

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ กับ การรับรู้ประโยชน์ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ กับความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย

และได้ตั้งสมมุติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. นิสิตกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์
3. การรับรู้ประโยชน์จากระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ
4. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือนิสิตระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก และหน่วยสอน จังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 300 คน เป็นนิสิตที่เข้ารับการศึกษที่จังหวัดพิษณุโลก 150 คน และนิสิตที่เข้ารับการศึกษที่จังหวัดเพชรบูรณ์ 150 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเป็น 2 จังหวัดแรกในภาคเหนือที่มีการใช้การสื่อสารระบบนี้ในการศึกษาอย่างสมบูรณ์แบบแล้ว สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งใช้เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งตัวแปรพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ส่วนการทดสอบสมมุติฐาน นั้น ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดย T - test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) ตลอดจนใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้สารระบอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผล ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุช่วงระหว่าง 36 - 40 ปี เกือบทั้งหมด อาชีพรับราชการ และมีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนทั่ว ๆ ไปในมหาวิทยาลัยจากเพื่อน และมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพจากอาจารย์ประจำคณะ / ภาควิชา มากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า อาจารย์ประจำคณะ / ภาควิชา ก็ยังเป็นแหล่งข้อมูลที่สร้างความเข้าใจในเรื่องการประชุมทางไกลผ่านจอภาพให้กับกลุ่มตัวอย่างได้อีกทางหนึ่งด้วย

การรับรู้ประโยชน์

ในอันดับแรกนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ประโยชน์ของการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพว่า ควรจะมีระบบที่ดี กล่าวคือ มีวัสดุอุปกรณ์ด้าน Hardware และ Software ที่พร้อมในการดำเนินงาน ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ก็ควรมีความรู้เกี่ยวกับชุดอุปกรณ์ดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังรับรู้ และเข้าใจถึงระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ที่เมื่อนำมาใช้ในแวดวงการศึกษาแล้ว เกิดประโยชน์ หลายประการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์ในระดับที่สูง ได้แก่

- ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยพัฒนาขีดความสามารถของการสื่อสารทางไกล และเป็นการสื่อสาร 2 ทาง
- ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เรียนที่ต้องเดินทางไปเรียนตามเมืองใหญ่

- ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้สอนที่ต้องเดินทางไปสอนตามส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ในระดับที่สูง โดยส่วนใหญ่พอใจเรื่องของประโยชน์ ซึ่งเกิดขึ้นกับตนเอง และทำให้ได้รับความสะดวกหลายประการ ได้แก่

- ระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านจอภาพ ช่วยให้ได้เรียนกับอาจารย์ หรือ ผู้เชี่ยวชาญ โดยไม่ต้องเดินทางไกล
- ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เป็นสื่อสมัยใหม่ที่ช่วยให้ท่านมีความสะดวกในการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น

การทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Testing)

สมมุติฐานข้อที่ 1 : นิสิตกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจแตกต่างกัน

- จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยสถิติทดสอบ T - test ในตัวแปรเพศ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิง มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ส่วนการรับรู้ประโยชน์นั้น พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชายมีการรับรู้ประโยชน์มากกว่านิสิตหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกับเรื่องของความพึงพอใจ ที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชายมีความพึงพอใจมากกว่า นิสิตหญิง เช่นเดียวกัน

- สำหรับการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวแปร อายุ อาชีพ และ รายได้ พบว่า ลักษณะทางประชากร กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 : พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 : การรับรู้ประโยชน์ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้ใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 : พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของผู้รับสาร

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งประกอบไปด้วย การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนทั่ว ๆ ไปในมหาวิทยาลัย

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ และการเปิดรับข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่สร้างความเข้าใจ นั้น พบว่า มีเพียงการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งเหมือนกับผลที่ได้จากการจำแนกแหล่งข้อมูลของการเปิดรับข่าวสารดังกล่าว ออกเป็นประเภทของสื่อ คือ สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ปรากฏว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อทั้ง 2 ประเภท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และสัมพันธ์ในระดับต่ำ เช่นเดียวกัน

ในส่วนของ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนทั่ว ๆ ไปในมหาวิทยาลัย พบว่า สื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และสัมพันธ์ในระดับต่ำ สำหรับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความพึงพอใจ

จะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ค้นพบเหล่านี้ ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ซึ่งถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ (New media) ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาการสื่อสารทางไกลแบบ 2 ทาง (two - way communication) ในแวดวงการศึกษาได้ อย่างไรก็ตาม ผู้รับสาร นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสาร จึงมีความหมาย และสาระ ซึ่งอภิปรายได้ด้วยเหตุและผล ของสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในกระบวนการสื่อสาร ภายใต้กรอบของสถาบันการศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

ในสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ นับเป็นสื่อสมัยใหม่ และเป็นนวัตกรรมทางการสื่อสารอย่างหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนพัฒนา และแก้ปัญหาการขาดโอกาสทางการศึกษาของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้ ทำให้ประชาชนเหล่านี้มีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญา และมีการพัฒนาด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น (สมจิตร แก้วนาค , 2539)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการประชุมทางไกลผ่านจอภาพจะมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สักเพียงใด แต่ระบบดังกล่าวก็ไม่สามารถจัดการกับตัวเองได้ ต้องมีผู้จัดดำเนินการนำมาใช้จึงควรพิจารณาเรื่องของการจัดการที่เหมาะสมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร หมายถึงผู้สอน สาร หมายถึงเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ช่องทาง หมายถึงอุปกรณ์ Hardware และ Software ของระบบซึ่งทำให้ผู้สอนและผู้เรียนติดต่อถึงกันได้โดยการเห็นและการได้ยิน ผู้รับสาร หมายถึงผู้เรียน และการมีปฏิสัมพันธ์กัน หมายถึงการโต้ตอบแบบสองทางระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ตลอดจนผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

จากผลการวิจัย มีประเด็น ที่น่าพิจารณาว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ซึ่งวัดโดยความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย ของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ตารางที่ 6) ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจ กลับอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 8 และ 9 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก จำนวนของข่าวสารจากแหล่งสาร หมายถึง จำนวนข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้เผยแพร่ออกไปยังผู้เรียนมีน้อยมาก คือมีเฉพาะช่วงปฐมนิเทศนิสิตใหม่ปีละหนึ่งครั้งเท่านั้น จึงทำให้ ผู้เรียนได้รับข่าวสารไม่เพียงพอ อีกทั้งทางมหาวิทยาลัยเองอาจจะมีได้มีการแยกประเภทของผู้รับสาร ว่าเป็น นิสิตระดับใด หรือ มีการเรียนการสอนแบบใด ซึ่งเนื้อหาของข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปจึงมีลักษณะกว้าง ๆ ไม่เจาะจงผู้รับสาร และอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนต้องเรียนผ่านสื่อสมัยใหม่ ดังนั้น ลักษณะของข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ออกไปควรมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน คงที่ และมีความต่อเนื่อง ตลอดจน ในส่วนตัวของผู้เรียนแต่ละบุคคล ก็ยังมีกระบวนการเลือกรับข่าวสารแตกต่างกันไป ซึ่ง Klapper (1960) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อองค์ประกอบในเรื่องตัวผู้รับสารที่สำคัญประการหนึ่งคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของมนุษย์ ได้แก่ การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) และการ

เลือกจดจำ (Selective Retention) ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า หากจำนวนของข่าวสารจากแหล่งสารมีไม่เพียงพอ รวมกับกระบวนการเลือกสรรของผู้รับสารแล้ว การตัดสินใจในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในการเรียนการสอน ก็จะมีน้อยลงตามไปด้วย

จากผลการวิจัยพบว่า สื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับมากที่สุด ได้แก่ สื่อบุคคล ประกอบไปด้วย อาจารย์ประจำคณะ/ภาควิชา และเพื่อนร่วมชั้นเรียน นั้น น่าจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในการเรียนการสอนต่อไปได้ เหตุเพราะลักษณะการสื่อสารของบุคคล สามารถที่จะกลั่นกรองเลือกผู้รับสารได้สูง ตลอดจนมีผลต่อการชักจูงใจ อีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากสื่อบุคคลมีทิศทางทางไหลแบบ 2 ทาง และมีปริมาณการสื่อสารกลับ (Feedback) สูง (Rogers and Svenning, 1969) จึงสามารถช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ได้ อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ แต่กลับมีการรับรู้ประโยชน์ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะทั้งสื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจของมหาวิทยาลัย อาจไม่สามารถเข้าถึง หรือดึงดูดใจกลุ่มตัวอย่างให้อยากที่จะเปิดรับได้ และหากกลุ่มตัวอย่างต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อดังกล่าวเพื่อประโยชน์ต่อตนเองจริง ๆ ก็คงต้องใช้ความพยายามมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความพยายามในการแสวงหาข่าวสารก็ดี ความพยายามที่จะเข้าถึงข่าวสารก็ดี หรือความพยายามที่จะสร้างความเข้าใจในข่าวสารนั้น ๆ ก็ดี ซึ่ง Schramm (อ้างถึงใน ขวรัตน์ เจริญ 2527) ได้ให้หลักทั่วไปอันเป็นเหตุผลของการเลือกรับว่า คนเราย่อมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (least effort) และได้ประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด (promise of reward) เพื่อแสวงหาข่าวสารและใช้ข่าวสารบางอย่างที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ข่าวสารที่ได้มาเสริมสร้างบารมี เพื่อให้ข่าวสารช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย และช่วยให้ตนเองเกิดความสุขสนานบันเทิง ซึ่งข่าวสารเหล่านี้ไม่ว่าจะให้คุณในทางปฏิบัติ ทางจรรโลงใจ หรือแม้ทางความคิด ก็สามารถหาได้จากสื่อมวลชนเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้เอง สื่อมวลชนจึงเป็นอีกทางหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกเปิดรับ โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพที่นำมาใช้ในการศึกษา หรือในด้านอื่น ๆ จึงส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์มีในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers and Svenning (1969) ซึ่งกล่าวว่า สื่อมวลชนมีพลังที่จะก่อให้เกิดการแพร่กระจายข่าวสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ เช่น เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม อีกทั้งยัง

มีข้อยืนยันจากผลการวิจัยของ สุกัญญา สุตบรรทัด (2539) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การยอมรับของประชาชนต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า คนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิธีการที่จะทำให้คนสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศก็คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

นอกจากนี้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้ใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในการเรียนการสอนแล้ว จึงเกิดการยอมรับและความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะสังคมยุคข้อมูลข่าวสารเช่นในปัจจุบัน มีระบบค่านิยมและบรรทัดฐานทางสังคม ที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคมให้รวดเร็วด้วยการสื่อสารสมัยใหม่อยู่แล้ว ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่มีลักษณะยอมรับนวัตกรรมเร็ว (Innovators) โดยสังเกตจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารถึงร้อยละ 80 กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท จึงน่าจะเป็นผู้ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามาในสังคมได้รวดเร็ว มีระดับการรังเกียจที่สูง ความยุติธรรม และ ความก้าวหน้า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงความพึงพอใจในการเรียน และจากการศึกษาวิจัยระบบการเรียนการสอนทางไกลในประเทศไทย อังกฤษ ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ในวารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา ของ กฤษมันต์ วัฒนา (2540) ยืนยันว่า ผู้เรียนในระบบการเรียนการสอนทางไกลโดยผ่านสื่อสมัยใหม่ ต้องมีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะ และแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์สูง และผู้เรียนที่เหมาะสมกับระบบนี้ได้แก่ การเรียนระดับบัณฑิตศึกษา อีกทั้งระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในการเรียนการสอนก็ยังดีกว่าการเรียนทางไกลแบบเดิม ๆ เพราะสามารถโต้ตอบกันได้ทั้งภาพ เสียง และข้อมูลแบบทันทีทันใด เข้ากันได้กับสังคมมีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน ทดลองใช้และเข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ Lerner (1958) ว่า การรับนวัตกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ขึ้นอยู่กับบุคคล ระบบสังคม ระบบการสื่อสาร ตัวนวัตกรรม และระยะเวลา เมื่อกลุ่มตัวอย่างยอมรับแล้ว จึงเกิดความพึงพอใจตามมา

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพจะมีผลดีต่อแวดวงการศึกษา กล่าวคือ เป็นการให้โอกาสทางการศึกษาและความเสมอภาคแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ให้ความสะดวกในการศึกษา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของประชาชนในประเทศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า แต่อีกมุมหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามก็คือ คุณภาพของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร โดย Berlo (1960) ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการสื่อสารดังกล่าว เป็นปัจจัยที่จะกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสาร หากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูง การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย สำหรับผู้ส่งสาร ควรพิจารณาถึงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนและผู้

ควบคุมอุปกรณ์ให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ สาร ควรพิจารณาถึงการวางแผนหลักสูตร และเนื้อหาวิชาที่เหมาะสมกับการสื่อสารทางไกล(โดยมีการพิจารณาถึงระบบการประชุมทางไกล ผ่านจอภาพในการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละวิชาประกอบกันไปด้วย) สื่อ นอกเหนือจากคุณภาพของระบบแล้ว ควรพิจารณาถึงการใช้เทคโนโลยีนำเสนอบทเรียน ให้กระตุ้น ความสนใจของผู้เรียนในห้องเรียน อาทิ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น ผู้รับสาร ควรมีการ ประเมินผู้เรียนว่ามีความพอใจหรือไม่ อย่างไร และควรทดสอบผู้เรียนที่จบการศึกษาระบบการ ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ กับผู้เรียนในห้องเรียนปกติ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ ของระบบดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จะเห็นได้ว่า ประเด็นเกี่ยวกับการนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาใช้ ในการเรียนการสอน ต้องรู้จักเลือกและกำหนดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของการสื่อสาร ดัง กล่าวข้างต้น เพื่อที่เราจะได้เป็นผู้กำหนดและควบคุมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ได้ อย่างเหมาะสม มิใช่ให้เทคโนโลยีมาเป็นผู้กำหนดตัวเรา ตามที่ Shoemaker (1979) กล่าวว่า “จะต้องรู้จักพัฒนาเทคโนโลยีที่ตนมีอยู่ให้เกิดความเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวเอง ด้วย วิธีที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ตามความสามารถของตนที่มีอยู่”

กลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิด รับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการ ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ แตกต่างกัน

ความแตกต่างที่พบอย่างเด่นชัดจากงานวิจัยนี้ ได้แก่ นิสิตชาย และ นิสิตหญิง มีการรับรู้ประโยชน์แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดย นิสิตชายมีการรับรู้ประโยชน์มากกว่า นิสิตหญิง และมีความพึงพอใจในการ สื่อสารมากกว่า นิสิตหญิง เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าการที่ นิสิตชายและ นิสิตหญิงมี คุณลักษณะด้านกายภาพ (Physical) และจิตใจ (Psychology) แตกต่างกันไป โดยความแตก ต่างด้านกายภาพเกิดขึ้นจากพื้นฐานทางธรรมชาติ ในขณะที่ความแตกต่างด้านจิตใจ เกิดจาก กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization) มีส่วนทำให้พฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกันไป เช่นเดียวกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ของ ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534) ที่เชื่อว่าคนที่มีคุณลักษณะ

ทางประชากรแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสในการเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสาร(Opportunity of Audience) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตีราณี อนุศิลป์ชาญ (2531) พบว่าเพศชายมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการใช้สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์รายวัน ป้ายประกาศของทางราชการมากกว่าเพศหญิง ดังนั้น ในเรื่องของการใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ชี้ให้เห็นว่านอกจากนิสิตชายมีกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ความชอบ ความสนใจ มากกว่านิสิตหญิงแล้ว โอกาสในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการใช้สื่อก็มีมากกว่านิสิตหญิง จึงสังเกตเห็นคุณค่าและรับรู้ประโยชน์เพื่อสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งตรงตามแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2538) ที่กล่าวว่า ผู้หญิง กับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

แต่นหากจะพิจารณาถึงความแตกต่างของลักษณะทางประชากรในด้านอื่น ๆ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ กับพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะมีอายุเท่าใด อาชีพอะไร และรายได้เท่าใด ก็ไม่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการเรียนการสอนระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลพรรษ์ ธีมัสติยา (2539) เรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว) ในฐานะสื่อสมัยใหม่ พบว่า ผู้รับข้อความที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อข่าวสารไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ประโยชน์ของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับรับรู้ประโยชน์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพนั้น ถูกเผยแพร่ออกมาน้อยมาก จะเห็นได้จากพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเพียง 1.73 เท่านั้น (ตารางที่ 6) ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ การเผยแพร่ข่าว

สารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของสถาบันการศึกษาก็มีไม่ต่อเนื่อง จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถาบันการศึกษาจะเผยแพร่ข่าวสารเฉพาะช่วงปฏิรูปเทคนิคใหม่เท่านั้น อธิบายได้ว่าหากลักษณะของข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปไม่คงที่ และไม่ต่อเนื่อง จะส่งผลให้การเปิดรับข่าวสารของบุคคลมีน้อยลง จึงไม่พบความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์

จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวมิได้ส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ แต่การรับรู้ประโยชน์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากการที่มนุษย์มีประสบการณ์โดยตรงจากสิ่งนั้น ๆ กล่าวคือ การได้เห็น ได้ยิน และได้ปฏิบัติจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Gamison and Magoon (1972) ที่กล่าวถึงการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการกลั่นกรองและตีความในสิ่งที่เราได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ได้กลิ่น หรือได้ชิมรสมา ทำให้ทราบว่ามันเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ซึ่งพบว่าอยู่ในระดับที่สูง นั้น (ค่าเฉลี่ย 3.63 ตารางที่ 8) แสดงว่าประสบการณ์โดยตรงของบุคคลเป็นเครื่องช่วยตีความและแปลความ นำไปสู่ความหมาย ทำให้เกิดความเข้าใจ และการเห็นประโยชน์ของสิ่งนั้น ๆ อย่างแท้จริง โดยอาจจะไม่ต้องมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ เลยก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดทางสังคมศาสตร์ของ Curry and Wade (1968) เกี่ยวกับการเลือกอย่างมีเหตุผลว่า มนุษย์ต่างเลือกประพจน์ ปฏิบัติ หรือตัดสินใจในทางที่จะให้ความพึงพอใจสูงสุดแก่ตน ซึ่งความพึงพอใจสูงสุดไม่ใช่เป็นการบรรลุถึงปริมาณมากที่สุด แต่เป็นความชอบและการได้รับประโยชน์ที่มากกว่า

การรับรู้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์จากระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ซึ่งยืนยันตามสมมุติฐานข้อที่ 3 และตรงกับงานวิจัยของ วันทนีย์ แสนภักดี (2533) ที่พบว่า ความต้องการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองจากสื่อมวลชน ของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ สุวิชา ทองสีมา (2539) ยังได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ “ความพึงพอใจของข่าวสาร”

(Information Adequacy) หมายถึง จำนวนของข่าวสารจริงที่เข้าใจอย่างถูกต้องโดยผู้ต้องการข่าวสาร บวกกับ การรับรู้ข่าวสารที่ได้รับนั้นเพียงพอกับความต้องการหรือไม่ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพเพียงพอกับความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว เพราะมีประโยชน์หลายประการ ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพช่วยให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการสอนทางไกลเพราะใช้ผู้ส่งสารเพียง 1 คน ต่อ ผู้รับสารมากกว่า 1 ห้อง และ 1 สถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับความรู้จากอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน สามารถใช้ในการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีคุณภาพและเพียงพอ อีกทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้สอนที่ต้องเดินทางไปสอนตามส่วนภูมิภาค และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้เรียนที่ต้องเดินทางไปเรียนตามเมืองใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1983) เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต้องการนวัตกรรม และรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรมว่ามีประโยชน์เชิงเทียบ มีความเข้ากันได้กับความต้องการของตนเองและสังคม ไม่มีความสลับซับซ้อนจนเกินไป สามารถนำไปทดลองใช้ได้ และสามารถสังเกตเห็นผลได้ จึงตัดสินใจยอมรับเพราะพอใจในผลของนวัตกรรม หรืออาจจะเลิกยอมรับเพราะไม่พอใจในผลของนวัตกรรมนั้น อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจและยอมรับว่าระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพเป็นนวัตกรรมทางการสื่อสารที่มีประโยชน์ต่อตนเองและช่วยพัฒนาการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพจากสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 โดยกลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ ป้ายประกาศ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมาคือเอกสารเผยแพร่ แผ่นพับ โบปลิว (ตารางที่ 6) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล อังสุสิงห์ (2538) ที่พบว่า พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วยวารสาร บอร์ดคำสั่ง และป้ายประกาศต่าง ๆ ของบริษัทฯ

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร สำหรับในส่วนของสื่อบุคคลนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากอาจารย์ประจำคณะ / ภาควิชา มากที่สุด รองลงมาได้แก่เพื่อนร่วมชั้นเรียน (ตารางที่ 6) สอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers and Shoemaker (อ้างถึงใน กำจร หุญยะพงษ์, 2540) ได้อธิบายปรากฏการณ์การใช้การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายว่า เป็นเสมือนนวัตกรรมใหม่อย่างหนึ่ง que เข้ามาช่วยพัฒนาสังคมได้อย่างดี และยังวิเคราะห์ไปถึงพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของบุคคลว่า มีความคล้ายคลึงกับลักษณะของการรับสื่อ นวัตกรรมอื่น ๆ นั่นก็คือ จะรับผ่านสื่อบุคคล มากกว่าใช้การสื่อสารมวลชน อีกทั้ง เสดียร เขยประทับ ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ว่า สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิติ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจ ก็สามารถที่จะไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการ และ ความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน และจากการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีสื่อเฉพาะกิจเข้ามาเสริมในลักษณะสื่อผสม ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสเปิดรับข่าวสารมากขึ้น จึงพบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่ง Palmgreen and Raybem (1985) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อ ว่าเป็นการมองในแง่ผลที่บุคคลได้รับหลังจากเปิดรับสื่อ หรือเนื้อหาของสื่อประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะย้อนกลับไปสนับสนุน หรือเปลี่ยนแปลงตามความเชื่อเดิม ดังนั้นผลจากการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร และเต็มใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยของ วรณรัตน์ รัตนวรงค์ (2539) พบว่า ถ้าระบบสมบูรณ การสื่อสารทางไกลจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการประชุมแบบพบปะกัน เพราะจะมีการคุยกันและออกนอกประเด็นน้อยลง นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล มีค่าสูงกว่าระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียน แสดงให้เห็นว่า หากตัวระบบสมบูรณ ประชาชนอาจมีโอกาสใช้ระบบการประชุมทางไกล ในกิจกรรมด้านอื่น ๆ ได้กว้างขวางขึ้น สอดคล้องกับการรายงานของ The Nation Telecommunications and Information Administration (NTIA) (cited in Robinson , 1992) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางไกลของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ในปี ค.ศ. 2000 การใช้การสื่อสารทางไกลจะช่วยให้ประชาชนมีโอกาสและทางเลือกกว้างขึ้น เช่นเดียว

กับการใช้การสื่อสารทางไกลเพื่อการศึกษา การแข่งขันด้านอุตสาหกรรม การเข้าถึงชาวชนบท ให้มีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ มากขึ้น และเพื่อคุณภาพชีวิตของคนในชาติ

จากการวิเคราะห์ สรุป และอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นว่าการนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาทางไกล มีประเด็นของการพิจารณาหลายด้าน โดยเฉพาะความสำคัญของการจัดระบบที่ต้องมีความสมบูรณ์ ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้กระบวนการจัดดำเนินงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการศึกษา ตลอดจนศักยภาพของนวัตกรรมทางการสื่อสาร นอกจากนี้ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้เรียน ก็มีความสำคัญต่อคุณภาพที่จะเกิดขึ้นในการจัดการเรียนการสอน ที่ทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสาร การยอมรับ ความเข้าใจ และความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพทั้งหมด จึงจะทำให้สัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสารบังเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่อยู่ห่างไกลกัน และมีความพร้อมด้านการลงทุนที่จะนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาช่วยเสริมกำลังสติปัญญา และสร้างความสามารถในการติดต่อเชื่อมโยงกัน ควรจะได้พิจารณานำระบบดังกล่าวมาใช้เพื่อขยายขีดความสามารถทางกายภาพของบุคลากร ทั้งนี้ เพราะจากการวิจัย พบว่า ในการใช้ระบบดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างยอมรับ และมีความพึงพอใจในระดับที่สูง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับการสื่อสารในห้องเรียนปกติแล้ว การนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาใช้ในการเรียนการสอน มีข้อได้เปรียบในเรื่องของข้อจำกัดด้านเวลาระยะทาง และสภาพทางภูมิศาสตร์ได้

2 หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญเรื่องของการวางแผนการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะการนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการสื่อสารทางไกลเข้ามาใช้ จะมีองค์ประกอบทางการสื่อสารที่สำคัญเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอยู่ 5 ประการด้วยกัน คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ดังนั้น จึงควรมีการวางแผนและพิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพพื้นฐานของ

ผู้รับสารที่มีบริบทต่างกัน จากการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาโท มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ค่อนข้างสูง และเป็นผู้บริหารร้อยละ 80 เมื่อได้ใช้ระบบการประชุมทางไกลในการเรียนการสอน จึงเกิดความพึงพอใจ แต่หากนำระบบดังกล่าวไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ จึงควรมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในด้านคุณลักษณะทางประชากร การยอมรับ และความพึงพอใจของผู้รับสารกลุ่มอื่น ๆ ด้วย

3. การนำระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาใช้ในการพัฒนาด้านการศึกษาให้ได้ประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุนนั้น ควรคำนึงถึงองค์ประกอบทางการสื่อสารในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น การฝึกอบรมผู้ส่งสาร หมายถึงผู้สอนและผู้ควบคุมอุปกรณ์ให้มีความพร้อม และมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน อีกทั้งผู้สอนควรมีเทคนิคในการบรรยาย การใช้ภาษาพูดจะต้องประสานสัมพันธ์กันและแฝงไว้ซึ่งความสามารถที่จะกระตุ้นให้ผู้ฟังคิด ติดตามในขณะที่บรรยาย และให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม การวางแผนสาร หมายถึงการวางแผนหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้เหมาะสมกับการสื่อสารทางไกล ซึ่งควรจะเป็นเนื้อหาวิชาบรรยายมากกว่าปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะวิชาปฏิบัติต้องอาศัยการสาธิตแสดงให้เห็น ซึ่งมีความสลับซับซ้อนภาพที่ปรากฏอาจไม่สามารถเก็บรายละเอียดได้ชัดเจนและยากต่อการทำความเข้าใจ อาจมีผลเสียต่อระบบสายตา อีกทั้งขนาดของผู้เรียนจากจังหวัดแม่ข่ายและหน่วยสอนอื่น ๆ ก็มีจำนวนมาก ผู้สอนส่วนใหญ่จึงใช้วิธีการบรรยาย ลักษณะของสื่อ หมายถึงตัวระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนทั้ง Hardware และ Software ต้องมีประสิทธิภาพในการส่งสัญญาณจากแม่ข่าย ไปยังหน่วยสอนต่างจังหวัด เพราะหากระบบดีแล้ว ปัญหาอื่น ๆ ก็จะมีน้อยลง ผู้รับสาร หมายถึงผู้เรียน ควรมีความพร้อมในการเรียน และควรมีการทดสอบผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรผ่านระบบการประชุมทางไกล กับผู้เรียนในห้องเรียนปกติ และอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวในการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น

4. ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันการศึกษา ที่อยู่ห่างไกล โดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่คนละสถานที่กัน เมื่อจะนำระบบดังกล่าวมาใช้จึงควรมีการศึกษาอย่าง

ละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย และควรมีการจัดการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสาร มิฉะนั้น จะเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เพื่อพัฒนาการศึกษาให้เกิดความสะดวกในการขยายหน่วยสอน จึงควรมีการนำระบบดังกล่าว มาใช้พัฒนาในด้านอื่น ๆ ด้วย อาทิ ด้านสาธารณสุข เกษตร การเมือง สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและอุตสาหกรรม เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่

2. สำหรับการรับรู้ประโยชน์จากการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี ทฤษฎีทางด้านนิเทศศาสตร์อธิบายได้ไม่ชัดเจนนัก เนื่องจากมีใช่เป็นการเลือกให้สื่ออย่างเสรี แต่มีลักษณะเป็นการบังคับเลือกให้สื่อ กล่าวคือ สถาบันการศึกษาได้จัดดำเนินการใช้สื่อดังกล่าวอยู่ก่อนแล้ว และด้วยเป้าหมายตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการบรรลุความมุ่งหวังจากสิ่งที่สถาบันการศึกษาจัดดำเนินการ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ตรงจึงได้เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการเรียนการสอนผ่านสื่อสมัยใหม่ นับเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ ดังนั้นการพิจารณานำทฤษฎีทางสังคมศาสตร์มาอธิบายจึงมีความชัดเจนกว่า และหากการวิจัยครั้งต่อไปกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกให้สื่อเช่นในบริบทเดียวกันนี้ สามารถนำทฤษฎีทางสังคมศาสตร์อื่น ๆ มาอธิบายเพิ่มเติมได้ เช่นเดียวกัน

3. ในส่วนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแต่เพียงการเปิดรับสื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ เท่านั้น มิได้ศึกษาถึงการเปิดรับสื่อมวลชน ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนมีพลังในการเผยแพร่ข่าวสารที่รวดเร็ว

4. ควรมีการวิจัยต่อไปในเรื่องเกี่ยวกับระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพในการเรียนการสอน โดยพิจารณาตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียนในหลักสูตรของระบบการ

ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เพื่อที่จะสามารถนำข้อเท็จจริงที่ได้ไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถ และความสนใจของผู้เรียน

5. เมื่อมีการเรียนการสอนระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพไปแล้ว ควรมีการประเมินผลผู้เรียนว่ามีการใช้ประโยชน์จากสื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากนักน้อยเพียงไร ทั้งนี้เพราะการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นระดับใด จะต้องเกี่ยวข้องกับผู้เรียน ผู้สอน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และ ผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกัน ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ในสภาพการณ์ที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่คนละสถานที่กัน จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้

6. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการเรียนการสอนทางไกลแบบเดิมทางโทรทัศน์ ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว (One - way Communication) กับการเรียนการสอนผ่านระบบการประชุมทางไกล ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two - way Communication) ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำให้โอกาสทางการศึกษา คุณภาพ ความคุ้มค่า และความเป็นไปได้ มีมากนักน้อยเพียงใด เพราะหากพบว่าทั้ง สื่อทางไกลแบบเดิม และสื่อสมัยใหม่ ไม่มีความแตกต่างกันในประเด็นดังกล่าว ก็ควรพิจารณาใช้สื่อทางไกลแบบทางเดียวในการเรียนการสอน เพราะมีการลงทุนที่น้อยกว่าสื่อสมัยใหม่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย