

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การแสวงหาข่าวสาร และการนำไปใช้ประโยชน์ ของกรรมการเคหะชุมชน เคหะแห่งชาติ “ จำเป็นต้องอาศัย แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตลอดจนการกำหนดตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง “การแสวงหาข่าวสาร และการนำไปใช้ประโยชน์ ของกรรมการเคหะชุมชน เคหะแห่งชาติ” ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ระยะเริ่มแรก ผู้วิจัยมักศึกษาและให้ความสำคัญในด้านผู้ส่งสาร หรือสื่อต่าง ๆ ว่าจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างไร โดยถือว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ผู้ส่งสาร กระทำขึ้นเพื่อถ่ายทอดและโน้มน้าวใจให้ผู้รับสารสนองตอบ (รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2530:7) หรือปฏิบัติตามจุดประสงค์ผู้ส่งสารต้องการให้เกิดขึ้น และต่อมาได้มีการศึกษาพบว่าผู้ส่งสาร ไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารเสมอไป ผู้ส่งสารเริ่มให้ความสนใจว่าผู้รับสารต้องการรับ และตีความหมายของข่าวสารง่าย ๆ (Obstinate Audience) โดยเฉพาะถ้าข่าวสารนั้นไม่ตรงกับความสนใจ หรือความต้องการของตน (สวนิต ยมาภัย และรวีวรรณ ประกอบผล, 2528 :165) เป็นประเด็นที่ผู้ส่งสาร จำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลัง สถานภาพเศรษฐกิจ สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับสาร โดยเฉพาะพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับสาร โดยเฉพาะพฤติกรรมด้านความสนใจต่อเนื้อหาข่าวสาร การเลือกใช้สื่อ และจุดมุ่งหมายหรือความต้องการข่าวสาร หรือเรียกรวมกันว่าพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking Behavior) ที่จะได้มีการศึกษาในงานวิจัยนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความสนใจที่จะศึกษาว่าภายหลังที่ผู้รับสารเกิดความสนใจ และเลือกรับข่าวสารแล้วมีความพึงพอใจหรือข่าวสารนั้นตอบสนองความต้องการได้ หรือไม่ อย่างไร ซึ่งวิธีการนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และพึงพอใจของผู้รับสาร (Uses and Gratification)

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นแนวคิดที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย เพราะเป็นพื้นฐานของกระบวนการทางสังคมของมนุษย์ กล่าวคือ การที่มนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม นับตั้งแต่สังคมขนาดเล็กในระดับครอบครัว จนกระทั่งถึงการรวมตัวเป็นสังคมขนาดใหญ่ในระดับประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นปัจจัยพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของคนในสังคม ตลอดจนการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างกฎระเบียบ เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและเป็นที่ยอมรับกันระหว่างสมาชิกในสังคม

ชาร์ลส์ อี ออสกู๊ด (Charles E. Osgood, 1974:38) กล่าวว่า “ความหมายโดยทั่วไปการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย”

Rogers และคณะ (1976) อธิบายการติดต่อสื่อสารไว้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การ ถ้าเราตัดเอาการสื่อสารออกไปจากองค์การแล้วองค์การก็ย่อมอยู่ไม่ได้ การติดต่อสื่อสารจึงช่วยให้กิจกรรมต่างๆ ในองค์การดำเนินไปได้ และช่วยในการตัดสินใจ การรับฟังปฏิกริยาสะท้อนกลับ รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไข วัตถุประสงค์หรือการดำเนินงานขององค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Schramm (1973) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ร่วมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารมีประสบการณ์ร่วมกันในการรับและส่งสัญญาณของทั้งสองฝ่าย ซึ่งหมายถึงประสบการณ์เดียวกันช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ส่งไปพร้อมสัญญาณและเข้าใจในสัญญาณนั้น

จากความหมายของการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ประมะ สตะเวทิน (2538) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร อันได้แก่ แหล่งสาร สาร ช่องสาร และผู้รับสาร ว่าเป็นตัวกำหนดถึงประสิทธิผลของการสื่อสาร กล่าวคือ หากองค์ประกอบของการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง ประสิทธิผลของการสื่อสารก็จะมียาก ในทางตรงกันข้ามหากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพต่ำ การสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลน้อยและในส่วนของสถานภาพต่างๆ ของผู้ส่งสารมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการส่งสารของผู้ส่งสาร สถานะ ตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ ศักดิ์ศรี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม และวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมการส่งสารของผู้ส่งสาร และเป็นสิ่งที่คาดหวังว่าผู้ส่งสารควรปฏิบัติอย่างไร ในการสื่อสาร

จากคำจำกัดความทั้งหมด พอจะสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า การสื่อสารคือ กระบวนการที่ผู้ส่งสารผ่านทางสื่อไปยังผู้รับ

การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ (ปรมาศตวรรษที่ 2538) กระบวนการสื่อสาร จึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลักคือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทาง และผู้รับสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสาร และการสะท้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบสนอง

การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ หมายถึง การมีลักษณะที่ต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้น และไม่มีจุดสิ้นสุด ไม่มีการหยุดนิ่ง หรือกล่าวได้ว่ามีการกระทำโต้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารตลอดเวลา ผู้ส่งสารกลายเป็นผู้รับสารและผู้รับสารกลายเป็นผู้ส่งสารในระหว่างเวลาเดียวกันได้

องค์ประกอบของการสื่อสาร

พจนานุกรม สัทศาสตร์ (2539:20 – 21) กล่าวว่า การสื่อสารซึ่งเป็นกระบวนการ (Process) จะพบว่ามีองค์ประกอบพื้นฐานอยู่ 4 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Sender)
2. สาร (Message)
3. ช่องทางหรือสื่อ (Channel or Media)
4. ผู้รับสาร (Receiver)

การสื่อสารของมนุษย์ไม่ว่าจะวิธีใดก็ตามนั้นต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมทางสังคม และตรวจระวังสภาวะแวดล้อมในสังคม ในขณะที่เกิดการสื่อสารนั้นจะมีอุปสรรค (noise) ทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาดและล้มเหลวได้ เพราะปัจจัยย่อยขององค์ประกอบนั้นแตกต่างกัน การสื่อสารถึงความสำคัญขององค์ประกอบของการสื่อสารจึงเป็นสิ่งพึงศึกษาเพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่นด้วยการเข้ารหัสซึ่งอาจเป็นการใช้ภาษาวัจนะ หรืออวัจนะเพื่อเกิดการรับรู้ร่วมกัน
2. สาร คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสาร เป็นเรื่องราวต่างๆ ในรูปของความรู้สึก ความคิดเห็น อันเป็นพฤติกรรมของผู้ส่งสารให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ในความหมายให้ตรงกัน

3. ช่องทางหรือสื่อ เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร เพราะเป็นตัวกลางที่จะนำสารสู่ผู้รับสาร

จากแนวคิดของ เบอร์โล (1960) ระบุว่า สิ่งนั้นครอบคลุมถึงกลไกการรับรู้พาหนะที่นำสารนั้นให้เคลื่อนไป เช่น อากาศ คลื่นแสง เสียง ตลอดจนตัวที่จะพุงพาหนะที่นำสารสู่ผู้รับ เช่น สื่อสารมวลชน อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ โทรเลข เป็นต้น

ผลของการสื่อสาร

โดยทั่วไปมี 3 ประการ คือ

1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับข่าวสาร
2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับข่าวสารที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้ ซึ่งทัศนคตินี้เองจะก่อให้เกิดการกระทำตามมา
3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมที่แสดงออกมา

การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องกล่าวคือ เมื่อผู้รับข่าวสารจะทำให้เกิดความรู้เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะมีผลทำให้เกิดทัศนคติ และขั้นสุดท้ายคือ การก่อให้เกิดการกระทำ

แนวความคิดที่สามารถสนับสนุนว่าผลของการศึกษาโดยทั่วไปก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ประการนี้คือ คำนิยามของการสื่อสารของ Rogers (1973) ที่ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการที่ความคิดข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร ด้วยเจตนาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร โดยผลของการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ประการคือ การเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสาร

ผลของการสื่อสาร พัทณี เขยจรรยา เมตตา วิวัฒนากุลและฉิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2538:53-56) ได้ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างและหลังการสื่อสาร ซึ่งมาจากการตีความสาร หรือสิ่งที่แสดงว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการรับรู้ความหมายของสารในกระบวนการสื่อสารร่วมกันหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

โดยทั่วไป เมื่อพูดถึง “ผลของการสื่อสาร” นักวิชาการส่วนใหญ่มักหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการสื่อสารหนึ่งๆ จบสิ้นลงไปแล้ว จากคำนิยามนี้ ผลของการสื่อสารจึงมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างดังนี้

1. หลังการสื่อสาร เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการสื่อสารหรือไม่อย่างไร
2. อันเนื่องจากการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารสามารถสร้างอิทธิพลบางอย่างเหนือตัวผู้รับสารได้หรือไม่อย่างไร
3. การสื่อสารประสบความสำเร็จตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหวังไว้หรือไม่ อย่างไร

การสื่อสารหนึ่งๆ ประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อ การตีความหมายสารที่ได้รับของผู้รับสารสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารหรืออีกนัยหนึ่ง คือจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับสาร (ความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งไป)

ผลการสื่อสารจึงอาจเป็นผลทางด้านความนึกคิดหรือปัญญา(Cognitive or Intellectual) ด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective) และด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ(Behavioral)

ในการวิจัยเรื่องผลการสื่อสาร (Effect nalysis) นอกเหนือจากการศึกษาประเภทและชนิดของผลเหล่านี้แล้ว ยังมีความสนใจที่จะวิเคราะห์ว่า มีเงื่อนไขและปัจจัยอะไรบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลของการสื่อสาร การวิจัยที่ผ่านมา มักจะพบว่า ตัวแปรทุกตัวในกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้องต่อผลเสมอ เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ลักษณะที่ดึงดูดใจของสาร ความต้องการของผู้รับสาร วิธีการเผยแพร่ช่องทางที่เผยแพร่ ฯลฯ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้น

เดอ เฟลอร์ (De Fleur,1970:118-139) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของการสื่อสารต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล กล่าวว่า โครงสร้างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อ จะมีส่วน จะมีส่วนสำคัญต่อการกำหนดแบบของการรับรู้หรือการเรียนรู้ของมนุษย์เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือข่าวสารต่าง ที่แตกต่างกัน ตามทฤษฎีนี้สื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลในการสร้างการเรียนรู้หรือย้ำในสิ่งที่เขาารู้อยู่แล้ว

ซึ่งความแตกต่างของแต่ละบุคคลนั้น เราอาจจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน,2538:112-116)

1. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อย มักมีความคิดอิสระแนวเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่มีอายุมาก ผู้ที่อายุมากมักเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวังและมีความคิดอนุรักษ์นิยมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากประสบการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้อายุยังเป็นตัวกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง ดังนั้นกลุ่มคนที่อายุต่างกัน มีความสนใจต่างกัน ก็ย่อมมีการเลือกใช้สื่อเพื่อประโยชน์ที่แตกต่างกันไปด้วย

2. เพศ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน งานวิจัยหลายชิ้นที่ผ่านมาพบว่า ผู้หญิงมักเป็นคนที่จิตใจอ่อนไหว และถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักใช้เหตุผลและจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาด ในขณะที่ผู้ชายมักโทษคนอื่น

3. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพรายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

4. การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้ลึกซึ้งคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูง หรือความรู้ดีจะได้เปรียบคนที่มีการศึกษาดำกว่า หรืออ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ และมักใช้สื่อมวลชนมากกว่า คนเหล่านี้จึงมีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง ทำให้มีความเข้าใจในข่าวสารต่างๆ ได้ดีกว่า

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร กับการเปิดรับข่าวสารและการใช้สื่อ เช่น เซียร์ และ ฟรีดแมน (Sear and Freedman, 1967:194-213) ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลและพบว่า กลุ่มตัวแปรทางด้านบุคคลที่เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนที่ดีที่สุดคือ ระดับการศึกษา และระดับชั้นทางสังคม กรีนเบิร์กและคูมาตา (Greenberg and Kumata, 1968:641-647) ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการฟังวิทยุ และหากใช้ตัวแปรทั้งสองร่วมกัน จะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้เวลากับสื่อวิทยุได้มากกว่าตัวแปรใดๆ (ชิบ จิตนิยม, 2534:2)

2. ทฤษฎีการจัดประเภททางสังคม กล่าวว่า บุคคลในกลุ่มเดียวกัน ย่อมเปิดรับสารและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากความใกล้ชิด

สนิทสนมผูกพัน. ของกลุ่ม ฉะนั้นสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อคนกลุ่มนี้ก็ต่อเมื่อส่งมาในลักษณะที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่ม

3. ทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร นักสังคมวิทยาชนบทเชื่อว่า เครือญาติในสังคมชนบทมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับ หรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และชาวชนบทมีความผูกพันทางสังคมอย่างแน่นแฟ้นกับเพื่อนบ้าน ผู้นำความคิดทางสังคมจะเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเผยแพร่ และการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคมนั้น ในกรณีเช่นนี้สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลได้ในลักษณะของทฤษฎีการสื่อสารสองขั้นตอน (Two-Step Flow Theory) ซึ่งต้องอาศัยอิทธิพลของบุคคลเข้าร่วมด้วย

การวัดประสิทธิภาพของการสื่อสาร ได้แก่

1. การวัดการรับรู้ รับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินงานว่าประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับโครงการที่ดำเนินการ หรือไม่ เพียงใด ซึ่งในกระบวนการสื่อสารกล่าวไว้ว่า การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้นั้นผู้สื่อสารกับผู้รับสารจะต้องเข้าใจตรงกัน (David K Berlo , 1960 : 40-70) หรือมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่สื่อสารนั้นๆ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้รับสารจะต้องได้รับทราบ รับรู้เป็นเบื้องต้นนั่นเอง การสื่อสารที่ออกไปแล้วไม่เป็นที่รับรู้รับทราบของผู้รับสาร ก็เท่ากับขาดประสิทธิภาพตั้งแต่เบื้องต้นแล้ว

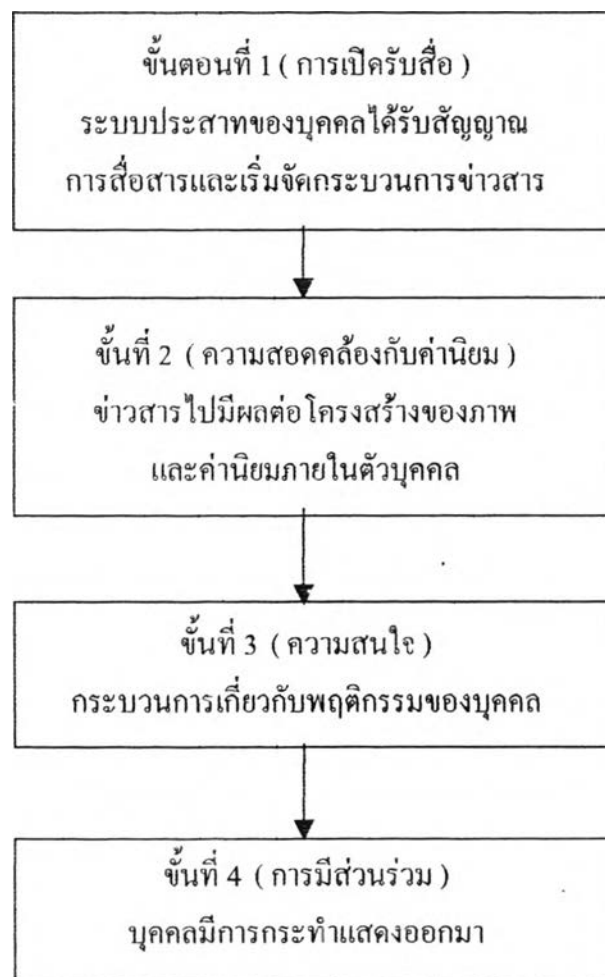
2. การได้รับประโยชน์ หรือการมีส่วนร่วม จากทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับความคิดใหม่ (Herbert F. Lionberger. 1961 : 32) ก็ได้กล่าวไว้ว่า คนเราก่อนที่จะยอมรับความคิดใหม่ได้จะต้องรู้เรื่องราวในสิ่งนั้นเสียก่อน ว่ามีอะไรเกิดขึ้น เป็นขั้นของการรับรู้ หลังจากนั้นก็ให้ความสนใจ แต่อาจจะยังไม่ค่อยแน่ใจ เป็นขั้นให้ความสนใจ หลังจากนั้นจึงเป็นขั้นประเมินผล ดูว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี เป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการของตนหรือไม่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด แล้วจึงจะตัดสินใจทดลองปฏิบัติดู เป็นขั้นทดลองการทดลอง แล้วจึงจะยอมรับในที่สุด

3. ความพอใจหรือความรู้สึกเห็นด้วย ตามทฤษฎีทางการสื่อสารที่กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบกระบวนการสื่อสารว่า เป็นตัวกำหนดประสิทธิผล ของการสื่อสารไว้ว่า ปัจจัยทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อสาร (Attitude toward the Message) นับเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่สามารถเพิ่ม หรือ ลดประสิทธิผลของการสื่อสารได้ เช่น หากผู้รับสารมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่สื่อสารนั้นๆ เห็นด้วยกับบางสิ่งนั้น การสื่อสารนั้นก็ย่อมสัมฤทธิ์ผล

การสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จากองค์การ ไปให้ประชาชน

กลุ่มเป้าหมาย เกิดความรู้ ความเข้าใจ ยอมรับและเข้าร่วมในกิจกรรมในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของผู้รับสาร หรือปฏิกริยาของผู้รับสาร ได้แก่ การเปิดรับสัญญาณการสื่อสาร การแสดงออกมาซึ่งความสนใจ และการตอบสนองของบุคคลอันเกิดจากการแปรประสพการณ์ที่เก็บไว้ในระบบประสาทส่วนกลาง หลังจากที่มีสัญญาณเข้าไปกระตุ้น จากนั้นจะเกิดเป็นภาพขึ้นในสมอง แล้วจึงถ่ายทอดออกมาเป็นการกระทำซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน (Wilbur Schramm, 1973:193-195) คือ

แผนผังแสดงกระบวนการยอมรับของบุคคล



ภาพ จาก Wilbur Schramm , Men . Message and , Media

(New York : Harper and Row , 1973)

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดรับสื่อ

คือการที่ระบบประสาทของบุคคลได้รับสัญญาณการสื่อสาร ได้รู้ว่ามีข่าวสารแต่ยังไม่มีความรู้สึกถึงซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาและรายละเอียดต่างๆ การเปิดรับสื่อเกิดขึ้นได้ 2 ประการคือ พร้อมทั้งจะเปิดรับกับไม่พร้อมที่จะเปิดรับถ้าข่าวสารนั้นปฏิเสธความรู้ที่มีอยู่แล้ว จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้ แต่ในกรณีที่เราพร้อมจะรับข่าวสารจะทำให้เราสนใจเนื้อหา เพราะเรามีจุดมุ่งหมายที่เรา กำหนดไว้แล้ว ซึ่งเป็นการตัดสินใจที่มีเหตุผล แต่อย่างไรก็ตามเราอาจพร้อมที่จะรับข่าวสารเพื่อ ต้องการลดความขัดแย้งในสิ่งที่ได้ตัดสินใจไปแล้วก็ได้

แนวความคิดทางด้านจิตวิทยาเห็นว่า การที่ประสาทสัมผัสของบุคคลได้ถูกกระตุ้นมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ข่าวสารที่ส่งออกไปมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นสื่อที่ใช้ในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ควรใช้สื่อเพียงประเภทเดียว และควรเลือกใช้สื่อที่มีความรวดเร็วในการเข้าถึงกลุ่มผู้รับสารที่มีจำนวนมากๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งได้แก่ แผ่นปลิว (Leaflets) แผ่นพับ (Folders) หนังสือเผยแพร่เล่มเล็กๆ (Pamphlets) เอกสารแนะนำประกอบ (Brochures) เอกสารเผยแพร่ (Booklets) จดหมายติดคอ (Correspondence) ข่าวประกาศ (Wall News) เป็นต้นซึ่งสิ่งพิมพ์เหล่านี้สามารถส่งข่าวสารถึงผู้รับได้ทันที (วิรัช อภิรตนกุล 2534)

ขั้นที่ 2 ความสอดคล้องกับค่านิยม

1. ข่าวสารที่ส่งไป มีผลต่อโครงสร้างของภาพและค่านิยมภายในบุคคลโดยเมื่อบุคคลได้รับข่าวสารนั้นแล้ว หากข่าวสารนั้นสอดคล้องกับค่านิยมในทางบวกเช่น ศีลธรรม ความพึงพอใจ หรือแนวทางปฏิบัติเดิม หรือเป็นข่าวสารที่มาสสนับสนุนความคิดเห็นที่มีอยู่ก่อน (Preconceptions) หรือสอดคล้องกับอคติหรืออคติของคนที่มียู่ก่อนแล้วซึ่งเป็นท่าทีทางจิตใจ (Predispositions) หรือสอดคล้องกับความเชื่อของคน (Believe) เดิมที่มีอยู่ก่อน คนจะให้ความสนใจกับสื่ออื่น และสนใจในสารที่ส่งผ่านสื่ออื่นด้วย

ขั้นที่ 3 ความสนใจ

เป็นการเกิดกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล หลังจากที่ได้มีการเปิดรับข่าวสาร ข่าวสารที่จะกระตุ้นความสนใจได้ต้องเป็นเรื่องที่ตรงกับปัญหา หรือความต้องการของผู้รับสาร หรือเป็นสิ่งที่ผู้รับสารสามารถมองเห็นประโยชน์ได้ชัดเจน ในขั้นความสนใจนี้ผู้รับสารจะเกิดความ ต้องการอยากศึกษา หาความรู้ในข่าวสาร โดยการแสวงหาความรู้หรือข้อมูลข่าวสารนี้มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนมากกว่าในขั้นที่ 1 ดังนั้นการเพิ่มความรู้ของข่าวสารมากขึ้นเท่าใดก็ยิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้รับสารมากขึ้นเท่านั้น ความสนใจข่าวสารจะขึ้นอยู่กับลักษณะบางประการของผู้รับสาร

เช่น ทักษะคิด และพื้นฐานของสังคม (Attitude, Social Norm) และยิ่งขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสารที่ดี เปิดโอกาสให้สิ่งแปลกใหม่เข้ามากระตุ้นการแสวงหาความรู้ได้เป็นอย่างดี

ขั้นที่ 4 การยอมรับ-การมีส่วนร่วม

เป็นขั้นที่บุคคลมีการกระทำและแสดงออกมา ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการยอมรับของบุคคล ก่อนที่บุคคลจะยอมรับบุคคลจะใช้เวลาความสามารถทางสังคมประเมินข่าวสารที่สนใจนั้นว่ามีคุณค่า มีประโยชน์หากเขาไม่แน่ใจในผลที่จะได้รับเขาจะมีความรู้สึกว่าจะเสี่ยงเนื่องจากความไม่รู้อันจริงและไม่มีความประสพการณ์ และหากได้รับการกระตุ้น ชักจูงใจเพิ่มมากขึ้นได้รับการชี้แนะให้เห็นถึงคุณค่า และประโยชน์ที่จะได้รับมากขึ้นคนก็จะยอมรับและมีพฤติกรรมกระทำและแสดงออกมาเป็นการเข้ามีส่วนร่วม

กล่าวโดยสรุป คนเราก่อนที่จะยอมรับสิ่งใด จะต้องรู้เรื่องราวในสิ่งนั้นๆก่อนว่าคืออะไร จะเกิดอะไรขึ้น หลังจากนั้นก็จะให้ความสนใจ แล้วก็ประเมินผลดูว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี เป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการของคนหรือไม่ เหมาะสมมากน้อยเพียงใด แล้วจึงตัดสินใจยอมรับหรือเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2533) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสารเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสื่อสารของบุคคล ซึ่งแนวคิดนี้สรุปได้ว่าบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานต่างๆ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา เป็นต้น ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะเปิดรับสื่อ สนใจสื่อและเนื้อหาสาระของการสื่อสารคล้ายคลึงกันไม่มากก็น้อย และบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะมีการตอบสนองต่อสื่อและเนื้อหาของข่าวสารในรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันนัก

ประมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวถึงการเปิดรับสื่อมวลชนกับการลักษณะทางประชากรในทางอายุไว้ว่า คนอายุน้อยมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อความบันเทิง ในขณะที่คนอายุมากจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าความบันเทิง

จุฑาภรณ์ เอื้อละพันธ์ (2534) ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีในเขตคูสิต เขตบางกอกน้อย และเขตหนองจอก พบว่า ลักษณะประชากรด้านอายุ กับการเปิดรับสื่อและข่าวสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีความนัยสนใจที่จะรับรู้เกี่ยวกับสังคมและความต้องการของคน

ศุภวารรณ จรูญเมธ : (2538) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้ประชาชนสนใจรับฟังรายการวิทยุ ในลักษณะสนทนาข่าว พบว่า คุณลักษณะด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับและ ความสนใจฟังรายการเนชั่นนิวส์ทอล์ค กล่าวคือ ยิ่งอายุมากขึ้นยิ่งติดตามสนใจรับฟังรายการนี้เป็น ประจำ เพราะการที่กลุ่มตัวอย่างมีอายุมากขึ้น ยิ่งมีการพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่นๆมากขึ้น และสามารถนำข่าวสารไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้โดยการแสวงหาข่าวสารและสนใจข่าวสาร จากสื่อต่างๆทั้งสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลเป็นต้น

แคทและลาซาร์สเฟลด์ (1955) มีความเห็นว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ มากที่สุด ฉะนั้น ความสนใจสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญกว่า ในขั้นของการให้ความรู้ ความ เข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีผลบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่รับรู้มาก่อน ดังนั้นกลุ่ม ตัวอย่างที่มีอายุน้อยจึงสนใจที่จะพูดคุยกับบุคคล

เพ็ญศรี วงศ์สิโรจน์กุล (2525) ศึกษาถึงอิทธิพลของสื่อกับการให้ความรู้ การส่งเสริมการ เลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ศึกษากรณีศูนย์อนามัยแม่และเด็ก เขต 4 จังหวัดขอนแก่น พบว่า สื่อที่สามารถ ให้ความรู้ความเข้าใจและความสนใจได้ดีที่สุด คือ สื่อบุคคลโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ มีผลให้กลุ่มตัว อย่างเกิดความเชื่อถือ และเกิดการปฏิบัติไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารกำหนดไว้ อยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดี แม้ว่าผู้ให้ข่าวสารจะมีอายุต่างกันก็ตาม

สุวรรณิ โปธิศรี (2535) พบว่าผู้ปกครองที่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีความสนใจที่จะสื่อสาร กับเพื่อน บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และครู สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากอยู่ในระยะสร้างตัวอายุ ยังน้อย มีความต้องการฟังฟังสูง มักมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับครอบครัวและเพื่อน และมักคุย กันได้ทุกเรื่อง

สิริพร จิตรักษ์ธรรม(อ้างในวันทนีย์ สิริสุข,2537)ที่ได้ศึกษาการเปิดรับและการใช้ ประโยชน์ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และนิตยสารด้านธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการส่งออก พบ ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เปิดรับสื่อและ ข่าวสารมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากมาจากกลุ่มที่ไม่เคยเรียนและกลุ่ม ที่มีการศึกษาน้อย มีความสามารถในการอ่านหนังสือได้น้อย

ลาซาร์สเฟลด์ และเคนคอลล (1948) พบว่า คนที่มีการศึกษาน้อยจะฟังวิทยุมากกว่าคนที่มีการศึกษามากกว่า

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างในวิริศรา วราลักษณ์,2538) ที่ศึกษากลยุทธการใช้สื่อเพื่อปลูกฝัง โภชนศึกษาแก่สตรีชนบท จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าสตรีที่การศึกษาน้อยจะเฝ้ารับสื่อเฉพาะกิจน้อย แต่จะสนใจสื่อบุคคล สื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจมากกว่า

วิชัย โวหารดี (2534) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับข่าวสารทางการเมืองในระหว่างการศึกษาเสียงเลือกตั้ง ศึกษาเฉพาะกรณีเลือกตั้งซ่อมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ปัจจัยทางประชากร ด้านการศึกษา มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารทางการเมืองสูงกว่ากลุ่มที่การศึกษาต่ำ

เรือดรีหญิงวไลพร สวัสดิมงคล (อ้างในวิริศรา วราลักษณ์,2538) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับฟัง ความต้องการรูปแบบและเนื้อหารายการเสียงตามสายในโรงพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ของผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กับการรับฟังเสียงตามสายในโรงพยาบาล

อรสา ปานขาว(อ้างในวิริศรา วราลักษณ์ , 2538) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการยอมรับสารด้านการป้องกันยาเสพติดทางวิทยุและโทรทัศน์ของประชาชนในเขตชุมชนแออัดคลองเตย พบว่า ผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจต่างกัน เปิดรับสารด้านการป้องกันยาเสพติดทางวิทยุและโทรทัศน์ในอัตราที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวรรณี โปธิศรี (2535) พบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-50,000 บาท มีการเปิดรับสื่อบุคคล โดยมีการสื่อสารกับสามี/ภรรยา ภายในครอบครัวสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่น ส่วนผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 1,000-4,999 บาทและ 5,000-9,999 บาท มีการสื่อสารกับอาสาสมัครสาธารณสุขเป็นครั้งคราวใกล้เคียงกัน เนื่องจากเห็นประโยชน์ของอาสาสมัคร และต้องการคำแนะนำจากอาสาสมัคร

อัจฉรา ธวัชวิบูลย์ผล (อ้างในจุฑาภรณ์ เอื้อละพันธ์,2534) ที่พบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร สำหรับการเปิดรับโปสเตอร์ เอกสารเผยแพร่และการสื่อสารกับครูนั้น อธิบายได้ว่าผู้ปกครองที่มีรายได้สูงย่อมมีกำลังในการจ้างแรงงานเพื่อช่วยงานบ้าน ทำให้มีเวลาที่จะศึกษาหาความรู้ และหาโอกาสที่จะพบครู เพื่อติดตามผลการเรียนของบุตรหลาน

สมควร กวียะ (2523) ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับวิธีการหาหนังสือพิมพ์และนิตยสารไว้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจหรือรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความสนใจสื่อและการบอกรับสมาชิกของหนังสือพิมพ์และนิตยสารด้วย คือผู้ที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มในการบอกรับเป็นสมาชิกของหนังสือพิมพ์และนิตยสารมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ

อังคณา มั่งมีทรัพย์(2534) ที่ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการเผยแพร่ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขที่มีต่อความรู้และความตระหนักของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐมแล้วพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับและสนใจข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล คือผู้ที่มีรายได้สูงจะมีการเปิดรับข่าวสารสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ

โสภณ พรโชคชัย (อ้างในปริศนา โกลดเสตุค,2534) ศึกษาเรื่องการสื่อสารของประชาชนในชุมชนแออัด พบว่า การสื่อสารของประชาชนแออัดที่มีรายได้ต่างกันจะมีความสนใจสื่อบุคคลมากที่สุด โดยพบปะพูดคุยกับเพื่อนบ้าน และมักจะมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การกู้ยืมเงิน การแบ่งบ้านหรือมีบ้านเช่า เป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารกับบุคคลในนครอบครัวและเพื่อนบ้านในชุมชนจึงมีมาก

2. แนวความคิดการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

ในสังคมปัจจุบันมีข่าวสารที่ผลิตขึ้นมาและเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณชน ในรูปแบบต่างๆ มากมายจนกลายเป็นเรื่องยุ่งยากต่อผู้รับสาร ในอันที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งเรื่องนี้ทำให้นักวิชาการสื่อสารเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาว่าคนเราจะแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) ตามที่ตนต้องการได้อย่างไร(สวานิต ยมาภัย และรวีวรรณ ประกอบผล , 2528 :165

แอทกิน (1975 : 208) ได้กล่าวถึงความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ว่า ในกรณีที่มนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าไร ความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. ต้องการรู้ในเหตุการณ์
2. ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง

3. ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตัวเอง
4. ต้องการข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น

ในการนี้ บุคคลแต่ละคนมีขั้นตอน และกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่าง กันออกไป

แคลปเปอร์ (1960:19) ได้รวบรวมผลงานวิจัยเกี่ยวกับผลของสื่อและสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อ หรือเลือกใช้สื่อบางชนิดที่มีการเผยแพร่ข่าวสารตรงกับทัศนคติหรือความสนใจตัวผู้รับสาร มากกว่าที่จะศึกษาผู้ส่งหรือตัวสื่อ และตัวข่าวสาร โดยตรงมีการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสาร ว่ามีสาเหตุหรือปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นตัวกำหนด ทำให้คนเราจึงต้องเลือกหรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสาร

ชเรมปี (1973) เป็นผู้หนึ่งที่ทำให้ความสนใจเรื่องนี้ ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือก ความสำคัญของข่าวสาร ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort) และผลที่จะได้ (Promise of Reward) ซึ่งนักวิชาการทางการสื่อสารจะรู้จักกันดีในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสาร ดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง (Expectation of Reward)}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้ (Effort Required)}}$$

อย่างไรก็ตาม สูตรดังกล่าวเป็นเพียงหลักการเบื้องต้น หรืออาจเป็นไปได้เฉพาะการเลือกรับข่าวสารบางครั้งเท่านั้น อาจมีสาเหตุอื่นที่ควรพิจารณาอีกหลายประการ เช่น การมีประสบการณ์ต่างกันของผู้รับสาร ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารภูมิหลังสถานภาพ ตลอดจนสถานะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่คุณผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อผู้รับสารในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ แต่ถ้าพิจารณาเฉพาะจากสูตรนี้ จะเห็นได้ว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัวสามารถแสวงหาได้ง่าย และเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อตนเอง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

การเปิดรับข่าวสารนั้น จัดได้ว่าเป็นการรับรู้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างหนึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งวุฒิชัย จ้านง

(2523) กล่าวไว้ว่า ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนั้นการเปิดรับข่าวสารยังก่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับสาร ทั้งในระดับความรู้ทัศนคติ และ พฤติกรรม ดังที่ Atkin (1973) กล่าวว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และ เป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์ กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย ซึ่ง Klapper (1960) ยังได้อธิบายถึงทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Selectivity Process Theory) ไว้ว่า คือ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการรับข่าวสาร (Selectivity Process) ซึ่งประกอบด้วย

1. การเลือกเปิดรับหรือ การเลือกใช้ (Selective Exposure) กล่าวคือ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสาร จากแหล่งสารต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการ และ หลีกเลียงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกริเริ่มคึกคักของคน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

การเลือกรับหรือการเลือกใช้ ยังเป็นการเลือกขั้นแรก ในการเลือกช่องทางสื่อสารของมนุษย์ ทักษะ และ ความชำนาญในการรับรู้ และ เข้าใจข่าวสารของคนนั้น มีความแตกต่างกัน บางคนถนัดที่จะเขียนมากกว่าพูด หรือ บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดในการเปิดรับ หรือ การใช้สื่อของมนุษย์ จะสังเกตได้ว่าบางคนชอบดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ หรือ ชอบฟังวิทยุมากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) กล่าวคือบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และ ความเชื่อดั้งเดิมของตน และ หลีกเลียงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติ และ ความเชื่อดั้งเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกริเริ่มของเรา จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและสับสนได้ เนื่องจากสมองมนุษย์นั้นสามารถรับข้อมูลได้จำกัด คือ รับข้อมูลได้ 500 ส่วน ใน 1 วินาที เท่านั้น ในเวลาหนึ่งๆ สมองคนเราจะถูกกระตุ้นจากข่าวสารต่างๆ มากมาย ทั้งความคิดของตน และ สิ่งกระตุ้นจากภายนอก เช่น เสียงพูดคุยหรือเสียงต่างๆ สมองเราจะต้องคัดเลือกข่าวสารที่ มากระตุ้นอยู่ตลอดเวลาว่า ข่าวสารนั้นเป็นข่าวสารที่ควรรับรู้ ดังนั้นข่าวสารที่ถูกคัดเลือกแล้ว มักเป็นข่าวสารที่ตรงตามความสนใจ และ ความต้องการของผู้รับสาร

3. การเลือกรับรู้ และ การเลือกตีความ (Selective Perception and Selective Interpretation) กล่าวคือ บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือ เลือกตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทางที่สอดคล้อง

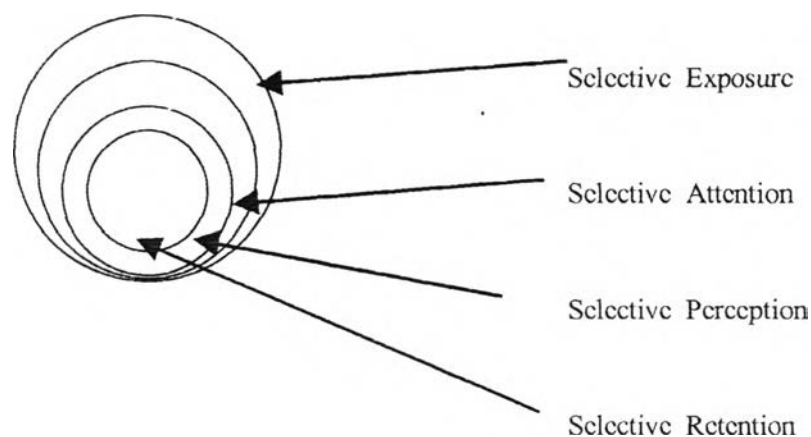
คล้อยกับทัศนคติ และ ประสบการณ์ที่มีอยู่ก่อน ในกรณีที่ข่าวสารที่ได้รับมาใหม่มีความขัดแย้งกับทัศนคติ หรือ ความเชื่อดั้งเดิม บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติ และ ความเชื่อความต้องการแรงจูงใจของคนในขณะนั้น

ในขั้นตอนการเลือกรับรู้และการตีความหมายนี้ ค่อนข้างสำคัญมากเนื่องจากแต่ละคนมีความรู้สึก ประสบการณ์ และ ค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงเลือกรับรู้เลือกตีความหมาย ในส่วนที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด และ ค่านิยมของตน ซึ่งอาจทำให้การสื่อความหมายไม่ตรงกัน ซึ่งทำให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสารได้

(Communication Breakdown)

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) กล่าวคือบุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเก็บไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป และ จะพยายามลืมในส่วนที่ต้องการลืมอีกด้วย

จากที่กล่าวมาแล้วเกี่ยวกับทฤษฎีการเลือกรับข่าวสาร (Selective Process) นำมาเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพแสดงการเลือกรับข่าวสารตามกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร

ขั้นตอนในการรับสื่อนี้ ชแรมม์ (1973) ได้อธิบายว่าข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับข่าวสารจะมีแนวโน้มที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พัชณี และ คณะ (2538 : 111-113) อธิบายว่าความสนใจเป็นขั้นคอนแรกที่ผู้รับยอมรับข่าวสารของผู้ส่ง ซึ่งก่อนที่ผู้รับสารนั้นจะรับสารนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ การปรับร่างกายและอวัยวะรับรู้ การมีสติ และ จิตสำนึกที่ปลอดโปร่งและเด่นชัด และความพร้อมที่จะเกิดปฏิกิริยาตอบ หรือ แสดงพฤติกรรมตอบโต้

รอบๆตัวเรามีสิ่งต่างๆมากมาย ในแต่ละช่วงเวลาเราจะเห็นสิ่งต่างๆได้มากกว่าที่เราคิดว่า จะเห็นได้ ได้ยินสิ่งต่างๆมากกว่าที่เราคิดว่าเราได้ยิน และสัมผัสสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเรามากกว่าที่เราคิดว่าเราสามารถสัมผัสได้ ฯลฯ ฉะนั้นเราต้องเลือกว่าเราจะรับรู้สิ่งใดบ้าง เพราะเราไม่สามารถจะรับรู้สิ่งต่างๆทั้งหมดรอบตัวเราได้

ความสนใจจึงช่วยให้เรามุ่งเน้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเท่าที่ เราจะรับรู้ได้ในแต่ละช่วงเวลานั้น

พฤติกรรมทางเลือก รับข่าวสารยังมีองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์อีก (Wilbur Schramm , 1973 : 121-122) ได้แก่

1. การทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกัน
 2. การประเมินสาระ ประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับข่าวสารจะแสวงหาข่าวสาร สนองจุดประสงค์ของตนอย่างใดอย่างหนึ่ง
 3. ภูมิหลังแตกต่างกันทำให้มีความสนใจแตกต่างกัน
 4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมทางเลือกรับสื่อ และ เนื้อหาข่าวสาร
 5. ความสามารถในการรับข่าวสาร เกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารต่างกัน
 6. บุคลิกภาพทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และ พฤติกรรมของผู้รับสาร
 7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคของความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
 8. ทัศนคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ได้พบ
- นอกจากนี้ ผู้รับข่าวสารยังมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และข่าวสาร ตามแบบเฉพาะของแต่ละคนแตกต่างกันไป ดังที่ ฮาร์ตน์ เจ็ดชัย (2523) อธิบายถึงแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสื่อ นั้น ว่าเกิดจากปัจจัย พื้นฐานหลายประการ ได้แก่

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาโดยตรงที่ว่า บุคคลเร่าข่มไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจากเกิดความรู้สึกสับสน วิดกกังวล หวาดกลัว และ การเมินเฉยจากสังคมบุคคลจึงชอบ หรือ พยายามที่จะรวมกลุ่ม เพื่อสร้างสรรค์กับผู้อื่นเท่าที่โอกาสจะอำนวยได้ และเมื่อไม่สามารถที่จะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลได้โดยตรง สิ่งที่ดีที่สุดคือ การอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการสื่อสารซึ่งคนบางกลุ่มพอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าที่จะอยู่กับบุคคล เพราะสื่อมวลชนเป็นเพื่อนแก้เหงาที่ไม่กดดันในการสนทนา หรือ ทางสังคมให้แก่ตนเอง

2. ความอยากรู้อยากเห็น ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้น สื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ปกติมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็น โดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเองที่สุดไปจนถึงสิ่งที่อยู่ห่างตัวเองมากที่สุดตามลำดับ และ ไม่ว่าสิ่งที่สนองความอยากรู้อยากเห็นนั้นเกิดจากวัตถุ สิ่งของ ความคิด หรือ การกระทำของเพื่อนบ้าน หรือ เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่างๆ นอกเหนือจากที่เกิดขึ้นใกล้ชิดตนเองมากที่สุด คงจะไม่มีอะไรดีไปกว่าสื่อมวลชนต่างๆ ทั้งนี้ มิใช่เพราะว่าสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อมเท่านั้น แต่เป็นความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่เกิดขึ้นในแง่ต่างๆ เช่น สาเหตุของเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น รวมทั้งผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเอง และ ผู้อื่นด้วย

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง (Self-Aggrandizement) โดยพื้นฐานมนุษย์เป็นผู้เห็นตัว ในฐานะเป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหา และ ใช้ข่าวสารบางอย่างที่ใช้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี เพื่อให้ข่าวสารที่ช่วยให้ตัวเองได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่ได้มาทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิง ข่าวสารเหล่านี้ไม่ว่าจะให้คุณทางด้านปฏิบัติ ทางจรรโลงจิตใจ หรือ แม้แต่ทางความคิด ก็สามารถจะหาได้จากสื่อมวลชนเป็นใหญ่

โดยทั่วไปผู้รับข่าวสารจะมีพฤติกรรมทางเลือก หรือ การรับสื่อข่าวสารแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม เหตุผลและความจำเป็นของตนเอง ในด้านการเลือกรับสื่อต่างๆ Schramm (1973) กล่าวว่า บุคคลมักจะเลือกใช้สื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least Effort) และได้ประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด (Promise of Reward) ซึ่งความพยายามน้อยที่สุดนั้น หมายความว่าผู้อ่าน ผู้ดู หรือ ผู้ฟัง จะเลือกรับสื่อที่ตนเองมีความสะดวกที่สุด และ ใช้ความพยายามน้อยที่สุดในการรับสื่อ อันอาจขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความพร้อม ความสะดวก ค่าใช้จ่าย เวลารับสื่อซึ่งแตกต่างกันไป

ในแต่ละบุคคล รวมทั้งบทบาท นิสัย และ ประเพณีนิยม ซึ่งรวมเป็นกิจกรรมอันเป็นพฤติกรรมของสังคม ที่จะมีอิทธิพลต่อการเลือกถือด้วย

ข้อสังเกตอย่างหนึ่งเกี่ยวกับผู้รับสื่อ และ ข่าวสารของผู้รับข่าวสาร คือ ผู้รับข่าวสารมักจะแสวงหาข่าวสารที่มาสันนิษฐาน ทักษะคิด ความคิดที่มีอยู่ก่อนแล้ว (Predispositions) ข่าวสารที่แสวงหาจึงไม่เป็นข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของตน นอกจากประสบการณ์ และ ปรัชญาแห่งชีวิต ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดว่า จะเลือกสื่อและข่าวสารในลักษณะเช่นใด

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชนโดยทั่วไป นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับอายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หรือ องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ไม่สามารถเห็นเด่นชัด เช่น ทักษะคิด ความคาดหวัง ความกลัว ฯลฯ จะมีอิทธิพลต่อการใช้สื่อแล้ว สื่อมวลชนแต่ละประเภทมี “ ลักษณะเฉพาะ “ ที่ผู้รับข่าวสารแต่ละคนแสวงหา และ ได้รับประโยชน์ไม่เหมือนกัน “ ลักษณะเฉพาะ “ ของสื่อแต่ละอย่างจึงมีส่วนที่ทำให้ผู้รับข่าวสาร แต่ละคนย่อมจะหันเข้าหา ลักษณะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการ และ ทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

4. ทฤษฎีและแนวคิดการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

(Uses and Gratification Approach)

ความสนใจเกี่ยวกับวิธีการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อช่วงกลางศตวรรษที่ 19 เฮอ์ซอก (Herzog) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุ รวมทั้งงานของ ซัทแมน (Suchman) ซึ่งได้ศึกษาถึงข้อมูลเหตุจูงใจในการฟังดนตรีคลาสสิกทางวิทยุกระจายเสียง และงานวิจัยของบเรลสัน เกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อผู้อ่านหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการนัดหยุดงานของพนักงานโรงพิมพ์ทำให้ไม่มีหนังสือออกจำหน่ายในช่วงระยะหนึ่ง(พีระ จิระ โสภณ, : 634) ขณะเดียวกัน ลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld) ได้ศึกษาพบว่า อิทธิพลของสื่อที่เคยมีต่อผู้รับสารเริ่มลดน้อยลง

ต่อมา แคทซ์ (Katz) ได้ให้ความสนใจศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง และเป็นคนแรกที่มีความเห็นว่างานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อผู้รับสาร

ในการวิจัยการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ แคทซ์ และคณะ((1973:164-184) ได้ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้อุปกรณ์ในประเทศอิสราเอล เมื่อปี 1973 ซึ่งการวิจัยครั้งนั้นเป็นการสำรวจขั้นพื้นฐาน และความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาเพื่อ

พิสูจน์สมมุติฐานใด ๆ ผลวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลมีความเห็นว่าครอบครัว และเพื่อนฝูงเป็นแหล่ง
สนองความพึงพอใจที่ดีที่สุด ส่วนสื่ออื่น ๆ มีส่วนช่วยในการสนองความต้องการได้บ้าง อย่างไรก็ตาม
การศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในงานวิจัยนี้ ก็เป็นแบบของงานวิจัยในระยะ
ต่อมา ซึ่งแนวทางการศึกษาตามทฤษฎีดังกล่าว แคทซ์ และคณะ ได้สรุปไว้(1974) ดังนี้

การศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาเกี่ยวกับ (1)
สภาวะของสังคม และจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยว
กับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและ
พฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด (6) ความพอใจที่ได้รับจากสื่อและ (7) ผลอื่น ๆ ที่
บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

องค์ประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึง
พอใจตามที่กล่าวมาสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ



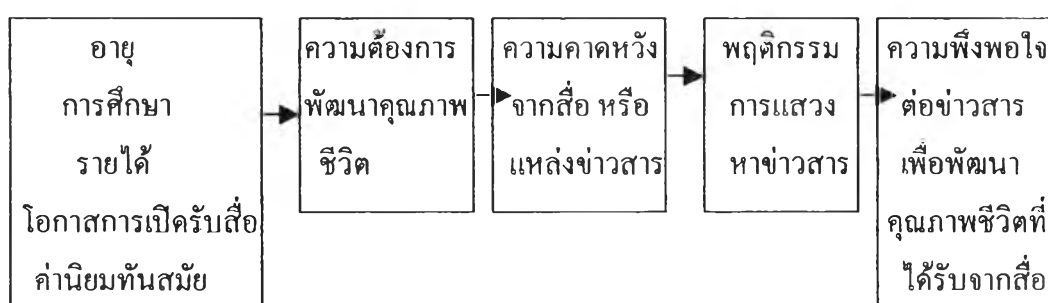
องค์ประกอบของแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจต่อชาว
สารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกรรมการชุมชน โดยเฉพาะการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัย
บุคคล นอกจากจะเลือกศึกษาตัวแปรอายุ การศึกษา รายได้ แล้วมีตัวแปรที่น่าสนใจและเลือกศึกษา
ในงานวิจัย อีก 2 ตัวแปร ได้แก่ โอกาสการเปิดรับสื่อ และค่านิยมทันสมัย ตัวแปรดังกล่าวนี้
สามารถนำเข้าสู่องค์ประกอบของแบบจำลองนี้ได้ ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางสังคมและ
จิตใจ กล่าวคือโอกาสการเปิดรับสื่อมากน้อยอย่างไร ถ้ามีโอกาสการเปิดรับสื่อสูง ก็ย่อมจะสามารถ
เข้าถึงสื่อได้มากน้อย

ส่วนค่านิยมทันสมัย ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเนื่องจากเป็นตัวแปรปัจจัยบุคคลที่แสดงให้เห็น
ทั้งด้านสภาวะทางสังคม และจิตใจของกรรมการชุมชน นอกจากนี้ในการศึกษาองค์ประกอบเกี่ยว
กับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อตามแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อ เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นข่าวสารตามแนวคิดความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ประการ และตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยด้วยว่ากรรมการเคหะชุมชนได้รับความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร

กล่าวได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบการศึกษา และสร้างเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

แบบจำลองการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร
และความพึงพอใจต่อข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต



งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาข่าวสาร

แบนเนอร์ (Baner) ได้ศึกษาพบว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูง มักจะชอบแสวงหาสารสนเทศจากสิ่งพิมพ์มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำ และเมื่อได้รับการถ่ายทอดข่าวสารมาแล้ว มักจะเก็บข่าวสารนั้นมากกว่าจะแพร่กระจายออกไป นอกจากนี้ยังพบว่านิสัยการใช้ข่าวสารยังแตกต่างกันตามเพศของผู้ใช้อีกด้วย เช่นผู้หญิงจะมีนิสัยการเลือกเก็บรวบรวมและการใช้ข่าวสารในลักษณะที่มีการแก้ไขตัดแปลงหรือบิดเบือนน้อยกว่าชาย

คันเนอฮิว , ทิปตัน และฮานีย์ (Donohew , Tipton & Haneey) ได้วิเคราะห์กลยุทธการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาภาควิชาการสื่อสารชั้นปีที่ 1 จำนวน 85 คน ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา โดยให้เล่นเกมม้าแข่ง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนแสวงหาสารสนเทศได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ต้องไม่แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่ให้สอบถามกันได้ ผลการวิเคราะห์หลังจากการเด่น

เกมม้าแข่งหลาย ๆ ครั้ง พบว่าพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาซึ่งพิจารณาจากตัวแปรทางด้านบุคลิกลักษณะ กลยุทธ์การแสวงหาสารสนเทศ (การเป็นผู้ให้และผู้รับสารสนเทศ) และอารมณ์ ทำให้สามารถจำแนกนักศึกษ้ออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มโดดเดี่ยว (Loners) เป็นลักษณะของคนที่มีความรู้เกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่งน้อยกว่าประเภทอื่น ๆ ให้ความสนใจการแสวงหาสารสนเทศน้อย ทั้งการให้และการรับเป็นคนที่มีความรู้สึกชอบน้อยเนื้อต่ำใจ ไม่สนใจเกี่ยวข้องกับผู้อื่น

2. กลุ่มแสวงหาสารสนเทศอย่างมีแบบแผน (Formal Seekers) เป็นผู้ที่มีมุมมองกว้างในการสำรวจสถานการณ์การเล่นเกมม้าแข่งแล้วพบว่า คนยังมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและรู้ว่าควรจะไปหาแหล่งสารสนเทศจากที่ใด มีการเปรียบเทียบและเลือกใช้สารสนเทศคือเป็นกลุ่มคนที่พยายามสารสนเทศก่อนตัดสินใจมากกว่ากลุ่มอื่น

3. กลุ่มคนชอบเสี่ยง (Risky Seekers) เป็นกลุ่มของคนที่มีความรู้เบื้องต้นมาแล้วเกี่ยวกับการเล่นเกมม้าแข่ง จะใช้วิธีตัดสินใจแล้วจึงหาข้อมูล

4. กลุ่มคนหาสารสนเทศไม่มีแบบแผน (Informal Seekers) เป็นคนที่ชอบสื่อสารมากกว่าประเภทอื่นมักจะสอบถามข้อมูลและแนะนำข้อมูลแก่ผู้อื่น

วรรณพร เนตรอำนาจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพเดิม รายได้เดิมและเหตุจูงใจในการหางานต่างกัน จะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ต่างกันมีเพียงปัจจัยทางด้านอายุเท่านั้น ที่มีผลต่อการแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ต่างกัน

สุดารัตน์ ทวีลาภพรทิ ศึกษาพฤติกรรมของคนไข้ในการเสาะแสวงหาสารสนเทศเพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพ และทันตสุขศึกษาจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนไข้ส่วนใหญ่มีการเสาะหาสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบำบัดรักษาของสถานบริการทันตกรรมก่อนตัดสินใจเลือกรับบริการ โดยการเสาะหานี้เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในหมู่ญาติเป็นส่วนใหญ่

ค่านิยมทันสมัย

อินเคลิส และสมิท ได้อธิบายว่า สื่อมวลชนเปิดบุคคลเข้าสู่ความคิดใหม่ แสดงให้เห็นถึงวิธีการใหม่ ๆ ในการดำรงชีวิต แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ ซึ่งหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการดำรงชีวิต เปิดเผยและค้นหาความคิดเห็นที่มาจากหลายด้านกระตุ้น และพิจารณาความเหมาะสมต่อความทะเยอทะยานสำหรับการศึกษาและการเคลื่อนย้ายของประชากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มาจากสื่อมวลชนที่ทำให้คนเป็นคนสมัยใหม่

คำว่า " คนสมัยใหม่ " หรือเป็นคนมี " ค่านิยมทันสมัย " นั้น อินเคลิส ได้ให้สรุปลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้พร้อมที่จะยอมรับประสบการณ์ใหม่ ๆ
2. เป็นผู้มีความคิดเห็นกว้างขวาง
3. เป็นผู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต
4. เป็นผู้ที่วางแผนการดำเนินชีวิตไว้ล่วงหน้าเสมอ
5. เป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าทุกสิ่งย่อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
6. เป็นผู้มีเหตุผล
7. เป็นผู้ที่ให้เกียรติและยอมรับความสามารถของผู้อื่น
8. เป็นผู้ที่เข้าใจในวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิทยาการสมัยใหม่
9. เป็นผู้ที่เชื่อและสนับสนุนความยุติธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และการได้ความพึงพอใจ

ปาล์มกรีน และ เรย์เบริน (Palmgreen & Rayburn) ใช้ค่าความต่างระหว่างความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ให้ความรู้ ความบันเทิง การเชื่อมความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว และคลายความตึงเครียด กับความพึงพอใจที่ผู้ชมให้กับการชมโทรทัศน์ และพบว่าความแตกต่างสูง (คาดหวังสูง - พอใจต่ำ หรือความคาดหวังต่ำ - พอใจสูง) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการชมโทรทัศน์

แกลโลเวย์ และ มีค (Galloway & Meek) ให้ความสนใจต่อคำถามว่าทำไมประชาชนจึงให้ความสนใจต่อสื่อมวลชน และการศึกษาจากข้อมูลที่ได้จากนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยแมคควอร์ จำนวน 30 คน จากการตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ชมโทรทัศน์ เพราะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ ซึ่งผลของการวิจัยนี้ก็สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับสื่อ

งานวิจัยชิ้นหนึ่งของปาล์มกรีน และคณะ ซึ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมรายการโทรทัศน์ในเมืองเล็กซิงตัน รัฐเคนตักกี จำนวน 327 คน ในเดือนพฤศจิกายน 1981 โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ พบว่าการเลือกชมรายการข่าวความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับการชมโทรทัศน์

งานวิจัยของ เวเนอร์ (Wenner) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจที่แสวงหา (Gratification Sought) คือ ความคาดหวังความหวังกับความพึงพอใจที่ได้รับ (Gratification Obtained) โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากผู้ชมรายการโทรทัศน์ในมลรัฐไอโอวาในเดือนกุมภาพันธ์ 1980 พบว่าความพึงพอใจที่ได้จากการชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังจากการชมโทรทัศน์ โดยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (เช่น ได้ความรู้ ความบันเทิง ความสัมพันธ์กับครอบครัว) จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

ผลงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ คือผลงานของ รูซิน (Rusin) พบว่าผู้ชมใช้สื่อโทรทัศน์สอดคล้องกับความตั้งใจต่าง ๆ กันไป ผู้ชมอายุที่มีความหวังเกี่ยวกับประโยชน์จากการดูโทรทัศน์สูง เช่น ผู้มีความตั้งใจจะติดตามข่าวสารการเมือง จะเลือกดูรายการที่เสนอสาระต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และยังพบความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจจะใช้สื่อฆ่าเวลา กับการดูรายการข่าทางโทรทัศน์ด้วย

สมศรี สานติเกษม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า อาจารย์แพทย์มากจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารต่ำ ส่วนเพศและอายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ชนิดา พลศรี ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของเยาวชนที่มีต่อการจัดนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พบว่าเยาวชนที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2530 จำนวน 440 คน ส่วนมากได้รับความพึงพอใจคือ ทำให้มีความรู้รอบตัวกว้างขวางขึ้นได้ ดูความแปลกใหม่และสิ่งที่น่าสนใจ เข้าใจวิชาที่เรียนในห้องเรียนได้ดีขึ้นเป็นคนที่รู้จักใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล และได้รับความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

แนวความคิดที่เกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสารกับความพึงพอใจ

ในบรรดาแบบจำลองซึ่งอยู่ในทางวิชาการด้านนี้ แบบจำลองของโรเซนเกรน(1978) น่าจะเป็นแบบจำลองที่มีผู้นำไปใช้อ้างอิงกว้างขวางมากที่สุด แบบจำลองนี้ได้นำเอาหน่วยประกอบต่าง ๆ และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงมาพิจารณาได้แสดงให้เห็นถึงหน่วยประกอบต่าง ๆ รวม 11 หน่วยว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ดังแสดงในรูป

ตัวอย่างจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจของโรเซนเกรน

1.ความต้องการจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์บางประการ ในระดับที่ต่ำกว่าและสูงกว่า	โดยมีปฏิสัมพันธ์กัน
2.ชุดต่าง ๆ ที่ประกอบกันของลักษณะภายนอก และภายในบุคคล	และยังมี
3. โครงสร้างของสังคมที่แวดล้อม รวมทั้งโครงสร้างของสื่อมวลชน	ผลรับเป็น
4.ชุดต่าง ๆ ของปัญหาแต่ละปัญหา ตามที่บุคคลได้รู้สึกรุนแรงมากหรือน้อย	และ
5.ทางแก้ปัญหาเหล่านั้นตามที่ได้รับรู้	ประกอบกันของปัญหาและ วิธีการแก้ปัญหาจะทำให้เกิด
6.แรงจูงใจต่าง ๆ ในอันที่จะพยายามแสวงหาการได้รับ ความพึงพอใจหรือพฤติกรรมการแก้ปัญหา	จะมีผลรับเป็น
7. รูปแบบต่าง ๆ ของการบริโภคสื่อมวลชน	และ
8. รูปแบบต่าง ๆ ของพฤติกรรมอื่น ๆ	ทั้งสองประเภทพฤติกรรมที่ให้
9.รูปแบบต่าง ๆ ของการได้รับความพึงพอใจ หรือการไม่ได้รับความพึงพอใจ	และอาจเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบต่อ
10.ชุดต่าง ๆ ที่ประกอบกันของลักษณะ ภายนอกและภายในตัวบุคคล	และในที่สุดมีผลถึง
11. โครงสร้างสื่อมวลชนและโครงสร้างอื่น ๆ ทางสังคมการเมืองวัฒนธรรมและเศรษฐกิจในสังคม	

จากตัวอย่างจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจของโรเซนเกรน ความต้องการความจำเป็นต่างๆของปัจเจกบุคคล ประกอบกันเป็นจุดเริ่มต้นพัฒนาการความจำเป็น นั้น หากได้เกิดขึ้นในความว่างเปล่าไม่ แต่เกิดในปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยประกอบซึ่งอยู่ภายใน และโดยรอบปัจเจกบุคคล (กรอบที่ 2 และ 3) โดยการอ้างถึงลำดับชั้นความจำเป็นตามที่มาสโต (1954) ได้แสดงไว้ โรเซนเกรนยืนยันว่า ระดับความต้องการที่สูงกว่า (ความต้องการพวกพ้อง ความรัก ความยอมรับ และการกระทำให้สำเร็จด้วยตัวเอง) ได้แก่ความต้องการที่ตรงกันที่สุดกับแบบจำลอง ว่าด้วยการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า (ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางจิตวิทยา)

ในกรอบที่ 4 โรเซนเกรนได้นำความคิดรวบยอด อันว่าด้วยปัญหาซึ่งเกิดจาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการจำเป็นชนิดต่าง ๆ ลักษณะของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมทางสังคมเข้ามาพิจารณา โรเซนเกรนได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า " ปัญหา " และ " ความต้องการจำเป็น " สองสิ่งนี้จะต้องไม่นำไปสับสนกัน ลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนของปัญหาเหล่านี้ จะแตกต่างกันไป ระหว่างปัจเจกบุคคลต่าง ๆ วิธีการแก้ปัญหาที่เช่นเดียวกัน ปัจเจกบุคคลแต่ละคน ก็จะแลเห็นช่องทางแตกต่างกันไป (กรอบที่ 5)

ในระดับของปัจเจกบุคคล ปัญหาต่าง ๆ ตามที่ได้รับรู้และทางแก้ปัญหา นั้น ๆ อาจทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด (กรอบที่ 6) " แรงจูงใจ " นั้น อาจจะเป็นการยากที่จะแยกออกจากความต้องการจำเป็น " และ " ปัญหา " โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยเชิงประจักษ์ แรงจูงใจต่าง ๆ อาจนำไปสู่ขอบเขตอันกว้างขวางของเป้าหมายต่าง ๆ เป็นจำนวนมากของการได้รับความพึงพอใจ หรือวิธีการแก้ปัญหาชนิดต่าง ๆ

การวิจัยได้ให้ตัวอย่างไว้บางประการ กล่าวคือ บุคคลได้ประสบกับสถานการณ์ ทางสังคมต่าง ๆ ซึ่งเต็มไปด้วยความขัดแย้งและความตึงเครียดจนทำให้บุคคลนั้น ๆ ได้รับแรงจูงใจที่จะหาทางผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยการบริโภคสื่อมวลชน (แคทส์ 1962) ปัจเจกบุคคลอาจจะตระหนักถึงปัญหาในสังคมและด้วยเหตุนี้ จึงถูกแรงจูงใจให้แสวงหาสารนิเทศ เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจให้กว้างออกไปในเนื้อหาของสื่อมวลชน บรรดาปัจเจกชนซึ่งขาดโอกาสอันเป็นไปในอันที่จะตอบสนองความต้องการจำเป็นของตนได้อย่างเต็มที่ ในอันที่จะมีปฏิสัมพันธ์ ตามธรรมชาติจึงเกิดผลตามมาคือ ถูกจูงใจที่จะใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อบางประเภท ตัวอย่าง เช่นละครโทรทัศน์ (โรเซนเกรน และวินคาลี่ 1972)

ดังนั้นปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีผลลัพธ์ตามมาเป็นแรงจูงใจนั้น จึงเป็นสาเหตุของการกระทำในรูปของการบริโภคสื่อมวลชน หรือมิฉะนั้น ก็ในรูปของพฤติกรรมอย่างอื่น (กรอบที่ 7 และ 8) ในขณะที่ความต้องการจำเป็น ปัญหาและแรงจูงใจต่าง ๆ มีลักษณะต่าง ๆ กันไป สำหรับบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ กัน ผลลัพธ์จะเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่ต่าง ๆ กัน บุคคลบางคนจะแสวงเรื่องบันเทิง บางคนก็จะสนใจต่อสารสนเทศ และบางคนก็จะไม่ใช่ประโยชน์จากเนื้อหาสื่อมวลชนแต่อย่างใดเลย

กรอบที่ 9 แสดงว่า รูปแบบที่แตกต่างกันของการได้รับความพึงพอใจ หรือการไม่ได้รับความพึงพอใจ จะเป็นผลลัพธ์จากกระบวนการนั้น จากการวิจัยเชิงประจักษ์เป็นจำนวนมากปรากฏว่า สัมเหลวเป็นอันมาก ในการตรวจสอบการได้รับความพึงพอใจส่วนมากแล้ว ก็ที่กักเอาว่าประชาชนได้รับความพึงพอใจตามที่เขาแสวงหา (ยกเว้นงานวิจัยของปาล์มกรีนและเรย์เบิร์น , 1979)

กรอบที่ 10 และ 11 ว่าด้วยผลของกระบวนการ โรเซนเกรนได้ให้ข้อสังเกตว่าในลักษณะที่แบบแผนของการพิจารณาผลตามแบบดั้งเดิม และวิธีพิจารณาในแง่ของการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ ต่างก็พิจารณาถึงผลของการสื่อสารด้วยกัน แนวแรกนั้น ส่วนใหญ่แล้วจะพิจารณาถึงผลตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจไว้ ส่วนที่สองนั้นคำนึงผลตามที่ผู้บริโภคตั้งใจจะรับเป็นสำคัญ กระบวนการของการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจอาจมีอิทธิพลทั้งต่อสังคมและต่อสื่อมวลชนในสังคมนั้น

กล่าวโดยสรุปคือ การวิจัยเรื่อง เรื่อง “การแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจของกรรมการเคหะชุมชน เคหะแห่งชาติ “เป็นการวิจัยที่อยู่ในกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน 4 ประเด็น คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร ซึ่งเป็นแนวคิดทั่วไปกว้างๆ ภาพรวมของการศึกษา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร เป็นแนวทางพฤติกรรมกรับข่าวสาร ของผู้รับสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร เป็นแนวทางพฤติกรรมการใช้สื่อในการรับข่าวสาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการศึกษาผลของข่าวสาร

จากการที่แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความ
เกี่ยวเนื่องกันอย่างสอดคล้อง จึงเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยครั้งนี้