



บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวม จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลออกมาเป็นเรื่องราวต่างๆ และเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จะต้องประกอบด้วยคน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ (Straubhaar และ LaRose,1996)

คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ และจัดส่งสารสนเทศนั้นผ่านทางอุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ ไปยังผู้ใช้ ด้วยเหตุผลนี้คอมพิวเตอร์จึงเป็นอุปกรณ์สำคัญของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

คอมพิวเตอร์เกิดขึ้นครั้งแรกในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและช่วยลดต้นทุนการผลิตในงานอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไปก็ได้มีผู้พัฒนาเทคโนโลยีด้านไมโครอิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก ทำให้คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและราคาถูกลง ด้วยเหตุผลนี้คอมพิวเตอร์จึงถูกนำมาใช้ในหลายวงการและแพร่หลายสู่บุคคลทั่วไป (Neuman,1991)

Joel L.Swerdlow (1995) ได้กล่าวถึงสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์ได้รับความนิยมคือ เป็นเทคโนโลยีที่แสดงถึงความทันสมัยและสามารถส่งข่าวสารได้เป็นจำนวนมากภายในระยะเวลารวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

เมื่อคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาสามารถเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้คอมพิวเตอร์มีบทบาทอย่างมากทางการสื่อสาร เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในช่วงระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาพบว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีสมาชิกกว่า 100 ล้านคนใน 154 ประเทศ และประมาณการว่าทุกเดือนจะมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

จำนวน 150,000 เครื่องเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและทุกๆ 53 วันจะมีเว็บไซต์เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า (คู่แข่งธุรกิจ,2539)

แต่ปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นเพียงช่องทางสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเดียว เพราะคอมพิวเตอร์ได้เริ่มมีบทบาทในฐานะสื่อสารมวลชนด้วย ดังจะเห็นได้จากองค์กรผลิตหนังสือพิมพ์หลายแห่งได้มีการนำข่าวสารเสนอผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือที่เรียกว่า หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตในปี ค.ศ.1997 พบว่า ขณะนั้นมีจำนวนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ทั่วโลกถึง 1567 ฉบับ จำแนกเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา 893 ฉบับ,แคนาดา 127 ฉบับ , ยุโรป 327 ฉบับ , ละตินอเมริกา 106 ฉบับ, เอเชีย 77 ฉบับ , ตะวันออกกลาง 13 ฉบับ, แอฟริกา 12 ฉบับและโอเชียเนีย 12 ฉบับ (เวปไซด์ ยาฮู,1997) --

นอกจากนี้สื่อสิ่งพิมพ์ใหญ่ๆของโลก เช่น San Jose Mercury News , News and Observer , Knight - Ridder , Chicago Tribune , Times และFinancial Times ก็ให้บริการข้อมูลในรูปแบบออนไลน์แล้วเช่นกัน นับว่าหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างรวดเร็ว

เนื่องจากคอมพิวเตอร์ได้เริ่มมีบทบาทอย่างมากทางการสื่อสาร จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มีนักวิชาการหลายคนได้ศึกษาสื่อคอมพิวเตอร์ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เพื่อที่นำความรู้เกี่ยวกับสื่อคอมพิวเตอร์ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษาคอมพิวเตอร์ในฐานะเป็นสื่อสารมวลชนในด้านหนึ่ง ก็คือ การศึกษาสื่อคอมพิวเตอร์กับเรื่องความจำ Defleurและคณะ(1992) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคอมพิวเตอร์กับหนังสือพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์ปรากฏว่า ผู้อ่านสามารถจดจำข่าวที่เสนอผ่านทางสื่อคอมพิวเตอร์ และหนังสือพิมพ์ได้มากกว่าสื่ออื่นๆ ในขณะที่มณฑิรา อินทรสารและดวงกมลชาติประเสริฐ (2540) พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความจำข้อมูลที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงในหนึ่งชิ้นข่าวแล้ว ผู้อ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์จะสามารถจดจำเนื้อหาข่าวได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริงมากกว่าผู้อ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์

ในขณะที่เดียวกัน ได้มีผู้ศึกษาอิทธิพลของสื่อคอมพิวเตอร์ในฐานะที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งลักษณะของสื่อเองอาจจะส่งผลให้เกิดการลดความรู้สึกเกี่ยวกับสถานภาพระหว่างบุคคลได้ โดย Wather และ Burgoon(1992) ศึกษาพบว่า กลุ่มที่สื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์จะมีความสัมพันธ์ไปในทางบวก ทั้งนี้ผู้วิจัยอธิบายว่า ผู้ใช้เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกันในระหว่างการสื่อสาร เพราะคอมพิวเตอร์จะช่วยลดอิทธิพลส่วนตัวของผู้ส่งสารลงไป

แต่ในการศึกษาเรื่องคอมพิวเตอร์กับกระบวนการตัดสินใจโดยเปรียบเทียบกระบวนการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ กับผลของการหาข้อตกลงร่วมกันภายในกลุ่ม ผลปรากฏว่าทั้งกลุ่มที่สื่อสารแบบเผชิญหน้าและกลุ่มที่สื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์มีการตัดสินใจที่ดีเท่าๆกัน แต่กลุ่มที่มีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์หาข้อตกลงร่วมกันได้ยากกว่ากลุ่มที่มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้วิจัยได้อธิบายว่า เป็นเพราะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน หรือขาดความรู้สึกมีส่วนร่วมระหว่างคนภายในกลุ่มส่วน (Hiltz , Johnson และ Turoft,1986)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการศึกษาสื่อคอมพิวเตอร์ในแง่มุมต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วแต่สำหรับแง่มุมสำคัญอีกแง่มุมหนึ่ง คือ ความน่าเชื่อถือ กลับยังไม่พบว่ามีการศึกษามาก่อน ทั้งๆ ที่ความน่าเชื่อถือเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (Hovland และ Weiss,1951) และที่ผ่านมาได้มีผู้ศึกษาเปรียบเทียบความน่าเชื่อถือของสื่ออื่น ๆ มาแล้ว เช่น การศึกษาเปรียบเทียบความน่าเชื่อถือของสื่อประเภทต่างๆ หลายครั้งพบว่า สื่อโทรทัศน์ได้รับความน่าเชื่อถือมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ(Cushman,Lemart,1961;Baxler,Bitter,1974: Gaziano ,McGrath,1986)

ด้วยเหตุนี้ ขณะที่คอมพิวเตอร์ได้มีบทบาทอย่างมากทางการสื่อสาร แต่เรากลับไม่อาจทราบได้ว่าคอมพิวเตอร์ ในฐานะแหล่งสารประเภทหนึ่ง จะมีน้ำหนักที่จะชักจูงให้ผู้รับสารคิด เชื่อ หรือปฏิบัติไปในทางเดียวกับที่ผู้ส่งสารต้องการได้มากน้อยเพียงไร ดังนั้นการศึกษาแง่มุมของความน่าเชื่อถือในครั้งนี้ จึงอาจจะช่วยให้เราวางแผนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น ในการศึกษาความน่าเชื่อถือของสื่อที่ผ่านมานักวิจัยได้เอ่ยถึงกลไกในการสร้างความน่าเชื่อถือไว้ 2 ประการคือ ความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นผลจากองค์กรสื่อเอง (Gaziano,1988)และความน่าเชื่อถือซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดของผู้ที่ส่งสารผ่านสื่อ(ReevesและNass,1996) ตัวอย่างเช่น ผู้รับสารจะรับรู้ความน่าเชื่อถือของหนังสือพิมพ์ผ่านองค์กรผู้ผลิตสื่อ บรรณาธิการข่าวหรือชื่อหน่วยงาน ผู้รับสารจะรับรู้ความน่าเชื่อถือผ่านบุคคลเหล่านี้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความน่าเชื่อถือไม่ได้เกิดจากตัวสื่อโดยตรง แต่เกิดจากบุคคลที่ผลิตข่าวสารนั้นออกมา

แต่สำหรับสื่อคอมพิวเตอร์น่าจะมีกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันด้วย เหตุผลที่ว่าคอมพิวเตอร์มีคุณลักษณะที่ดีด้านอื่นๆ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อมาให้สื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือด้วย กล่าวคือ ในขณะที่สื่อประเภทอื่นๆ เช่น โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์ มีบทบาทเพียงช่องทางในการสื่อสารเท่านั้น แต่สำหรับสื่อคอมพิวเตอร์แล้วกลับมีลักษณะการใช้ที่เป็นอรรถประโยชน์มากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการคำนวณตัวเลข การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในวงการต่างๆเช่น ทางวิศวกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม สถาปัตยกรรม หรือแม้แต่การนำคอมพิวเตอร์มาตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ เช่นด้านการแพทย์ รวมถึงการเล่นเกมส์โต้ตอบกับมนุษย์ได้ และเมื่อคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ทางด้านสื่อสารมวลชนจากการรับรู้(perception) คุณลักษณะที่ดีในด้านอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว ก็อาจจะทำให้บุคคลเชื่อว่าสื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือด้วย ทั้งนี้จากทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางปัญญา ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลมักมักจะอะไรที่สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อเดิมของตนเอง หากมีข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับความเชื่อเดิม ก็จะทำให้เกิดความเครียดและพยายามขจัดความเครียดนั้น ดังนั้นการรับรู้คุณลักษณะข้อดีของคอมพิวเตอร์ในด้านอื่นๆ จึงอาจจะเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลให้สื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือด้วย

อย่างไรก็ตามยังมีตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งที่อาจมีผลต่อการรับรู้ความน่าเชื่อถือของคอมพิวเตอร์ผ่านการรับรู้คุณลักษณะคอมพิวเตอร์นั้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีประเภทหนึ่งที่มีความฉลาดสามารถทำงานในระดับตัดสินใจได้ใกล้เคียงกับมนุษย์ จึงอาจมีทั้งกลุ่มคนที่มองคอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำ (actor) และกลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นเพียงเครื่องมือของมนุษย์ (tool) ระหว่างสองกลุ่มนี้กลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำอาจมีความรู้สึกว่าคุณคอมพิวเตอร์เป็นเสมือนมนุษย์คนหนึ่ง และเนื่องจาก ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมักเป็นการรับรู้คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ผู้สามารถตัดสินใจได้ มากกว่าเครื่องยนต์กลไก จึงเป็นไปได้ว่า

กลไกสร้างความน่าเชื่อถือที่กล่าวมาข้างต้นอาจเห็นได้เด่นชัดในกลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำมากกว่ากลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ

เนื่องจากคอมพิวเตอร์ในฐานะสื่อมวลชน มักเป็นสื่อเสริมขององค์การหนังสือพิมพ์ซึ่งเสนอข่าวสารโดยตัวอักษรและภาพเป็นหลัก เช่นเดียวกับสื่อสิ่งพิมพ์ งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์และสื่อหนังสือพิมพ์ และกลไกสร้างความน่าเชื่อถือเฉพาะของสื่อคอมพิวเตอร์นอกเหนือไปจากกลไกที่เคยมีผู้ศึกษาในสื่ออื่นมาแล้ว โดยมุ่งตอบปัญหาวิจัยดังต่อไปนี้ คือ

1. สื่อคอมพิวเตอร์จะได้รับความน่าเชื่อถือต่างจากหนังสือพิมพ์หรือไม่
2. หากมีการประเมินความน่าเชื่อถือของสื่อทั้งสองต่างกัน ความแตกต่างนั้นเป็นผลจากการประเมินคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์ที่ไม่ใช่คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นสื่อหรือไม่
3. การประเมินคุณลักษณะของสื่อทั้งสองที่แตกต่างกันจะเห็นในกลุ่มคนที่มองคอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำมากกว่ากลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหรือไม่