

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะแยกเนื้อหาเป็น 3 หัวข้อ คือ แนวคิดด้านการเปิดรับและการแสวงหาข่าวสาร ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเปิดรับและแสวงหาข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

แอตคิน (Atkin, 1973 อ้างถึงใน นันทวัน สุชาติ เอกสารประกอบการสอนทฤษฎีและแนวทางการศึกษาการสื่อสารมวลชน) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากยิ่งมีภูมิตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

เชอรี่ (Cherry, 1978 อ้างถึงใน วันทนีย์ แสนภักดี, 2530) ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารของมนุษย์กระทำเพื่อแบ่งปันข่าวสาร (An Act of Sharing) กันนั่นเองและการแบ่งปันข่าวสารระหว่างกันนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ และกระทำกิจกรรมประสานสอดคล้องกัน

ในการเปิดรับข่าวสารนั้น มนุษย์เรามีกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selectivity Process) ดังนี้ (Klapper, 1960)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาเพื่อสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิม และหลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของตนด้วย

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและประสบการณ์ที่มีอยู่ก่อน ในกรณีที่ข่าวสารที่ได้รับมาใหม่มีความขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิม บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจและเลือกตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไปและจะพยายามลืมในส่วนที่ต้องการลืมอีกด้วย

การแสวงหาข่าวสาร

ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่มีผลการเลือกบริโภคหรือเลือกแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยเน้นในเรื่องพฤติกรรม การเลือกเปิดรับข่าวสารว่า มีปัจจัยอะไรบ้างเป็นตัวกำหนด ทำไมบุคคลจึงเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารบางอย่าง

แอตคิน (Atkin, 1973 อ้างถึงใน พีระ จิโรโสภณ, 2530) กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชน นั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (reward value) กับการลงทุนลงแรง (expenditures) และพันธะผูกพัน (liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ (เช่น การได้รับข่าวสาร หรือ ความบันเทิงตามที่ต้องการ) สูงกว่า การลงทุนลงแรง (เช่น การต้องลงทุนซื้อหาเพื่อให้ได้มา) หรือการต้องใช้เวลาความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (information seeking) แต่ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจจะเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น และหากการเปิดรับข่าวสารนั้น จะทำให้เกิดพันธะผูกพันตามมา เช่น ทำให้เกิดความไม่พอใจ ไม่สบายใจ หรือความไม่แน่ใจมากขึ้น ก็อาจจะใช้วิธีหลีกเลี่ยงข่าวสารนั้น (information avoidance) ในบางครั้ง เราอาจจำใจต้องรับข่าวสารนั้นทั้ง ๆ ที่ไม่เต็มใจ (information yielding) เช่น การที่เรายอมดูโฆษณาที่ซ้ำ ๆ ซาก ๆ

ในโทรทัศน์ ก็เนื่องจากซีเกียจเปลี่ยนช่อง หรือเพราะว่าหมุนไปช่องไหน ๆ ก็เจอแต่โฆษณา ก็เลยจำใจต้องนั่งดูทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ

แอดคิน ซีให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสาร หรือความต้องการการสื่อสารมวลชนของปัจเจกบุคคลนั้น คือ ต้องการได้รับข่าวสาร (information) และความบันเทิง (entertainment) ความต้องการข่าวสารนั้น เกิดจากความไม่รู้ หรือไม่แน่ใจ (uncertainty) ของปัจเจกบุคคลที่มาจาก

1. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกัน ระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับระดับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (extrinsic uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้ความเข้าใจสูง

2. การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกัน ระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้น กับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (intrinsic uncertainty)

โดยสรุปแล้ว กล่าวได้ว่า การแสวงหาข่าวสาร หรือการเลือกรับข่าวสารนั้น นอกจากเพื่อสนับสนุนทัศนคติ หรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้วยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ๆ เช่น เพื่อให้มีความรู้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคลและเพื่อความบันเทิงใจด้วยนอกจากนี้การที่บุคคลใดจะตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร เฉยเมยต่อข่าวสาร หรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับข่าวสารนั้น ก็ขึ้นอยู่กับ การประเมินเปรียบเทียบถึงความพยายามที่ใช้ และผลตอบแทนในการที่จะรับรู้ข่าวสารใด ๆ ด้วย

การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications)

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร มีลักษณะแตกต่างกับการศึกษาถึงผลที่สื่อมวลชนก่อให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้รับสาร (The Media Effect Approach) ซึ่งศึกษาในแนวที่ว่า สื่อสารมวลชนทำอะไรให้ผู้รับสาร (Functional Approach) สมมติฐานใหม่ของการสื่อสารมวลชนในเรื่องของการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications) เน้นที่ผู้รับข่าวสาร หรือประชาชนในแง่ที่เป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร จากสื่อใด สารประเภทไหนและสารที่ได้เหล่านั้นไปตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร (Yubol Benjarongkit, 1985)

การศึกษาในแนวการใช้ประโยชน์และสนองความพึงพอใจจากสื่อมวลชนนี้ เป็นการมองมนุษย์ในแง่ของจิตวิทยาสังคมโดยเน้นค่านิยม ความเชื่อ ทักษะคิด และความคิดเห็นส่วนบุคคล การศึกษาแนวทฤษฎีนี้จึงเน้นที่ความต้องการและสาเหตุของความต้องการของประชาชนผู้ใช้สื่อมวลชน

วิธีการตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ได้ชี้ให้เห็นความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับสารที่มีผลก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านการสื่อสารขึ้น ทั้งนี้เพื่ออธิบายให้เห็นว่าความต้องการบุคลิกภาพและองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่น ๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายการที่มนุษย์เราแสวงหาหรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในการสื่อสารมวลชน เป็นการศึกษาที่มองว่ามนุษย์รู้จักที่จะนำเอาข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนไปใช้ให้เป็นประโยชน์

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เปลี่ยนความสนใจจากความตั้งใจของผู้สร้างสาร มาเป็นความต้องการของผู้ใช้สาร อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้ใช้ ทฤษฎีนี้อธิบายว่านอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่างที่มาสโลว์ (Maslow, 1954) กล่าวไว้ คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตแล้วมนุษย์ยังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่ง คือความต้องการมีความรู้ความเข้าใจ (Need for Cognition) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและความเข้าใจสภาวะแวดล้อมของตนเอง ความต้องการที่จะรู้นี้เป็นแรงผลักดันที่มนุษย์เราเรียนมาจากการอยู่ในสังคม การศึกษาแบบนี้เป็นการยอมรับว่ามนุษย์เราจงใจแสวงหาข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อมวลชนไม่ใ้ถูกยัดเยียดข่าวสารให้ดังที่เคยคิดกัน

ลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในทฤษฎีนี้ก็คือนักศึกษามนุษย์มากกว่าข้อความข่าวสารของการสื่อสาร เราศึกษาว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมทางการสื่อสารอย่างนั้นอย่างนี้ มากกว่าที่จะศึกษาว่าข้อความในการสื่อสารว่าอย่างไรและจะก่อให้เกิดอะไรในมนุษย์เรา

การศึกษาสื่อมวลชนตามแนวของทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมีข้อสรุปที่ยอมรับกันดังนี้

1. มนุษย์จงใจและแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือ ฟัง มนุษย์มีการเลือกการหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมาย (Goal - Directed)

3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่อาจตอบสนองความต้องการรับรู้ของมนุษย์ได้

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตัวเองจากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ กัน (เสรี วงษ์มณฑา, 2523)

การวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ ได้มีผู้ริเริ่มมาตั้งแต่ต้นปี 1940 เศษ ๆ เมื่อเซอร์ฮ็อก (Herzog, 1944) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุภาคกลางวันซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสาร เพื่อสนองความต้องการของตนโดยที่ในขณะที่เดียวกันนั้นการ

ศึกษาผลกระทบของสื่อต่อผู้รับสารเริ่มส่อเค้าให้เห็นว่าสื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากดังที่นักวิชาการในยุคเริ่มแรกเคยตั้งสมมติฐานไว้ตัวอย่างเช่น ลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld, 1950) ได้ศึกษาพบว่าในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งประธานาธิบดีอเมริกา เมื่อปี 1948 นั้น การหาเสียงทางสื่อมวลชนไม่ได้ทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเปลี่ยนใจในการเลือกผู้สมัครเลย เพียงแต่เป็นการย้ำให้ผู้ลงคะแนนเสียงมั่นใจในการเลือกเสียงเดิมของตนมากขึ้นเท่านั้น

การค้นพบครั้งนี้ เป็นแนวทางให้นักวิทยาศาสตร์มองเห็นว่า ผู้รับสารนั้นไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่มีบทบาทมากขึ้นไปกว่านั้น จึงโยงไปสู่ความคิดที่ว่า ผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตนทำให้เกิดการวางแนวความคิดใหม่ซึ่งถือว่าการสื่อสารนั้นผู้รับสารคือตัวจักรที่สำคัญในการตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก และได้รับการสนับสนุนเป็นจริงเป็นจังจากการศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้น

ต่อมา แคทซ์และคณะ (Katz and Others, 1973) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ โดยศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้อีเอสราเอลงานวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจขั้นพื้นฐาน และความพยายามที่จะประดิษฐ์เครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมติฐานใด ๆ เนื่องจากเป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่มีลักษณะของการวิจัยการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications) ถือว่าเป็นต้นแบบของการวิจัยในแนวนี้

แคทซ์และคณะ ได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตวิทยา และสังคมของมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในด้านต่าง ๆ ขององค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ได้แก่

1. Mode คือแบบหรือลักษณะของความต้องการ เช่น
 - 1.1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 - 1.2 ต้องการให้ลดน้อยลง
 - 1.3 ต้องการให้ได้มา

2. Connection คือลักษณะจุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลกับสิ่งภายนอก คือ
 - 2.1 การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
 - 2.2 การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - 2.3 การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ
 - 2.4 การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์

3. Referent คือบุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
 - 3.1 ตนเอง
 - 3.2 ครอบครัว
 - 3.3 เพื่อนฝูง
 - 3.4 สังคม รัฐบาล
 - 3.5 ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม
 - 3.6 โลก
 - 3.7 สิ่งอ้างอิงภายนอกอื่น ๆ ที่มีความหมายน้อยลง

จากองค์ประกอบทั้ง 3 อย่างนี้ แคทซ์และคณะ ได้สร้างข้อความแสดงความต้องการ (Needs) ของบุคคลขึ้นเป็นจำนวน 35 ข้อความ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถใช้สื่อต่าง ๆ ตอบสนองให้ความพึงพอใจ (Gratifications) ได้ การสร้างข้อความแสดงความต้องการทำได้โดยผนวกองค์ประกอบแต่ละด้านดังกล่าว เช่น การผนวกข้อ 1.1, 2.4, 3.2 หมายถึงความต้องการที่จะเพิ่มพูนการติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับครอบครัวซึ่งจะเขียนเป็นภาษาธรรมดาที่เข้าใจง่ายขึ้น คือความต้องการที่จะใช้เวลาอยู่กับครอบครัวของตน และถ้าผนวกข้อ 1.2, 2.4, 3.1 คือความต้องการที่จะลดการติดต่อกับตนเอง นั่นคือความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Escape) จากสถานะที่เป็นจริงในโลก ซึ่งสื่อเพื่อความบันเทิง จะสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้

แคทซ์และคณะ (1973) นำข้อความชี้ความต้องการของบุคคลจำนวน 35 ข้อความ มาสร้างมาตราวัด (Rating Scale) ระดับของการตระหนักในความสำคัญของความต้องการ แต่ละอย่างของบุคคล (Individual's Need Salience) โดยใช้มาตราวัด 4 ระดับ ได้แก่ (1) สำคัญมาก (2) สำคัญพอใช้ (3) ไม่ค่อยสำคัญ (4) ไม่สำคัญเลย ทั้งนี้ให้ชาวอิสราเอลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้จัดลำดับความสำคัญของความต้องการที่แตกต่างนี้ ซึ่งแคทซ์และคณะค้นพบว่าความต้องการ เกี่ยวกับตนเอง และความต้องการเกี่ยวกับบุคคลอื่นและสิ่งอื่น ๆ ถูกจัดความสำคัญต่างกันโดย ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างกลุ่มกันอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบตัวที่สาม กลุ่มอ้างอิง (Referent) ซึ่งได้แก่ ตนเอง และบุคคลอื่น ๆ และสิ่งอื่น ๆ ที่บุคคลเชื่อมโยงด้วย เป็นองค์ประกอบ สำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงมิติของความต้องการที่ต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างบุคคลต่างกลุ่มกัน

นอกจากนี้ แคทซ์และคณะยังได้วัดระดับความพอใจ (Gratifications) ที่ผู้รับสารได้รับ จากสื่อประเภทต่าง ๆ โดยใช้วิธีการคล้ายคลึงกัน คือสร้างมาตราวัดความพอใจที่สื่อมวลชนแต่ละประเภท อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือ หนังสือพิมพ์ และภาพยนตร์ ให้แก่ผู้รับข่าวสาร ตัวอย่างมาตรา วัดความพอใจ เช่น "โทรทัศน์" สามารถช่วยในการสนองความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารความเป็นไป ในโลกอย่างไร (1) ช่วยได้มาก (2) ช่วยได้พอสมควร (3) ไม่ค่อยช่วยนัก (4) ไม่ได้ช่วยเลย และยัง ถามด้วยว่าถ้าสื่อเหล่านี้ไม่ได้ให้ความพอใจตามที่ต้องการแล้วมีอะไรบ้างที่สนองความด้วงการเหล่านั้นได้

ผลของการวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลเห็นประโยชน์ของแหล่งสนองความพึงพอใจที่ไม่ใช่สื่อ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง แต่คนเหล่านี้ก็ได้จัดอันดับว่า สื่อมีส่วนช่วยพอสมควรในการสนองความ ต้องการต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคคลที่ค่อนข้างสันโดษที่ไม่ค่อยติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ จะเห็นว่าสื่อมีประโยชน์สูงในการสนองความพึงพอใจของผู้รับข่าวสารในระยะต่อมา ซึ่งแบบแผน (Pattern) ของการศึกษาตามทฤษฎีดังกล่าว โดยแคทซ์และคณะ (1974) สรุปได้ดังนี้

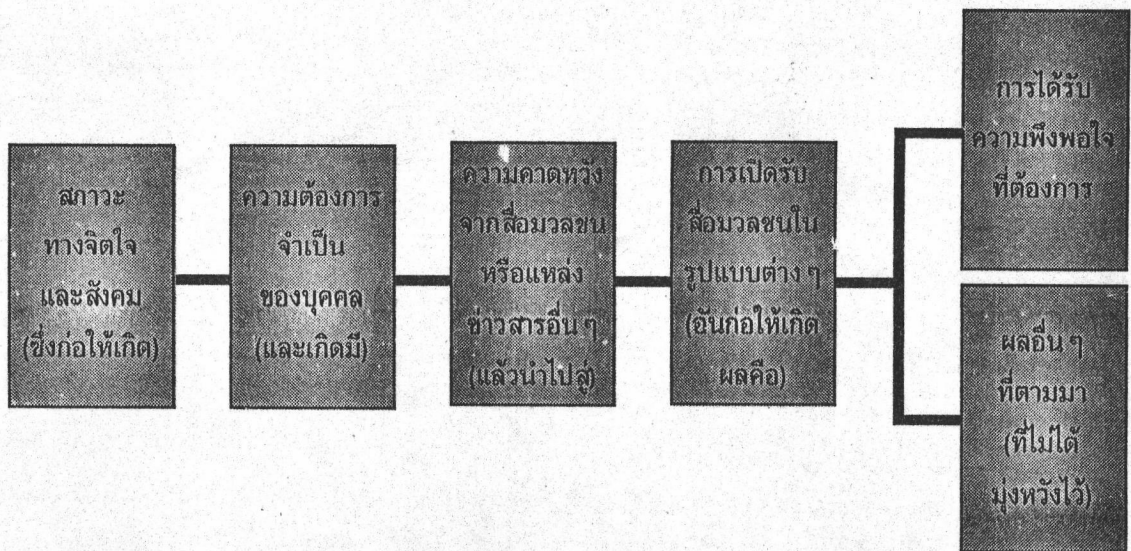
การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือการศึกษาเกี่ยวกับ

1. สภาวะทางสังคมและจิตใจซึ่งก่อให้เกิด
2. ความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมี
3. ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนำไปสู่
4. การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันก่อให้เกิดผลคือ

5. การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและ

6. ผลอื่น ๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่เจตนาไว้ก็ได้

แบบจำลองที่แคทซ์และคณะ (1973) สร้างขึ้น อธิบายได้ดังนี้ คือสภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป และความต้องการที่ต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้ายคือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย สรุปแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจได้ดังนี้



*ภาพที่ 1 แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

ดังนั้น ทฤษฎีหรือแบบจำลองนี้จึงเป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมของการใช้สื่อว่า มีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ และการสนองความพึงพอใจของมนุษย์ (Yubol Benjarongkit, 1985)

* แคทซ์และคณะ (1973) อ้างโดย พีระ จิโรโสภณ "แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน" ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน หน้าที่ 9-15 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 635

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไรท์ (Wright, 1975) ได้วิเคราะห์ถึงธรรมชาติและหน้าที่บางประการของสื่อสารมวลชนว่าสื่อมวลชนมิใช่มีอิทธิพลเหนือมนุษย์ โดยคิดฝันเอาเองเพียงอย่างเดียวเพราะยังไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะกระทำเช่นนั้น การวิจัยเกี่ยวกับผู้รับสารในอนาคตน่าจะต้องได้รับการสนับสนุนโดยตรงในเรื่องพันธะหน้าที่อันสำคัญของสื่อมวลชนที่ปรากฏออกมา (Functional Issue) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยที่ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้สื่อทั้งหลายจากสิ่งนี้ สื่อมวลชนกำหนดให้และความพึงพอใจต่าง ๆ จากการใช้สื่อ และรวมทั้งสิ่งที่น่ารำคาญของประชาชนขณะได้รับข่าวนั้นด้วย

ปาล์มกรีน และเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1979) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาในรัฐเคนตักกี ด้วยการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในด้านการผ่อนคลายความเครียด การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ การใช้ประโยชน์เป็นสื่อสัมพันธ์การช่วยให้สัมปัญหาต่าง ๆ การฆ่าเวลา เป็นเพื่อนแก้เหงา และเพื่อความบันเทิง การวิจัยพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง มีความสัมพันธ์กันเชิงลบ คือความคาดหวังสูง ความพึงพอใจต่ำหรือความคาดหวังต่ำ-ความพึงพอใจสูง

ปาล์มกรีน และเรย์เบิร์น (Palmgreen and Rayburn, 1981) วิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับจาก รายการข่าวโทรทัศน์ ของผู้ชมในเมืองเล็กซิงตันรัฐเคนตักกี โดยสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 327 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในเดือนพฤศจิกายน 1981 พบว่า ความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ในด้านความต้องการรู้ข่าวสารทั่วไปเพื่อการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ เพื่อความบันเทิง เพื่อการติดต่อระหว่างบุคคลและปฏิบัติการจากสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์ดังกล่าว

แกลโลเวย์และมิก (Galloway and Meek, 1981) ให้ความสนใจต่อคำถามว่าทำไมประชาชนจึงให้ความสนใจต่อสื่อมวลชนทำการวิจัยเกี่ยวกับแบบจำลองที่คาดหวังการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของผู้รับสาร (Audience uses and gratification : an expectancy model) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาการสื่อสาร แห่งมหาวิทยาลัยแมคควอร์จำนวน 30 คน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ชมโทรทัศน์เพราะมีความหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ

เวนเนอร์ (Wenner, 1986) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความพึงพอใจที่ได้รับ (Gratifications Obtained) จากการชมรายการโทรทัศน์ โดยการวัดค่าการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในด้านความต้องการเฝ้าสังเกตเพื่อติดตามข่าวสาร (Surveillance) ด้านความบันเทิง/พักผ่อนหย่อนใจ (Entertainment/Diversion) การใช้ประโยชน์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Utility) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยอ้อม (Parasocial Interaction) รวม 12 รายการ (Statements) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ สุ่มตัวอย่างผู้ชมโทรทัศน์จากเมืองไอโอวา รัฐไอโอวา จำนวน 306 คน พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมรายการโทรทัศน์โดยความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

ผลการวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และสนองความต้องการของผู้ใช้สื่อ โดยเฉพาะการใช้สื่อโทรทัศน์ เช่น รูบิน (Rubin, 1981) พบว่า การดูโทรทัศน์รายการต่าง ๆ ในหมู่ผู้ชมสูงอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความตั้งใจที่จะได้รับประโยชน์ในแง่ต่าง ๆ จากโทรทัศน์โดยผู้มีความตั้งใจจะติดตามข่าวสารการเมือง จะเลือกดูรายการที่เสนอสาระต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และยังพบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจจะใช้สื่อฆ่าเวลากับการดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ด้วย (Yubol Benjarongkit, 1985)

การศึกษาทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ทฤษฎีนี้ยึดเอาความต้องการของบุคคล (Needs) เพียงตัวเดียว เป็นตัวอธิบายทฤษฎี แต่ในยุคหลัง ๆ นั้น ได้มีความพยายามที่จะนำเอาตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาอธิบายทฤษฎีเพิ่มเติมไปจากการใช้ความต้องการแต่เพียงอย่างเดียว ยุกอล เบญจรงค์กิจ (Yubol Benjarongkit, 1985) ได้วิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ในแต่ละช่วงชีวิต ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากรายการโทรทัศน์ของผู้ชม เพื่อศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ในแต่ละช่วงชีวิต การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางจิตวิทยา ความเคยชินในการชมรายการโทรทัศน์ และความพึงพอใจของผู้ชมรายการโทรทัศน์ พบว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงชีวิตทั้งหมดทำให้ความต้องการทางด้านสังคมของผู้ชมรายการโทรทัศน์เปลี่ยนแปลงไป และมีอิทธิพลต่อการเปิดรับรายการโทรทัศน์ด้วยและการเปลี่ยนแปลงความต้องการเช่นว่านี้ยังเป็นผลให้การชมรายการโทรทัศน์ของเขาเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปด้วย นั่นคือเป็นการช่วยอธิบายให้เห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคล (Life Events) มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของการใช้สื่อโทรทัศน์ด้วย

ผลของการวิจัยดังกล่าวนี้ ทำให้ทราบว่าเวลาที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ในแต่ละช่วงชีวิตจะมีผลกระทบต่อผู้ที่ผ่านเหตุการณ์เหล่านั้นมา ทำให้ความต้องการทางด้านสังคมเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลต่อการเลือกเปิดข่าวสารจากโทรทัศน์ด้วย

Gregg and others (1988) ศึกษาการเลือกอ่านนิตยสาร ซึ่งผู้ทำการวิจัยเรียกว่าแรงจูงใจ (Motives) โดยต้องการทราบว่าอะไรเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้อ่านเลือกอ่านนิตยสารประเภท Trade Magazines และ Consumer Magazines โดยผู้ศึกษาได้นำเอาการศึกษาวิจัยทฤษฎีนี้จากสื่ออื่น ๆ ที่ได้มีผู้วิจัยแล้วมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาด้วย เช่น Rubin เสนอว่าแรงจูงใจได้แก่ การใช้เวลาให้หมดไป การหาข้อมูล การแสวงหาความบันเทิง และความต้องการเพื่อน และ Bantz ชี้ว่าแรงจูงใจคือความต้องการอย่างหนึ่งที่จะแสวงหาความเป็นเพื่อนการเฝ้าติดตามเหตุการณ์ความบันเทิง การสนใจในเรื่องเพศ และความต้องการทางสังคม ส่วน Lamnetti, Reeves และ Bybee ได้แบ่งการเสาะหาความพึงพอใจออกเป็น 3 มิติ คือ การเฝ้าติดตามเหตุการณ์ ความบันเทิง การแนะนำแนวทางที่มีประสิทธิภาพ และการชี้แนะพฤติกรรม

ผลการศึกษาของ Gregg and Others ได้กำหนดสาเหตุที่มาของแรงจูงใจในการอ่านนิตยสารด้านการค้า และผู้บริโภคไว้ 3 ประการ คือ

1. การเฝ้าดูเหตุการณ์
2. การหาความเพลิดเพลินบันเทิง
3. การสร้างปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม

Ruotolo (1988) ศึกษาเกี่ยวกับผู้อ่านหนังสือพิมพ์ โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่จูงใจในการอ่านหนังสือพิมพ์จากทฤษฎีทางจิตวิทยา โดยได้แบ่งแรงจูงใจในการอ่านออกเป็น 15 ชนิด ได้แก่

1. เพื่อความสนุกสนาน (Enjoyment)
2. เพื่อฆ่าเวลา (Pastime)
3. เพื่อมีส่วนร่วมและควบคุมสิ่งแวดล้อมตัวเรา (Participation in and Control of the Environment)
4. เพื่อหลีกเลี่ยง (Escape)
5. ต้องการเพื่อน (Companionship)
6. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement)
7. เพื่อพักผ่อน (Relaxation)
8. ศึกษาพฤติกรรมใหม่ ๆ (Learning of new Behaviors)

9. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม (Learning about self and the Environment)
10. เพื่อได้รับคำแนะนำ (Guidance)
11. เพื่อปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Social Interaction)
12. เปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)
13. ติดต่อกับสังคม (Social Connections)
14. ยืนยันทัศนคติ (Attitudinal Confirmation)
15. เป็นอุปนิสัยหรือความเคยชิน (Habit)

สำหรับงานวิจัยของไทยนั้น ชนิตา พลศรี (2530) ศึกษาการใช้ประโยชน์จากสื่อพิเศษ กล่าวคือ ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์โดยศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่ได้รับกับพฤติกรรมกรรมการชมนิทรรศการ ในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับกับพฤติกรรมกรรมการชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ด้วยการใช้แบบสอบถาม สุ่มเก็บตัวอย่างจากเยาวชนที่เข้าชมจำนวน 440 คน วัดค่าความคาดหวังของเยาวชนที่จะได้รับจากพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พฤติกรรมการชมนิทรรศการและความพึงพอใจที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า

1. ทางด้านความคาดหวังเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์นั้น เยาวชนส่วนมากคาดหวังที่จะได้รับตามลำดับความสำคัญคือ ต้องการมีความรู้รอบตัวกว้างขวางขึ้น ต้องการเป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล ต้องการดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจและต้องการได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

2. ด้านพฤติกรรมกรรมการชมนิทรรศการ เยาวชนส่วนใหญ่ใช้เวลาชมแต่ละชิ้นน้อยเลือกชมเฉพาะที่สนใจเท่านั้น

3. ทางด้านความพึงพอใจที่ได้รับ เยาวชนส่วนมากได้รับความพึงพอใจตามลำดับคือ มีความรอบรู้กว้างขวางขึ้น ได้ดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ เข้าใจวิชาที่เรียนในห้องเรียนได้ดีขึ้นเป็นคนรู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลและได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

4. ความคาดหวังของเยาวชนเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการชมนิทรรศการ พฤติกรรมการชมนิทรรศการมีความสัมพันธ์กับความกับความพึงพอใจที่ได้รับโดยตรง ไม่ต้องผ่านพฤติกรรมกรรมการชมนิทรรศการ

วันทนี๋ แสนภักดี (2533) ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมวลชนและ ความต้องการทางการเมืองของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาความแตกต่างและ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการรับรู้ทางการเมืองจากสื่อมวลชน ความคาดหวังพฤติกรรม การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา จำนวน 601 คน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กัน

1. เพศกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อในด้านความสนใจขณะเปิดรับสื่อ
2. ความต้องการรับรู้ทางการเมืองกับความคาดหวัง
3. ความต้องการรับรู้ทางการเมืองกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ
4. ความต้องการรับรู้ทางการเมืองกับความพึงพอใจ
5. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจ

ส่วนเสรี วงษ์มณฑา (2521) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารทางการเมือง ความต้องการเรียนรู้ทางการเมือง และปัจจัยทางด้านสังคมและจิตวิทยาของนักศึกษามหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์และเชียงใหม่ จำนวน 472 คน พบว่าศึกษาในปัจจุบันให้ความสนใจต่อการเมือง มากกว่าในสมัยก่อน โดยแหล่งข่าวสารทางการเมืองที่สำคัญได้แก่ หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ โดยนักศึกษา ที่ให้ความสนใจ และเปิดรับข่าวสารทางการเมืองจากสื่อมวลชนมากเท่าไร ก็จะมีแนวโน้มตระหนัก ถึงความสำคัญของการเมืองมากตามไปด้วย การสื่อสารระหว่างเพื่อนฝูง ญาติพี่น้องมีผลต่อความ สนใจและการเรียนรู้ทางการเมืองของนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาที่ฝึกฝนลัทธิเสรีนิยม มีแนวโน้มที่จะใช้ การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบตัวต่อตัวเป็นสื่อกลางและแหล่งข่าวสารมากกว่าใช้การสื่อสารโดยวิธีอื่นโลก แต่กลับมุ่งแสวงหาข่าวสารและข้อเท็จจริงทางการเมืองเพิ่มขึ้น โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อสาร ระหว่างบุคคลและสื่อมวลชน เพื่อเข้าใจปัญหาทางการเมืองดีขึ้น และผ่อนคลายความรู้สึกที่กดดัน อันเป็นการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และสร้างความพึงพอใจของบุคคล

อย่างไรก็ดี เสรี วงษ์มณฑา (2533) ได้อธิบายทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความ พึงพอใจกับการสื่อสารทางการเมือง และข่าวสารการเมืองในสื่อมวลชนนั้นสนองความต้องการให้ เขาได้หรือไม่มากนักเพียงใด และคนประเภทไหนที่มีความสนใจข่าวสารทางการเมืองมากนัก เพราะอะไรปัจจุบันโดยทั่วไปพบว่าการสนใจข่าวสารทางการเมืองของประชาชนก็เพื่อตอบสนอง ความต้องการต่อไปนี้

1. ความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) ความอยากรู้อะไรเกิดขึ้นในสังคม ความอยากรู้อะไรที่รัฐบาลเขาทำอะไรกันบ้าง

2. ความต้องการคำแนะนำ (Guidance) การแสวงหาหนทางปฏิบัติตนให้ถูกต้องเพื่อความอยู่รอดในระบบสังคม และการเมืองที่เป็นอยู่

3. การนำเอาไปใช้ในการสนทนา (Participated Communication) ใช้ข้อมูลจากสื่อสารมวลชนเพื่อการพูดคุยถกเถียงกับคนอื่น

4. ความตื่นเต้น (Excitement) สนใจว่าใครจะอยู่ใครจะอยู่ไป ใครจะแพ้ ใครจะชนะ สนใจความอยู่รอดของรัฐบาล

5. ความสนุกสนาน (Entertainment) ไม่ต้องการอะไรมากมาย ทหาความเพลิดเพลินในการอ่าน การฟังไปวันหนึ่งเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า ผลของการสื่อสารมวลชนในลักษณะนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเองที่มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่ส่งผ่านมาทางสื่อมวลชน บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้ข่าวสารในการสนองความต้องการ หรือความพึงพอใจด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน