

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี

ในการวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับ  
ข้อความข่าวผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว)” มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้

#### 1. แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์

(The Demographic)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้รับสารในยุคเริ่มแรก เป็นการวิเคราะห์  
แบบง่าย ไม่ได้ใช้ตัวแปรที่เป็นนามธรรมหรือตัวแปรที่เป็นลักษณะทางจิตใจ เช่น  
ทัศนคติ หรือแรงจูงใจ ตัวแปรที่มักจะใช้ในการศึกษาวิจัยจึงมักเป็นตัวแปรที่เห็นได้  
ชัด หรืออาจวัดได้ด้วยการใช้คำถามถามแบบตรงไปตรงมา หรือบางตัวแปรอาจไม่  
ต้องการถามเลยก็ได้ เช่น เพศ ลักษณะของตัวแปรกลุ่มนี้ เราเรียกกันรวม ๆ ว่า  
ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ (demographic variables) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา  
อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic status) ภูมิถิ่นา  
ศาสนา ฯลฯ (บุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์นี้เป็นแนวคิดที่ใช้หลักการของความ  
เป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจาก  
ภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็น  
แม่บทไว้ให้ พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจาก  
สภาพสังคมได้วางแบบอย่างไว้ให้แล้ว สำหรับคนรุ่นนั้น ๆ สังคมทำให้ผู้หญิงมี  
ลักษณะนิสัยและพฤติกรรมแตกต่างไปจากผู้ชาย คนที่มีการศึกษามีพฤติกรรม  
แตกต่างไปจากคนที่ด้อยการศึกษา กล่าวโดยสรุปก็คือ แนวคิดด้านประชากรศาสตร์  
เชื่อในความคิดที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรม  
แตกต่างกันไปด้วย

การสื่อสารก็จัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมทั่ว ๆ ไปแตกต่างกัน ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึงการเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือการใช้วจนะภาษา ตลอดจนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จตามประสงค์แล้ว ยังรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการ งานวิจัยที่ใช้แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์มักจะมองหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมจะมีกิจกรรม และการดำเนินชีวิต ตลอดจนการมีเวลาว่างที่แตกต่างกัน ผู้หญิงที่เป็นกลุ่มแม่บ้านมักนิยมฟังวิทยุและดูโทรทัศน์มากกว่าเปิดรับสื่ออย่างอื่น คนที่มีการศึกษาน้อยนิยมฟังวิทยุหรือดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือหรือหนังสือพิมพ์ คุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ ได้ผลักดันให้คนที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน ต้องมีกิจกรรมในทำนองเดียวกัน และพฤติกรรมต่าง ๆ ก็จะคล้ายคลึงหรือเหมือนกัน

แนวทฤษฎีนี้ใช้หลักของการอธิบายพฤติกรรมการเปิดรับสารของผู้รับสารว่าเป็นแรงบังคับจากภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น องค์ประกอบด้านอื่น ๆ นั้นไม่ได้นำมาใช้ในทฤษฎีหรือแม้แต่การอภิปรายผลการวิจัย องค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์มองข้ามไป ได้แก่ ลักษณะทางจิตวิทยา เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ตลอดจนรสนิยม (taste) ของผู้บริโภค ซึ่งน่าจะมิบทบาทเป็นอย่างยิ่งต่อการเปิดรับสื่อมวลชน ทั้งในแง่ประเภทของสื่อมวลชน และเนื้อหาที่เสนอในสื่อ เช่น คนที่มีรสนิยมต่างกัน อาจเลือกเปิดรับสื่อต่างประเภท เนื่องจากสื่อบางประเภทจะเสนอเนื้อหาที่หนัก หรือเบา หรือให้ความรู้ลึกที่แตกต่างกันไป

แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์ ไม่ได้นำเอาลักษณะทางจิตวิทยาซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญคือลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางจิตวิทยา เข้ามาอธิบายพฤติกรรมทางการสื่อสารของผู้รับสารเลย เพราะพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์นั้นมีความสัมพันธ์

เกี่ยวข้องกับสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ ลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่อาจสามารถอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ได้ พฤติกรรมการสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ด้วย

## 2. แนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

(The Uses and Gratifications)

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจได้เน้นแบบจำลองของกระบวนการการรับสารของบุคคลในด้านการใช้ประโยชน์และการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นดังนี้ (Katz E. and Others, 1974:21-22)

1. การแสวงหาข่าวสารของมนุษย์เป็นไปโดยความพึงพอใจของมนุษย์เอง ไม่ได้ถูกบังคับหรือชักเยอดีให้อ่าน ให้ดู หรือให้ฟัง และมนุษย์มีสิทธิที่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารนั้น ๆ ได้ถ้าเขามีความประสงค์

2. การสื่อสารของมนุษย์มีจุดมุ่งหมาย

3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าตัวอื่น ๆ ที่อาจจะสนองตอบความต้องการรู้ของมนุษย์ได้

4. ความต้องการของมนุษย์จะถูกกำหนดโดยตัวมนุษย์เอง ซึ่งอาจจะเกิดจากความสนใจ แรงจูงใจต่าง ๆ

5. มนุษย์ทุกคนถือว่าเป็นปัจเจกชนที่มีความต้องการส่วนตัว พฤติกรรมของมนุษย์ อาจจะอธิบายได้ว่าเกิดขึ้นจากความต้องการ (needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาต่าง ๆ กัน พฤติกรรมการรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา แม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้นจะไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุก ๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็

เป็นที่น่าสนใจว่าน่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง ตัวอย่างเช่น ความต้องการข่าวสารข้อมูล หรือการเปิดรับสื่อมวลชนอาจเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ที่ต้องชดเชยบางสิ่งบางอย่างที่ขาดไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น เช่นความต้องการมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ดังนั้น การบริโภคสื่อจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์เองที่จะรักษารูปแบบของพฤติกรรมที่เหมาะสม หรือเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมเพื่อรักษาให้ระบบชีวิตของตนคงอยู่ได้อย่างปกติ

แนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่องซึ่งความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมาจะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่

การศึกษาเกี่ยวกับสื่อมวลชนโดยทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจนี้เริ่มต้นเป็นครั้งแรก เมื่อ Herzog (1944) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการละครวิทยุภาคกลางวัน ในขณะที่เดียวกันศึกษาผลกระทบของสื่อต่อผู้รับสารเริ่มต่อเค้าว่าสื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากดังที่นักวิชาการในยุคเริ่มแรกเคยตั้งสมมติฐานไว้ ตัวอย่างเช่น Lazarsfeld และ Stanton (1949) พบว่า การรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา เมื่อปี 1948 นั้น การหาเสียงไม่ได้ทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเปลี่ยนใจในการเลือกผู้สมัครเลย เพียงแต่เป็นการย้ำให้ผู้ลงคะแนนเสียงมั่นใจในการเลือกแต่เดิมของตนมากขึ้นเท่านั้น

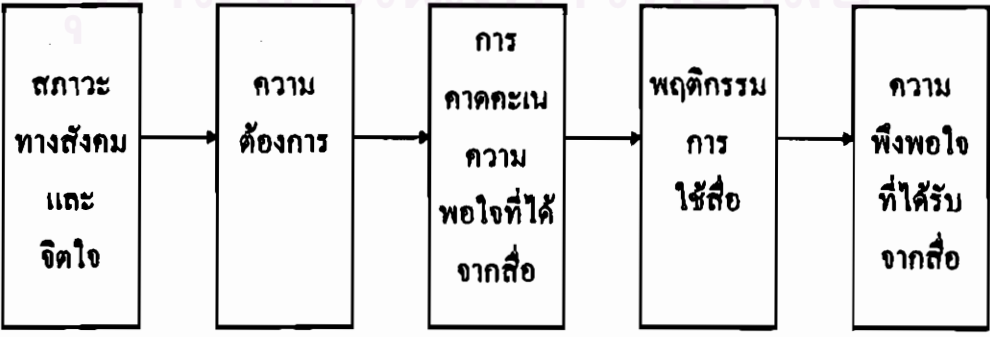
การค้นพบครั้งนี้เป็นแนวให้นักนิเทศศาสตร์มองเห็นว่าผู้รับสารนั้นไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่มีบทบาทมากขึ้นไปกว่านั้น จึงโยงไปสู่ความคิดที่ว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตน ทำให้การวางแนวคิดใหม่ซึ่งถือว่าการสื่อสารนั้นผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลักได้รับการสนับสนุนเป็นจริงเป็นจังขึ้น

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อจึงได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการวิจัยสื่อสารมวลชน ซึ่งแต่เดิมงานวิจัยสื่อสารมวลชนนิยมศึกษาเกี่ยวกับ ผล (effects) ของสื่อที่มีต่อบุคคล การศึกษาในแนวนี้เป็นแนวตรงกันข้ามกับแนวคิดเดิม กล่าวคือไม่ได้ศึกษาว่าบุคคลเป็นผู้ถูกกระทำ (passive) ที่ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติไปตามผลที่ได้รับจากสื่อแต่พิจารณาในทางตรงกันข้ามว่าบุคคลเป็นผู้กระทำ (active) ที่มีความปรารถนาจะเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจส่วนตัว

Katz (1974) มีความเห็นว่า งานวิจัยเกี่ยวกับ “ผล” หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้น ควรให้ความสนใจลดน้อยลงแต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ “การใช้” สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดยแคทซ์ชี้ให้เห็นว่าสื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ

Davison เป็นอีกผู้หนึ่งที่ทำให้การสนับสนุนแนวคิดของแคทซ์ โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลทุก ๆ คน มีความเกี่ยวข้องอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือ เลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

แคทซ์และคณะ (Katz and Others, 1974) ได้ให้คำอธิบายในแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของบุคคลผู้รับสาร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลอง ดังนี้



แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

## แบบจำลองของแกทซ์ ได้กล่าวถึง

แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ 1. สภาวะทางสังคมและจิตใจที่ผลต่อ 2. ความต้องการของบุคคลซึ่งนำไปสู่ 3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ 4. สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ 5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งผลให้เกิด 6. ความพอใจที่ได้รับจากสื่อและ 7. ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดหวังหรือคาดคะเนสื่อแต่ละประเภท จะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไป ดังนั้น ลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันออกไป ขั้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อก็จะแตกต่างกันไปด้วย

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบจำลองข้างต้น อาจจะยกเป็นตัวอย่างให้ได้เห็นในกรณีที่ปัจเจกบุคคลผู้หนึ่งซึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจ และสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชนโดยเลือกดูรายการข่าวจากวิทยุโทรทัศน์ ฟังข่าวจากวิทยุกระจายเสียง หรือ อ่านข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เขาต้องการได้คือเป็นคนรอบรู้และทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุก ๆ วัน ก็อาจมีผลอื่น ๆ ตามมานอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน

ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล สามารถเลือกบริโภคข่าวสารจากสื่อใด ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ เพื่อใช้ประโยชน์และสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

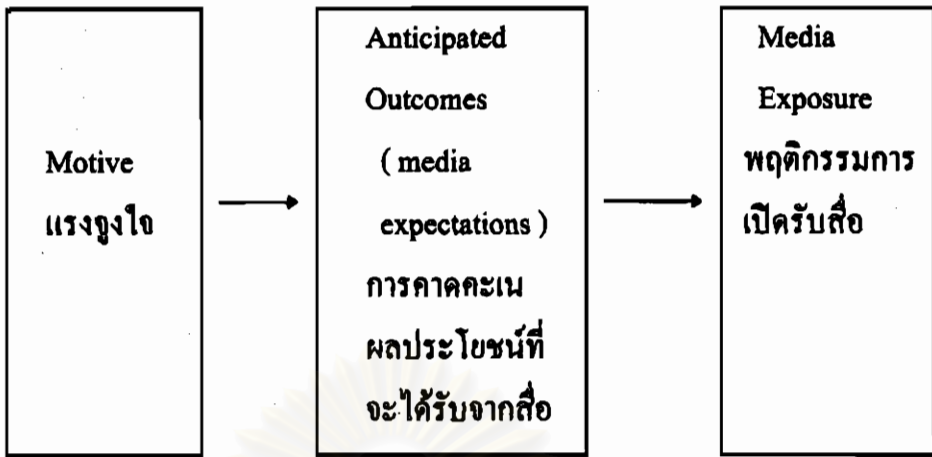
3. แนวทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ  
(The Expectancy)

แนวทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเน้นใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมผู้รับสารด้วยหลักการเดียวกันกับแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงงูงใจ และยังเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจด้วยคือเน้นการใช้สื่อว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและเหตุผลตามหลักการที่ Alfred Schutz (1972) นักสังคมวิทยาได้เสนอแนวทฤษฎีเชิงโครงสร้าง (Structural Approach) ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนมนุษย์จะลงมือทำสิ่งใดจะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่ นี่คืสิ่งทีคนต้องการจะทำ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมกรเปิดรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่การใช้สื่อมีลักษณะเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้

แนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงงูงใจมีพื้นฐานหลักอยู่ 3 ประการคือ

1. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นอิสระ ไม่เพียงแต่อิสระที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้เท่านั้น หากแต่ยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือน ๆ กับคนอื่น ๆ
2. แม้ว่าจะมีแรงงูงใจบางอย่างอยู่ภายในมนุษย์ แต่เราควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา
3. สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับแนวทฤษฎีนี้คือ อนาคต อนาคตที่ผู้รับสารสามารถมองเห็นนั่นคือผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ว่าหากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นตามบ้างในอนาคต ด้วยเหตุนี้คำว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จึงถูกนำมาใช้กับแนวทฤษฎีนี้เมื่อได้นำเอามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารและพฤติกรรมกรสื่อสาร

### แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ เป็นดังนี้



McQuail และ Gurevitch (1974) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทฤษฎีนี้ว่าในการนำแนวทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้รับสารนั้น พฤติกรรมการเปิดรับสื่อถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมอิสระ ซึ่งผู้รับสารแสวงหาเพื่อจะให้ได้อะไรซึ่งผลประโยชน์ฉับพลัน (immediate benefits) หรือผลประโยชน์ที่จะตามมาในอนาคต (delayed benefits) ซึ่งถ่วงแล้วแต่เป็นผลประโยชน์ที่ผู้รับสารมองเห็นและต้องการ

McQuail และ Gurevitch ยังได้เสนอว่า เมื่อหลักการทั้งหลายของแนวคิดพฤติกรรมและแรงงูงใจหรือทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัย เมื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้รับสารจากสื่อมวลชน แนวทางปฏิบัติจะเป็นดังนี้

1. ใช้วิธีการตั้งคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบว่าทำไมผู้รับสารจึงเปิดรับสื่อต่าง ๆ ผู้รับสารจะรู้ได้ว่าแรงงูงใจของตนคืออะไร คำตอบที่ได้มักจะเป็นคำอธิบายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้รับสาร
2. อย่าด่วนสรุปว่า พฤติกรรมทุก ๆ อย่าง มีความหมายได้ ความหมายเดียว ผู้รับสารแต่ละคนอาจให้ความหมายประสบการณ์เดียวกันแตกต่างกันไปโดยมักนำเอาความเห็นส่วนตัวเข้าไปปะปนในการให้ความหมายด้วย จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามในแบบสอบถาม หรือเครื่องมือแบบอื่น ๆ อธิบายความหมายของคนประกอบด้วย



3. เมื่อถามคำถาม พยายามเพิกคำตอบจากผลที่ผู้รับสาร คาดว่าจะได้รับ (anticipated outcomes) จากการเปิดรับสื่อมวลชน พยายามมุ่งเน้นไปที่ผลในอนาคตไม่ใช่ผลจากอดีต

4. พยายามตีกรอบของคำถามให้อยู่ในขอบเขตของประสบการณ์ ทางด้านการสื่อสารเท่านั้น สิ่งอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ สถานการณ์ชีวิต หรือ ประสบการณ์ในอดีตนั้นมีความสำคัญน้อยกว่าสิ่งที่ผู้รับสารปัจจุบันมองเห็นว่าจะได้จากสื่อมวลชนในอนาคต

โดยสรุปแล้ว จากแนวทฤษฎีที่กล่าวมานี้ได้มุ่งเน้นศึกษาที่ตัวผู้รับสาร เป็นหลัก โดยคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านจิตใจและทางด้านสังคมของบุคคลซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร โดยแนวคิดประชากรศาสตร์ได้ใช้หลักของตัวแปรอันเป็นแรงบังคับจากภายนอกซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้รับสารที่มีหรือเป็นอยู่เพื่ออธิบายถึงอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้รับสาร ในขณะที่แนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ และแนวทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ จะเน้นที่ความต้องการของมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรภายในของผู้รับสารอันเป็นแรงผลักดันที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้รับสาร ดังนั้นพฤติกรรมการสื่อสารจึงควรเกิดขึ้นจากทั้งอิทธิพลจากภายนอกและภายในประกอบเข้าด้วยกัน เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล

#### 4. แนวทฤษฎีการเลือกรับสาร

(The Selective Exposure)

ทฤษฎีนี้ปรับปรุงต่อมาจากทฤษฎีการเรียนรู้คือ แทนที่จะมองว่าสิ่งเร้าอันเดียวจะสามารถก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้แบบเดียวกันหมดในผู้รับสารทุกคน นักการสื่อสารเริ่มมองเห็นว่าคุณสมบัติต่างๆ ของผู้รับสารก็เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะกำหนดรูปแบบของปฏิกิริยาตอบโต้ในผู้รับสารด้วย ตามทฤษฎีนี้การจะส่งข่าวสารใด ๆ ออกไปต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผู้รับสารคือ ประชาชนด้วย เพื่อเข้าใจความต้องการ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ โลกทัศน์ ประสบการณ์ อิทธิพลกลุ่ม อิทธิพลครอบครัวและสภาพวัฒนธรรมต่างๆ ของผู้รับสารก่อน จึงจะมาจัดวางยุทธวิธีของการสื่อสารคือ การเลือกผู้ส่งสาร สร้างสาร และการเลือกสื่อในการกระจายข่าวสาร เพราะตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าถ้าหากข่าวสารใดไม่สอดคล้องกับ

ความรู้ ความคิดเห็น ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ หรือทัศนคติของกลุ่มแล้วข่าวสารนี้จะไม่ได้รับความสนใจ ประชาชนจะปิดรับข่าวสารดังกล่าว หรือถ้าเปิดรับก็จะไม่สนใจอย่างแท้จริง และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการตีความข่าวสารที่ได้รับด้วย ดังนั้น การสร้างสารจะต้องกระทำกันอย่างพิถีพิถัน เพื่อไม่ให้เนื้อหาของข่าวสารขัดต่อความเชื่อ ความรู้สึก ค่านิยมและตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตัวผู้รับสาร ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านจิตใจ - สภาพจิตใจจะเป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในตัวผู้รับสาร และจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการรับสารหรือการโน้มน้าวจิตใจ องค์ประกอบทางจิตใจนับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรกเพราะไม่ว่าปริมาณข่าวสารจะมีอยู่อย่างมากเพียงใด ถ้าผู้รับสารไม่มีความสนใจและไม่รับรู้ในข่าวสารนั้น สัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสารคงไม่เกิด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นกระบวนการที่ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะเลือกรับข่าวสารที่มีอยู่ เพื่อนำมาพิจารณาไตร่ตรอง อันเป็นผลจากสิ่งเร้าบางประการ และ เพื่อแปลความหมายของข่าวสารนั้นออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ (cognition) หรือพฤติกรรมต่าง ๆ นักทฤษฎีและนักวิจัยทางการสื่อสารเรียกว่ากระบวนการเลือกรับข่าวสารอันประกอบด้วยพฤติกรรม 3 แบบคือ

1. การเลือกสนใจ (selective attention) ได้แก่ แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เพราะโดยปกติแล้วคนเรามักจะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดเห็นและความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดเห็นเดิมของตน ทั้งนี้ เนื่องจากการรับข่าวสารไม่ลงเอย หรือสอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้ว จะทำให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลย์ หรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า cognitive dissonance ฉะนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้และการตีความหมาย (selective perception and interpretation) หลังจากทีเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดแล้ว คนเราก็ยังเลือกรับรู้และเลือกตีความ สารที่ได้รับแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทักษะคติ ความต้องการ ความหวัง แรงงูใจ สภาวะร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ ในขณะนั้น

เป็นต้น ฉะนั้นในบางครั้งคนเราอาจจะบิดเบือนข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเองด้วย

3. การเลือกจดจำ (selective retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือเรื่องที่ขัดแย้งเรื่องด้านกับความคิดเห็นของตนได้โดยง่าย ดังนั้นการเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับจึงเท่ากับเป็นการช่วยเสริมให้ทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของคนเรามีความมั่นคงยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

นอกจากพฤติกรรมกรรมการเลือกรับข่าวสารดังกล่าวแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ คือ (Schramm W., 1973)

1. ประสบการณ์ เนื่องจากผู้รับสารย่อมมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุประสงค์ สิ่งของ ฯลฯ แตกต่างออกไป ประสบการณ์จึงเป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่เคยเห็นแตกต่างกัน

2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร เนื่องจากผู้รับสารอาจจะแสวงหาข่าวสารที่ต้องการ เพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารจึงจะช่วยให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ว่า ข่าวสารอย่างหนึ่งมีประโยชน์แตกต่างกับข่าวสารอีกอัน จึงก่อให้เกิดพัฒนาการและปรับปรุงอุปนิสัยและรูปแบบการแสวงหาข่าวสาร

3. ภูมิหลังแตกต่างกัน เนื่องจากเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มักจะสนใจสิ่งที่ไม่เคยพบมาก่อน รวมทั้งสนใจในความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางวัตถุประสงค์ของหรือเรื่องราวต่าง ๆ

4. การศึกษาและสภาพทางสังคม นับเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ขึ้นในตัวบุคคลและเป็นตัวชี้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้ที่ทั้งพฤติกรรมในการเลือกรับสื่อและเลือกเนื้อหาของข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การศึกษาจะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการอ่าน (โดยการรับสื่อถึงพิมพ์) และกระหายที่จะสะสมเพิ่มพูนด้วยการแสวงหาความรู้ให้กว้างขวางขึ้น

5. ความสามารถในการรับสาร ทั้งสภาพร่างกายและจิตใจของคน จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการรับข่าวสารของบุคคล โดยสภาพร่างกาย ในที่นี้หมายถึงสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ผู้รับข่าวสารที่มีอวัยวะร่างกายที่ครบถ้วน ประสาทสัมผัสทุกอย่างทำงานได้อย่างเป็นปกติ ย่อมอยู่ในสภาพที่จะรับข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่บกพร่องทางร่างกายและประสาทสัมผัส นอกจากนี้สภาพทางร่างกายยังมี ส่วนสัมพันธ์กับสติปัญญาของคนทั่วไปด้วย การเปลี่ยนแปลงทางอายุที่สูงขึ้น ระยะเวลาที่ได้รับการศึกษา รวมทั้งการเจริญเติบโตทางความคิด ย่อมมีความสัมพันธ์ทั้ง ทางบวกและทางลบต่อการโน้มน้าวจิตใจ

6. บุคคลิกภาพ บุคคลิกภาพของผู้รับสารแต่ละคนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดข่าวสาร ที่ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และพฤติกรรมของผู้รับสารอีกต่อหนึ่ง ทำนองเดียวกับองค์ประกอบในเรื่อง ความสามารถของบุคคล มีหลักฐานทางการวิจัยที่แสดงว่า ความนับถือตนเอง (self-esteem) และความวิตกกังวล (anxiety) ของบุคคล ล้วนเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลทางสังคม กล่าวคือ ผู้ที่มีความวิตกกังวลหรือตื่นเต้นมักจะได้รับ อิทธิพลจากสังคมได้ง่าย และมีความโน้มเอียงที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับค้นหาเพื่อที่จะ ได้หลีกเลี่ยงอิทธิพลจากสังคมนั้นเอง เช่นนี้เป็นต้น

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารแต่ละคนเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่ทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความ เข้าใจความหมายในข่าวสารของผู้รับ ถ้าผู้รับข่าวสารมีอารมณ์ปกติ มีความพร้อม มุ่งมั่นและมีสมาธิต่อข่าวสารนั้น สัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารจะมีมากกว่าผู้รับสารที่ ไม่มีอารมณ์กับข่าวสารนั้น นอกจากนี้เราควรสังเกตด้วยอีกว่า อารมณ์ของผู้รับ ข่าวสารนั้น สามารถพิจารณาได้ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากตัวผู้รับสารในขณะนั้นเอง และความรู้สึกหรือท่าทีที่มีอยู่ก่อนแล้ว (predisposition) เกี่ยวกับข่าวสารนั้นด้วย

8. ทัศนคติ ถือเป็นตัวแปรที่มีอยู่ระหว่างการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยการแสดงออกมาทางพฤติกรรมของผู้รับสาร

ที่มีต่อข่าวสารแต่ละประเภทที่พบ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นคุณสมบัติหรือท่าทีที่ผู้รับสารแต่ละคนมีอยู่ก่อนที่จะรับข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยปกติทัศนคติของผู้รับข่าวสารเป็นสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป การรับข่าวสารหรือการโน้มน้าวจิตใจของผู้รับข่าวสารจะแตกต่างกันไป ในทำนองเดียวกับการตอบสนองของผู้รับจะเปลี่ยนไปตามสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

2. องค์ประกอบด้านสังคม - นับเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมที่สามารถสร้างประสบการณ์ กล่อมเกลา และ ปฏักฝังทัศนคติ ความคิด รวมทั้งพฤติกรรมทั่วไปของผู้รับข่าวสารโดยตรง องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

1. สภาพแวดล้อม จะเป็นตัวสำคัญอีกตัวหนึ่งในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมทางครอบครัว ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการสร้างทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่คนเราเกิดมา นอกจากนี้สถานการศึกษาก็เป็นแหล่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญา ความคิด ความเชื่อ อันเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงออกโดยทั่วไปแล้ว สภาพแวดล้อมจึงเป็นสถาบันที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นตัวกำหนดสิ่งเร้าหรือตัวข่าวสารที่บุคคลควรจะได้รับหรือสนองตอบต่าง ๆ รวมทั้งการคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่แสดงออกในสถาบันเหล่านั้นด้วย

2. บทบาทของผู้รับข่าวสาร บทบาทเป็นโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดขึ้น บทบาทแต่ละบทบาทจะมีรูปแบบของพฤติกรรมเป็นส่วนควบอยู่ด้วยเสมอ สำหรับในระบบการสื่อสารแล้ว บทบาทจะเป็นปัจจัยซึ่งแหล่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสาร สามารถที่จะคาดคะเนพฤติกรรมของกันและกันในสถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นปัจจัยทางสังคมที่ทำให้เกิดการสื่อสารสัมฤทธิ์ผลได้ตามต้องการ กล่าวคือ หากผู้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางสถานภาพและบทบาทอย่างไรกับผู้ส่งข่าวสารหรือแหล่งข่าว ความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างกันในบทบาทรวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมจะมีอิทธิพลทางความคิดและความรู้สึกทางค่านิยมและเป้าหมายของกันและกัน

3. กลุ่มอ้างอิง เนื่องจากบุคคลแต่ละคนในสังคมอาจมีบทบาทอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ในสังคมที่ซับซ้อนมาก ๆ บุคคลอาจมีบทบาทต่าง ๆ อยู่ในกลุ่มสังคม มีตำแหน่งหน้าที่ มีพฤติกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มของตน กลุ่มเหล่านี้จึงเป็นเสมือนแหล่งอ้างอิงของบุคคลที่สังกัด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ปทัสถาน (norm) บทบาทและพฤติกรรมของกลุ่มที่บุคคลสังกัดอยู่ จะเป็นสิ่งชี้พฤติกรรมและความเชื่อของบุคคลที่เป็นสมาชิก ฉะนั้นเราอาจคาดคะเนพฤติกรรมของผู้รับข่าวสารได้จากบทบาทและพฤติกรรมของกลุ่มที่ผู้รับสารสังกัดอยู่

4. วัฒนธรรมและประเพณี การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสภาพวัฒนธรรมและประเพณีสังคม วัฒนธรรมอย่างหนึ่งคือ สภาพที่บุคคลมีความเชื่อ มีค่านิยม มีการรักษาวัตถุสิ่งของ รวมทั้งการแสดงออกร่วมกัน วัฒนธรรมอาจจะแสดงออกมาทางกีฬา การร้องรำทำเพลง โครงสร้างการดำเนินชีวิตของครอบครัว การปกครอง การศึกษา ฯลฯ เป็นต้น ระบบสังคมและวัฒนธรรมที่ผู้รับข่าวสารสังกัดอยู่ ย่อมมีส่วนในการหล่อหลอมพฤติกรรมและมีผลกระทบต่อการรับข่าวสารของผู้รับ

5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะพื้น ๆ ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่สำคัญได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น ย่อมมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารเป็นอันมาก

6. การศึกษาและสถานภาพทางสังคม ทั้งสองสิ่งนี้ล้วนมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดความสนใจในการแสวงหาข่าวสารของผู้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาจะมีส่วนช่วยให้เกิดทักษะในการอ่าน และความกระหายในการเพิ่มพูนข่าวสาร โดยการแสวงหาความรู้ให้กว้างขวางขึ้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตรีงษา เกตุละม่อม (2534) งานวิจัยเรื่อง “สภาพการณ์และลักษณะของการใช้วิทยุติดตามตัวในประเทศไทย” ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละอาชีพและทำการศึกษา 2 ส่วนคือ ศึกษาสภาพการณ์ของวิทยุติดตามตัวและแนวโน้มของ

วิทยุติดตามตัวและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้วิทยุติดตามตัวและลักษณะการใช้ของวิทยุติดตามตัว ผลการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรผู้รับสารพบว่าผู้ใช้วิทยุติดตามตัวมีความต้องการที่จะใช้วิทยุติดตามตัวอยู่แล้ว เนื่องจากวิทยุติดตามตัวสามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็วขึ้นในขณะที่อยู่นอกสถานที่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ระบุเหตุผลว่าต้องการความรวดเร็วในการสื่อสารร้อยละ 66.67 นอกจากนี้ผลสรุปเกี่ยวกับแนวโน้มของการใช้วิทยุติดตามตัว พบว่า แนวโน้มต่อไปในอนาคตอาจมีการใช้วิทยุติดตามตัวในเรื่องส่วนตัวมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคนมีเวลาให้กันน้อยลงโอกาสที่จะมีการพบปะแบบเผชิญหน้ากันมีน้อย ประกอบกับขณะนี้บริษัทผู้ผลิตต่างพัฒนาเทคโนโลยีของตนให้สนองความต้องการของผู้ใช้เพิ่มขึ้น เช่นสามารถสื่อสารเป็นข้อความภาษาไทย มีข้อความที่ยาวขึ้นแทนการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว จากสิ่งเหล่านี้จึงทำให้คนต้องอาศัยเครื่องมือสื่อสารในการติดต่อสื่อสารในเรื่องทั่วไป ทั้งเรื่องงาน และ ชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเมื่ออยู่นอกสถานที่ซึ่งไม่อาจใช้โทรศัพท์ธรรมดาได้ ดังนั้น เมื่อวิทยุติดตามตัวมีคุณสมบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์หลากหลายมากขึ้น และมีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานและการดำเนินธุรกิจซึ่งต้องอาศัยเวลา ความรวดเร็วและความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารของคนในประเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จึงมีความเห็นว่า ในอนาคตจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวมากขึ้นทั้งจำนวนผู้ใช้ และปริมาณการใช้ รวมทั้งกลุ่มผู้ใช้อาจขยายจากกลุ่มเดิมคือ จากกลุ่มที่มีรายได้ประมาณ 10,000-20,000 ต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่านี้ เนื่องจากต่อไปจะมีราคาถูกลงและจะเปลี่ยนจากสินค้าหรือของใช้เฉพาะกิจ เป็นสินค้าหรือของใช้ในชีวิตประจำวัน

อุษา จันทรประภาส (2535) งานวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดจันทบุรี โดยผลการทดสอบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจกับลักษณะทางประชากรของผู้ฟัง พบว่า ผู้ฟังทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีช่วงอายุต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับผู้ฟังที่มีการศึกษาต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ฟังที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจสูง รองลงมา คือ ผู้ฟังที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นอกจากนั้น ผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชน ยังมีลักษณะการใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงจากเนื้อหาสาระที่รายการนำเสนอ

วิชา เกษวฤต (2538) งานวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์, การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์, การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย