออย่างตรงไปตรงมา (Non-linear Text) อย่างรูปแบบการนำเสนอของนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ซึ่งเรามักจะอ่านจากบนลงล่างจากหน้าแรกไปหน้าสุดท้าย แต่เอกสาร Hypertext สามารถค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่อยู่ในเอกสารหรือแม้แต่ในเอกสารที่เกี่ยวข้องได้โดยไม่จำกัดรูปแบบ ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตที่เป็นระบบ Multimedia จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรวมตัวกันขององค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ เสียง จากวิทยุ ภาพจากโทรทัศน์ ข้อความจากนิตยสารและหนังสือพิมพ์ ภาพจากจอคอมพิวเตอร์ ด้วยการเชื่อมเอกสาร Hypertext เพื่อสร้างรูปแบบของสภาพการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลาง ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถอ่านเอกสารในรูปแบบ Hypertext และสามารถเลือกเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ (Link) ตามความปรารถนาของตน ผู้ใช้สามารถท่องไปใน Hypertext หรือเปิดดูข้อมูลข่าวสารต่างๆ (Search) ตามความสนใจของผู้เปิดรับข้อมูลข่าวสาร แต่ในขณะเดียวกันการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็มีข้อจำกัดปัญหาอุปสรรค (Noise) คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่อย่างมากมายในอินเทอร์เน็ตขาดผู้กรองสารทำให้ผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสารไม่สามารถเลือกเปิดรับข่าวสารที่ตนเองต้องการอย่างแท้จริงได้ นอกจากนั้น ความคับคั่งของข้อมูลข่าวสารนี้เองเป็นเหตุให้สื่อได้รับความสนใจน้อยลงจนทำให้ต้องมีการกำหนดประสิทธิภาพของความสนใจท่ามกลางแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปจนจำเป็นต้องมีการ

Donna L. Hoffman and Thomas P. Novak (1995) ได้ให้คำจำกัดความของ Hypermedia ว่าเป็นเครือข่ายแห่งการกระจายข่าวสารที่มีพลวัตในตัวเอง มีศักยภาพเป็นสื่อที่ครอบคลุมทั่วโลก พร้อมๆกับเป็นการประสานศักยภาพระหว่าง Software และ Hardware เพื่อการเข้าไปสู่ระบบเครือข่ายซึ่งทำให้ผู้ใช้และหน่วยงานต่างๆ สามารถเตรียมข้อมูลข่าวสารแบบ Hypermedia ที่เปิดรับและสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ และสามารถสื่อสารผ่านสื่อ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เป็นต้น

ความสัมพันธ์จากการสื่อสารในเบื้องต้นไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารแต่เกิดขึ้นจากสภาพบรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลาง (Computer-Mediated Environment) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนั้นผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้อันเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในมุมมองนี้ข้อมูลข่าวสารไม่ได้เป็นการส่งผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น แต่เป็นการส่งผ่านตัวกลางในการสื่อสารซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดกระบวนการในการสื่อสารที่แท้จริง เมื่อเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นในการสื่อสารผ่านตัวกลาง ผู้สื่อสารจะรับรู้บรรยากาศการสื่อสารสองแบบคือ บรรยากาศทางกายภาพที่ผู้สื่อสารนำเสนอออกไป และบรรยากาศในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ ดังภาพแสดงต่อไปนี้

ภาพที่ 7

แบบจำลองแสดงการสื่อสารแบบ MANY-TO-MANY
IN COMPUTER-MEDIATED ENVIRONMENT



ที่มา : <http://www.2000.ogsm.vanderb...n.july11.1995/cmepaper.html>

จากแบบจำลองของ Hoffmann and Novak (1995) พบว่าผู้รับสารทางอินเทอร์เน็ตสามารถเปลี่ยนสถานะไปเป็นผู้ส่งสารได้โดยไม่ยากซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนที่การเข้าถึงสื่อทำได้ไม่สะดวกเพราะถูกควบคุมโดยผู้ทรงสาร ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ตอาจขาดคุณภาพเพราะขาดบรรณาธิการที่ทำหน้าที่ตรวจสอบข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่ออกอย่างที่จะพบได้ในสื่อมวลชน อย่างไรก็ตามในอินเทอร์เน็ตผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถติดต่อกันได้ทุก

จุดอินเทอร์เน็ตไปถึง ผู้ส่งสารจึงสามารถส่งสารด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำและไม่จำเป็นต้องผ่านผู้กรองสาร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีข้อมูลจำนวนมากไหลบนอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีอัตราส่วนระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าผ่านสื่อสารมวลชน จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 8

แสดงการเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารมวลชน และการสื่อสารผ่านบรรยากาศตัวกลางคอมพิวเตอร์

Type of Communication	Model	Feed Back Symmetry	Interactivity	Number Competiter	Bandwidth
Interpersonal Communication	One-to-One	Yes	High (person Interactivity)	Few	Unlimited
Mass Communication	One to Many	No	No	Many	High (Dynamic Content)
Internet (Wide Wide Web)	Many to Many	Yes	High/Moderate	Extreme Many	Limited

ที่มา <http://www.utexas.edu/coc/adv/research/topics.html>

Hoffmann and Novak (1995) พบว่าอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (Information Pull) ซึ่งต่างจากสื่อสารมวลชนประเภทต่างๆ ที่เป็นการสื่อสารแบบผลักดันข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน (Information Push) ซึ่งทำให้การบริโภคข้อมูลข่าวสาร ของสื่อทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช่มากกว่าจะเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ส่งสาร ในบางครั้งผู้รับสารจากสื่อสารมวลชนไม่ได้ถูกจำกัดเหมือนอย่างอินเทอร์เน็ต การควบคุมกระบวนการสื่อสารที่เปลี่ยนจากผู้ส่งสารไปเป็นผู้รับสารนั้นมีแนวโน้มที่สื่อจะแยกย่อยมากขึ้น (Fragmentation) มีความหลากหลาย (Diversity) และมีลักษณะแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น (Heterogenization)

ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ (User) สามารถที่จะควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับหรือเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่เห็นว่าไม่น่าสนใจได้อย่างสะดวก นอกจากนั้น บรรยากาศการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองและกระบวนการเรียกและค้นหาข้อมูลข่าวสารแบบ Non-linear ทำให้ไม่มีขีดจำกัดในการในการเลือกเปิดรับข่าวสาร รวมทั้งสามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับได้มากกว่าสื่ออื่นๆ ในปัจจุบัน ผู้รับสารจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารตามความพอใจของตน (Information on Demand) เมื่อผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็จะมีปฏิสัมพันธ์ (Interact) เพื่อติดต่อกับผู้ส่งสารเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็นโดยการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ได้อีกด้วย

จากการที่อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่นำข้อมูลข่าวสาร (Carrier) ที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง ในยุคของสังคมสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตได้เริ่มเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ในสถาบันอุดมศึกษาทำให้กลุ่มนักศึกษาและบุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มผู้ได้รับโอกาสในการใช้เทคโนโลยี ในการสื่อสารทันสมัยมีโอกาสแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายตามความต้องการ อินเทอร์เน็ต ได้เข้ามาเป็นทางเลือกหนึ่งในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารนอกเหนือจากการแสวงหาผ่านสื่อมวลชน แต่เดิม ถึงแม้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่เพิ่งเริ่มเข้ามาในสังคมไทยไม่นานนักแต่ก็เข้ามาแพร่หลาย และมีผู้นิยมเพิ่มมากขึ้นในโลกของความต้องการข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน แต่อินเทอร์เน็ตยังคง เป็นสิ่งที่ต้องมีการเรียนรู้และต้องมีความสามารถในการใช้ เช่น ความรู้เบื้องต้นทางคอมพิวเตอร์ และทักษะความสามารถทางภาษาอังกฤษ เป็นต้น จากการที่อินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกหนึ่งในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมีงานวิจัยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวไว้ ดังนี้

สถาบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งจอร์เจีย แอนแลนด้า (Geotgia Atlanta) ประเทศสหรัฐอเมริกาได้สำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเวปไซด์เว็บบ (WWW) ทั่วโลก เป็นครั้งที่ 5 ในเดือนเมษายน 2539 ส่วนหนึ่งพบว่า ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้เวปไซด์เว็บบแทนโทรศัพท์ทุกวันถึง ร้อย ละ 36 มีการใช้เวปไซด์เว็บบแทนโทรศัพท์ทุกสัปดาห์ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 28 โดยคน อายุมากกว่า 50 ปี มีเปอร์เซ็นต์ของการใช้เวปไซด์เว็บบแทนโทรศัพท์ถึงร้อยละ 74.3 และรองลงมา คืออายุระหว่าง 26 -50 ปี มีจำนวนถึงร้อยละ 60

Aikat Debashi (1995) ได้วิจัยเกี่ยวกับเนื้อหาการสื่อสารในเวปไซด์เว็บบ (WWW Pages) ในอินเทอร์เน็ต โดยสุ่มตัวอย่างเนื้อหาจากแหล่งต่างๆ ในเวปไซด์เว็บบของภาครัฐบาล ภาคเอกชน และในแวดวงวิชาการ จำนวน 1,140 เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 21.93 เรื่องการโฆษณา ร้อยละ 20.70 เรื่องเกี่ยวกับข้อมูลของธนาคารและเรื่องทั่วไปร้อยละ 9.74 เรื่องเกี่ยวกับข่าวต่างๆ ร้อยละ 9.74 ข้อมูลสินค้าบริการมีร้อยละ 9.30 Bulletin Broad ร้อยละ 8.86 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนิทรรศการ ร้อยละ 6.93 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบันเทิงมี ร้อยละ 6.84 นอกจากนั้น เป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบอกกล่าวและแนะนำ ร้อยละ 4.65 และเรื่องเบ็ดเตล็ดต่างๆ ร้อยละ 1.32

แนวคิดการแสวงหาข่าวสาร (Information-Seeking)

แนวคิดการแสวงหาข่าวสาร มีเนื้อหาสำคัญว่า ในสังคมปัจจุบันมีข่าวสารที่ผลิตขึ้นมา และเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณชนในรูปแบบต่างๆ มากมายจนกลายเป็นเรื่องที่ยุ่งยากต่อผู้รับสาร ในอันที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตน ซึ่งเรื่องนี้ทำให้นักวิชาการสื่อสารเกิดความสนใจที่จะศึกษาว่ามนุษย์เราจะแสวงหาข่าวสารตามที่ตนต้องการได้อย่างไร (สวณิต ยมาภัย และ รวีวรรณ ประกอบผล, 2528 : 139)

Charles Atkin (1973) ชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการการสื่อสารมวลชน ของปัจเจกบุคคลนั้น คือความต้องการได้รับข้อมูลข่าวสาร (Information) และความบันเทิง

เทียนฉาย กิระนันท์ (2525) ได้สำรวจสภาวะทางเศรษฐกิจสังคมและประชาชนของ กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อมวลชน พบว่า วิถีชีวิตของชาวกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะ ต้องการข้อมูลข่าวสารจากรายการประเภทใดก็จะเลือกใช้สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อแรกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของรายการ ถ้าเป็นรายการบันเทิง การศึกษา ธุรกิจ และกีฬา ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครจะเลือกอ่านหนังสือพิมพ์มากกว่า แต่ถ้าเป็นรายการประเภทข่าว ประชาชนจะเลือกฟังจากวิทยุมากกว่า

จากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคคลมีความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน และมีความต้องการทั้งข่าวสาร และความบันเทิง

Wilbur Schramm (1973) ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ จะเห็นได้ว่ามนุษย์เรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัว ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเองจะแสวงหาได้ง่าย ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นสูตร ดังนี้

$$\text{การเลือกข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งที่ตอบแทนที่คาดหวัง (Expectation of Reward)}}{\text{ความพยายามที่ต้องการใช้ (Effort Required)}}$$

(Fraction of Selection)

แนวคิดของ Schramm ได้ไปสอดคล้องกับ Atkin ที่กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับหลักการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมาถ้าผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ที่ได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรงหรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking) แต่ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุน บุคคลก็อาจจะเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น (Information Ignoring) ในกรณีที่บุคคลเห็นว่า การรับข่าวสารนั้นจะก่อให้เกิดพันธะผูกพัน เช่น ความไม่พอใจ ไม่สบายใจหรือความไม่แน่ใจมากขึ้น ก็อาจจะใช้วิธีหลีกเลี่ยงข่าวสาร (Information Avoidance) ในบางครั้งถ้าหากว่าความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงหรือไม่รับข่าวสารต้องลงทุนลงแรงมากกว่า การรับข่าวสารนั้นบุคคลอาจจะต้องยอมรับข่าวสารนั้นทั้งๆ ที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding)

2. ความต้องการข่าวสารนั้นเกิดจากความไม่รู้หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคล ดังนี้

การมองไม่เห็นความสอดคล้องต้องกันระหว่างระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น และระดับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้และมีความแน่ใจสูง

การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Intrinsic Uncertainty)

3. ความต้องการที่ได้รับความบันเทิงของปัจเจกบุคคลนั้นมาจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความรื่นเริงบันเทิงใจที่เกิดจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่างสภาวะที่เป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความสนุกสนานที่คาดหวังไว้ ข่าวสารที่ลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty) และที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Intrinsic Desire) นั้นถือว่าเป็นข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงบริโภค (Immediate Consumately Gratifications)

ข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) เรียกว่า ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความคิดและแก้ปัญหาต่างๆ (Instrumental Utilities) ในชีวิตประจำวัน ข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ทั้งการนำไปใช้และให้ความบันเทิงขณะเดียวกัน

อลองรัตน์ ยิงไพบุลย์ (2537) ศึกษาการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ พบว่าข้อมูลข่าวสารของอาจารย์ชาวต่างประเทศ คือ สื่อบุคคลรองลงมาได้แก่ สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ แหล่งข่าวสารมีทั้งช่องทางเดียวและหลายช่องทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ โอกาส ประเภทของข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งระดับความยากง่ายในการได้ข้อมูลมา ประเภทของสารมีทั้งปัจจัยสี่ การทำงาน ความบันเทิง และข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ

ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล ความต้องการข้อมูลข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลต้องการข้อมูลข่าวสารหรือไม่แน่ใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะไม่รับข้อมูลข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น ปัจเจกบุคคลแต่ละคนยังมีขั้นตอนและมีกระบวนการในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันเคลปเปอร์ (Klapper, 1990) กล่าวถึงทฤษฎีทางการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร (Selectivity Process) ว่ามีขั้นตอนต่างๆ คือ

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) โดยบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข้อมูลข่าวสารจากแหล่งสารต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหา หรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)- หมายถึง บุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของตน

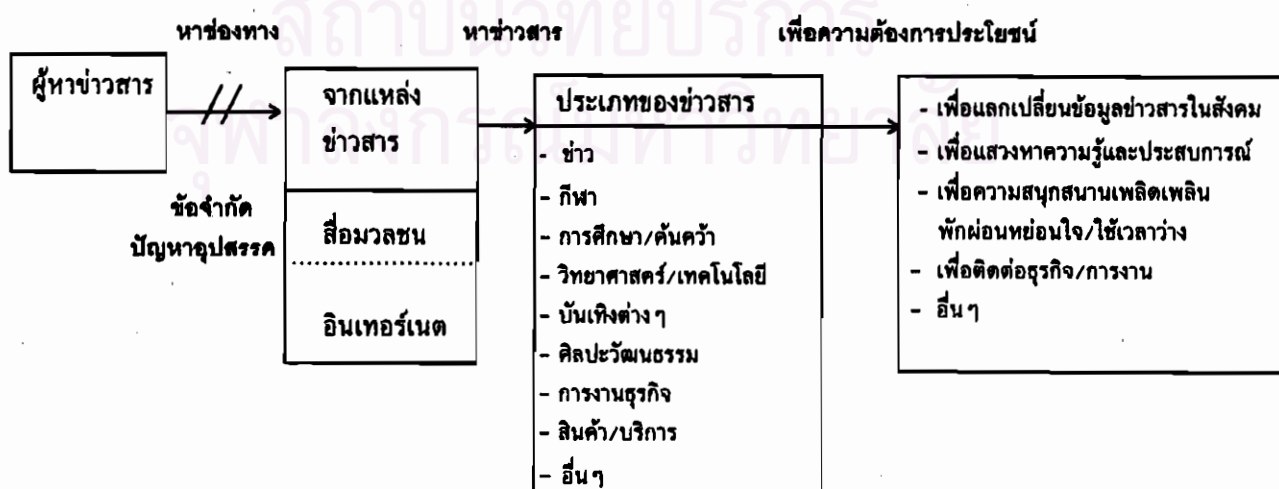
3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) หมายถึง บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ และประสบการณ์เดิมของตน ทั้งยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์เพื่อนำไปใช้ในโอกาสต่อไป และจะพยายามลืมในส่วนที่ต้องการจะลืมอีกด้วย

ผู้รับสารจะเลือกข้อมูลข่าวสารจากสื่อโดยยอมเป็นไปตามบทบาทและสภาพการณ์ในสังคมของผู้รับสาร และเหตุผลในการรับสารอย่างหนึ่งก็คือนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนาซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในสังคม การที่ผู้รับสารเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทใดก็เพื่อตอบสนองความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและการนำไปใช้ประโยชน์ของตนเอง การกระทำนั้นเรียกว่า พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร นั่นเอง

ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกแสวงหาข่าวสารต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน การสื่อสารย่อมต้องอาศัยช่องทางในการนำข่าวสารไปสู่จุดหมายและช่องทางการสื่อสารที่สำคัญก็คือ ช่องทางการสื่อสารมวลชน(Mass Media Channels) อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร/วารสาร และภาพยนตร์ เป็นวิธีในการถ่ายทอดข่าวสารจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มาจากคนๆหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลไปยังผู้รับสารจำนวนมากที่อยู่อย่างกระจัดกระจายได้อย่างรวดเร็วในเวลาเดียวกัน สารที่ได้รับนั้นมีลักษณะไม่ยั่งยืนสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่พึงปรารถนาได้ ประมวล (2533) กล่าวว่า สื่อมวลชนมีหน้าที่สำคัญในสังคม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. สอดส่องระวังระไวเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Surveillance of the environment)
2. ประสานส่วนต่างๆ ในสังคม เพื่อแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Correlation of the part of society in responding to the environment)
3. ถ่ายทอดมรดกทางสังคมจากคนรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นหลัง (Transmission of the social heritage from one generation to the next)
4. หน้าที่ให้ความบันเทิง (Entertainment)

ปัจจุบันในยุคสังคมสารสนเทศ สื่อมวลชนไม่ใช่ทางเลือกเดียวในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ในโลกแห่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา นอกเหนือจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนแบบเดิม จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ตามกระบวนการ S-M-C-R ได้ดังนี้



โดยสรุปแล้วกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารบุคคลนั้นๆ จะสนองตอบตามความต้องการประเภทของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของตนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ผู้แสวงหาข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีโอกาสเลือกช่องทางในการหาข้อมูลข่าวสารได้ทั้งสื่อมวลชนและการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่อย่างไรก็ตามการจะเลือกช่องทางใดก็ตามก็ขึ้นอยู่กับความยากง่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการเลือกช่องทางต่างๆ ในการสื่อสารทั้งจากอินเทอร์เน็ตและสื่อมวลชน และปัจจัยต่างๆ ตามแนวคิดสังคมสารสนเทศและการแสวงหาข่าวสารที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย