

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในยุคแห่งคลื่นลูกที่สามนี้ เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน การบริโภคข้อมูลข่าวสารถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญในสมัยนี้ มนุษย์จึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการสื่อสารไปตามเทคโนโลยี สื่อต่างๆ ก็เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีเช่นเดียวกัน มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็เป็นสื่อชนิดหนึ่งที่เกิดขึ้นใหม่ในยุคแห่งคลื่นลูกที่สาม สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเรื่องมณฑลสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
- 2.3 ทฤษฎีเรื่องหน้าที่ของสื่อมวลชน
- 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเรื่องการรวมกลุ่มทางสังคม
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเรื่องมณฑลสาธารณะ (Public sphere)

Habermas (อ้างถึงใน Webster, 1995: 101-111) กล่าวถึงมณฑลสาธารณะ (Public sphere) ว่า มณฑลสาธารณะเกิดขึ้นในช่วงระหว่างศตวรรษที่ 17 และ 18 ที่ประเทศอังกฤษอันอยู่ในช่วงของทุนนิยม เป็นสถานที่อิสระจากรัฐบาล และมีการปกครองตนเองด้วยอำนาจทางเศรษฐกิจ การแสดงความคิดเห็นเรื่องการเมืองเป็นการใช้เหตุผลในการวิจารณ์อำนาจรัฐ เพื่อข้อสรุปที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมณฑลสาธารณะนี้ ประชาชนมีสิทธิมีความคิดที่เปิดกว้างและสามารถเสนอข้อถกเถียงแก่รัฐบาลในขณะนั้นได้ การทำงานของรัฐบาลเปิดกว้างสู่สาธารณะโดยผ่านการวิจารณ์และตีพิมพ์เป็นหนังสือพิมพ์

อย่างไรก็ตาม Habermas มีข้อโต้แย้งว่ามณฑลสาธารณะในขณะนั้น อันที่จริงแล้วเป็นพื้นที่เฉพาะของชนชั้นกลาง (Bourgeois public sphere) เนื่องจากระบบทุนนิยมในช่วงศตวรรษที่ 18 ทำให้เกิดชนชั้นกลางและเป็นชนชั้นที่มีอำนาจมั่นคงพอที่จะต่อสู้กับระบบทางศาสนาและรัฐได้ เพราะก่อนหน้านี้เป็นสังคมที่ถูกครอบงำโดยระบบศักดินา และเมื่อมีระบบทุนนิยมเข้ามา ก็ทำให้ระบบศักดินาหมดไป มณฑลสาธารณะมีการรวมกลุ่มกันอยู่ที่โรงแสดงละคร (Theatre) สถานที่แสดงงานศิลปะ (Art gallery) ร้านกาแฟ (Coffee house) ห้องรับแขกในบ้านขนาดใหญ่ (Salon) นิยาย (Novels) และบทความวิจารณ์ (Criticism) ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและ

เป็นอิสระต่ออำนาจเดิมที่เคยมีอยู่และเป็นอำนาจของประชาชนที่สามารถเปลี่ยนแปลงรัฐบาลได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้เกิดการปฏิรูปรัฐสภาได้

เมื่อทุนนิยมมีอำนาจมากขึ้นเรื่อยๆ มณฑลสาธารณะได้ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด Habermas กล่าวว่า กลายเป็นระบบศักดินาใหม่ (Refeudalisation) อีกครั้งหนึ่งเพราะท้ายที่สุดผู้ที่มีอำนาจก็ใช้ประโยชน์จากมณฑลสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของตัวเอง

มณฑลสาธารณะนี้เปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่งเมื่อมาถึงยุคการกระจายเสียง มณฑลสาธารณะที่ปรากฏในสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ก่อให้เกิดการโต้เถียงกันอย่างเปิดเผย เปลี่ยนประเด็นจากระบบการเมือง เป็นประเด็นที่สื่อมวลชนต้องการนำเสนอ และเป็นเรื่องที่ประชาชนโดยทั่วไปสนใจ เช่น เรื่องราวในแวดวงบันเทิง ข่าวสังคมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น อาจกล่าวได้ว่า สื่อมวลชนสามารถนำเรื่องส่วนบุคคลมาเป็นเรื่องสาธารณะได้อย่างเปิดเผย

Poster (1995) กล่าวสรุปไว้ว่าในอารยธรรมตะวันตก มณฑลสาธารณะอยู่ในหลายๆ สถานที่ด้วยกัน เช่น โบสถ์ท้องถิ่น (New England church) ร้านกาแฟ (Coffee house) ลานชุมนุมประจำเมือง (Village square) หรือแม้แต่ชุมชนซึ่งเป็นสถานที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ในสังคม สถานที่เหล่านี้เป็นการแสดงสาธารณมติ (Public opinion) ซึ่งในสมัยนั้นเป็นความคิดเห็นทางด้านการเมือง มณฑลสาธารณะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นประชาธิปไตย

ปัจจุบันมณฑลสาธารณะเหล่านี้ก็ยังคงมีอยู่ ไม่เพียงแต่เป็นศูนย์กลางแสดงความคิดเห็นทางด้านการเมืองอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงเรื่องอื่นๆ ที่น่าสนใจในสังคมด้วย มณฑลสาธารณะบางส่วนย้ายมาอยู่ในสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นการแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ไป อันเป็นสิ่งที่น่าสนใจในสังคมหรือที่เรียกว่าเวทีเสวนาทางวัฒนธรรม (Cultural forum) ซึ่งเป็นตัวแทนของคนในสังคม (Social representation)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่ามณฑลสาธารณะในศตวรรษที่ 18 เป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดข้อสรุปเพื่อความสอดคล้องกัน (Consensus) แต่มณฑลสาธารณะที่ปรากฏในสื่อปัจจุบันเป็นการแสดงความคิดเห็นที่ผู้แสดงความคิดเห็นต่างมีจุดยืนที่หลากหลายและเป็นของตัวเอง ในท้ายที่สุดไม่จำเป็นต้องมีข้อสรุปเพื่อความสอดคล้องกัน แต่ก็ยังเป็นตัวแทนของคนในสังคม เพื่อก่อให้เกิดเอกลักษณ์ในสังคม (Social identity) และแสดงถึงความสัมพันธ์แห่งอำนาจ (Power relation) Livingstone (1994) กล่าวว่า สื่อสมัยใหม่เป็นมณฑลสาธารณะจำลอง

(Pseudo-public sphere) เพราะเป็นการแสดง (Show) ผู้ชมไม่สนใจเรื่องเหตุผลในความคิดเห็นดังกล่าวแต่เป็นเครื่องมือที่ทำให้หน้าติดตามโดยไม่สนใจเนื้อหาที่แท้จริง และผู้ชมจะรู้สึกตื่นตันทึ่งว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป ซึ่งเปรียบเหมือนกับฉากอย่างหนึ่งในการแสดง เป็นการชมหรือดูเพื่อความสนุกสนานหรืออาจกล่าวได้ว่า "ดูเขาดีกัน" นอกจากนี้การที่ผู้ชมนั่งอยู่หน้าโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หรือ ฟังวิทยุ ก็กลายเป็นสื่อที่แยกผู้คนเฉพาะเชิงกายภาพในสังคมออกจากกัน แทนที่จะรวมกันในสังคมซึ่งแตกต่างจากมณฑลสาธารณะในสมัยก่อนที่รวมผู้คนไว้เข้าด้วยกัน

Poster ยังกล่าวอีกว่าเมื่อวิวัฒนาการสื่อสารไร้พรมแดนมาถึง อินเทอร์เน็ตได้ก่อให้เกิดชุมชนเสมือน (Virtual community) ซึ่งเป็นมณฑลสาธารณะใหม่ในปัจจุบัน แต่มณฑลสาธารณะที่เกิดขึ้นในอาณาบริเวณเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ (Cyberspace) แตกต่างจากมณฑลสาธารณะในอดีต เพราะการสื่อสารโดยผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความแตกต่างจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) มณฑลสาธารณะในสมัยก่อนเป็นสถานที่ที่ประชาชนสามารถพูดได้อย่างเท่าเทียมกัน เป็นการอภิปรายอย่างเปิดเผย โดยมีการกำหนดสถานภาพของคนแต่ละคนโดยชัดเจน ผู้แสดงความคิดเห็นมีข้อโต้แย้งอย่างมีเหตุผลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกัน แต่ค่านิยมของมณฑลสาธารณะในอดีตไม่สามารถใช้ได้กับชุมชนเสมือน (Virtual community) ที่เกิดขึ้นในระบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ถึงแม้ว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีสิทธิพูดได้เท่าเทียมกัน แต่เป็นการโต้แย้งกันอย่างไม่ค่อยมีเหตุผลและไม่มีผลสอดคล้องกัน สาเหตุเพราะคุณสมบัติบางประการของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ดังนี้

เมื่อบุคคลต่างๆ ติดต่อกันก็ย่อมมีเอกลักษณ์ (Identity) ของตัวเอง เอกลักษณ์เป็นสิ่งที่ยึดติดกับลักษณะทางกายภาพของมนุษย์ ซึ่งเอกลักษณ์นี้เองทำให้บุคคลต้องรับผิดชอบต่อจุดยืนของตนเอง และมีความไว้วางใจระหว่างกันเพราะเป็นการสื่อสารที่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน

แต่สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถเลือกเอกลักษณ์และสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ตามความต้องการ เช่น วันหนึ่งผู้ใช้อาจจะไปเป็นชายวัยสูงอายุที่มีชื่อว่า john@well.com แต่อีกวันผู้ใช้อาจจะเปลี่ยนเป็นเด็กสาววัยรุ่นภายใต้ชื่อ kate@aol.com และด้วยเอกลักษณ์ที่ไม่ตายตัวของแต่ละคนนี้ ทำให้เกิดการรวมกลุ่มที่ไม่ค่อยลงตัว ไม่มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากเกินไป (ทั้งๆ ที่อาจจะมาจากคนๆ เดียวกันก็ได้) การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงเป็นการแสดงความคิดเห็นตามความสนใจของผู้ใช้งาน เอกลักษณ์ของผู้ใช้แต่ละคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพราะไม่มีสถานภาพของบุคคลที่แท้จริงอันเป็นสิ่งที่แตกต่างจากมณฑลสาธารณะในสมัยก่อน

นอกจากนี้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ ผู้ใช้งานสามารถใช้เป็นช่องทางในการกระจายข่าวสาร ก่อให้เกิดชุมชนที่มีปฏิสัมพันธ์ทางคอมพิวเตอร์ (Human-machine assemblage) แทนการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face) ในอดีต

จากแนวคิดเรื่องมณฑลสาธารณะ ทำให้ทราบว่ามณฑลสาธารณะในปัจจุบันแตกต่างจากมณฑลสาธารณะในอดีต ซึ่งผู้วิจัยจะนำแนวคิดเรื่องมณฑลสาธารณะของ Harbermas มาใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาเรื่องมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ใน เว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com ซึ่งเป็นสื่อสมัยใหม่ของสังคมไทยว่าเหมือนหรือแตกต่างจากมณฑลสาธารณะในอดีตอย่างไร และก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวทางสังคมเหมือนมณฑลสาธารณะในอดีตหรือไม่อย่างไร

2.2 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication)

ในยุคคลื่นลูกที่สามนี้เป็นยุคของสังคมสารสนเทศ (Information society) การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสาร 2 ทาง เกิดการมีส่วนร่วมและมีการตอบโต้ซึ่งกันและกัน ผู้รับสารสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสาร มนุษย์เปลี่ยนเป็นสัตว์เศรษฐกิจ (Homo-economics) มาเป็นมนุษย์สื่อสาร (Homo-information) ข่าวสารกลายเป็นสินค้าที่มีการผลิตและจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และคอมพิวเตอร์ก็เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่สำคัญชนิดหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในยุคของสังคมสารสนเทศ

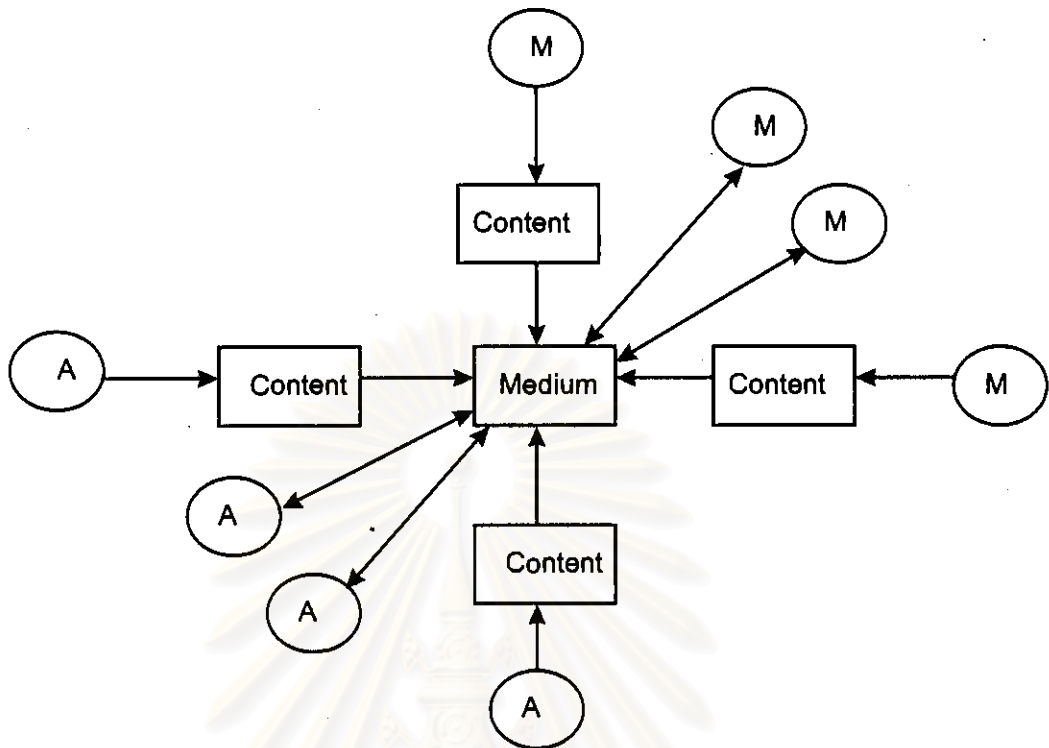
อินเทอร์เน็ตนับเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ "มนุษย์สื่อสาร" สามารถบริโภคข้อมูลได้รวดเร็วตามที่ตนต้องการ อินเทอร์เน็ตเป็นระบบการสื่อสารที่เติบโตเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์ เร็วยิ่งกว่าการสื่อสารหลายๆ ชนิด เช่น การเขียน การพิมพ์ หรือแม้แต่การใช้โทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข่าวสารที่ใหญ่ที่สุด ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถรับรู้ข้อมูลและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทั่วโลก และสามารถกระทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว การใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมอย่างมากคือการค้นหาไฟล์และฐานข้อมูลแบบเครือข่ายเวิลด์ไวด์ (World Wide Web) ซึ่งมีข้อมูลมากมายปรากฏบนเครือข่ายในรูปแบบ Multi Media ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย สามารถเรียกข้อมูล รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียงประกอบ ลักษณะของข้อมูลมีลักษณะไม่จำกัดแหล่งข้อมูลและสามารถเชื่อมต่อไปยังข้อมูลอื่นๆ ได้ (Hyper text) ในปัจจุบันมีผู้ใช้งานระบบ World Wide Web มากที่สุด เพราะสามารถครอบคลุมการบริการแบบอื่นๆ ได้

เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสืบค้นข้อมูล การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการดาวน์โหลดข้อมูล (Download) การให้บริการแบบ World Wide Web ขององค์กรต่างๆ สามารถบรรลุกลุ่มเป้าหมายได้โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ และเรื่องราวการนำเสนอ

การนำระบบ World Wide Web มาใช้ในช่องทางการสื่อสารเรียกว่าการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication) Hoffman และ Novak (อ้างถึงในเพ็ญทิพย์, 2539: 17) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ และให้คำนิยามอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับ Hyper media CMC ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการแจกจ่ายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสารใน CMC ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสารหรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Socioemotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) นอกจากนี้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นกันเอง ไม่เร้าอารมณ์และไม่เจาะจงผู้รับสาร ผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

ในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นช่องทางให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้น เป็นการเกิดปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine interactivity) ตัวสื่อเป็นเพียงตัวส่งสารที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ผู้รับสารจึงสามารถกลายเป็นผู้ส่งสารได้ โดยข่าวสารถูกส่งผ่านตัวกลางคือคอมพิวเตอร์ ดังรูปแบบการสื่อสารดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองแสดงการสื่อสารมวลชนบน World Wide Web

จากแบบจำลองการสื่อสารมวลชนบน World Wide Web ศุจิภา ดวงมณี (2541) อธิบายว่า ข้อมูลข่าวสารถูกสร้างขึ้นโดยสื่อมวลชน (M) เช่น Web pages ของสื่อมวลชนประเภทต่างๆ หรือเนื้อหาจะถูกสร้างขึ้นโดยผู้รับสาร (A) ก็ได้ สื่อมวลชนและผู้รับสารจะส่งผ่านข้อมูลที่ตนเองสร้างขึ้นไปยังตัวสื่อ (Medium) ก็คือ ระบบการสื่อสารใน World Wide Web

สำหรับแบบจำลองในการสื่อสารมวลชนบน World Wide Web สามารถอธิบายการสื่อสารในเว็บบอร์ดได้ว่า ผู้ใช้เข้าไปในกลุ่มที่ตนเองสนใจ และส่งข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหา (Content) โดยการตั้งหัวข้อที่ตนเองสนใจในเว็บบอร์ด (Medium) เมื่อผู้ใช้สนใจในกระทู้อื่นๆ ก็สามารถเข้าไปอ่านได้ เมื่ออ่านแล้วต้องการมีส่วนร่วมก็สามารถเข้าไปในกระทู้นั้นแล้วแสดงความคิดเห็นได้ ผู้ใช้งานจึงเป็นได้ทั้ง M และ A ในแบบจำลองการสื่อสารบน World Wide Web ได้ในขณะเดียวกัน

นอกจากนี้ Hoffman และ Novak (อ้างถึงในเพ็ญทิพย์, 2539: 24) พบว่าอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ (Information pull) ซึ่งแตกต่างจากสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ ที่เป็นการผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน (Information push) การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้งสองประเภทจึงแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่

ถูกควบคุมโดยผู้ใช่มากกว่าสื่อที่ควบคุมโดยผู้ส่งสาร สำหรับการแสวงหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถควบคุมข่าวสารที่ต้องการเปิดรับ และเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่ไม่น่าสนใจได้สะดวก การเรียกหาข้อมูลสามารถกระทำได้โดยไม่จำกัดจำนวน ไม่มีขีดจำกัดในการเลือกเปิดรับสารรวมทั้งสามารถควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับได้มากกว่าสื่ออื่นๆ ในปัจจุบัน ผู้รับสารสามารถแสวงหาข้อมูลได้ตามความพอใจของตน เมื่อผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็จะมีปฏิสัมพันธ์ (Interact) เพื่อติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็น

การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก่อให้เกิดสังคมใหม่ที่เรียกว่าชุมชนเสมือน (Virtual community) ในชุมชนเสมือนนี้มีลักษณะเป็นมณฑลสาธารณะ (Public sphere) ใหม่ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากมณฑลสาธารณะที่เกิดขึ้นในสื่อสารมวลชนอื่นๆ จากแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเรื่องมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ในประเด็นสภาพและเอกลักษณ์ของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ เช่น ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นได้ทันที การควบคุมข่าวสารและสามารถแสวงหาข้อมูลตามความสนใจต่อผู้ใช้ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้งาน ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดลักษณะการสื่อสารในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

2.3 ทฤษฎีเรื่องหน้าที่ของสื่อมวลชน (Functionalism)

หน้าที่ของสื่อมวลชนมาจากทฤษฎีหน้าที่นิยม กาญจนา แก้วเทพ (2541) กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีหน้าที่นิยมเปรียบเทียบกับสังคมว่าคล้ายกับร่างกายมนุษย์ ร่างกายเป็นระบบใหญ่ ระบบใหญ่ประกอบด้วยส่วนย่อยๆ ซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Interdependence) ระบบใหญ่มีหน้าที่พื้นฐานคือรักษาเสถียรภาพ (Stability) ของสังคมเอาไว้ และระบบย่อยต่างมีความต้องการเฉพาะส่วน และมีความต้องการโดยรวมร่วมกัน คือ รักษาเสถียรภาพของระบบ ความต้องการเฉพาะส่วนและความต้องการโดยรวมต้องสอดคล้องกัน เพื่อรักษาให้ระบบสมบูรณ์ ทุกส่วนต้องมีการแบ่งงานกันทำเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะส่วน และความต้องการโดยรวม หากระบบย่อยทำหน้าที่ได้ดีก็ส่งผลให้ทั้งระบบมีเสถียรภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบย่อยทำหน้าที่ไม่ดี ระบบใหญ่ก็จะมีเสถียรภาพลดลง แบบแผนของกิจกรรมที่กระทำของแต่ละส่วนต้องมีความคงทนพอสมควร การทำหน้าที่ของระบบย่อยๆ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การทำหน้าที่อย่างเป็นประจำในภาวะปกติ (Routine) กับการทำหน้าที่พิเศษในการปรับตัว (Adaptive/Adjust) ภายใต้ภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะได้รักษาส่วนรวมทั้งหมดไว้

จากแนวคิดหลักข้างต้น จึงทำให้ทราบถึงเอกลักษณ์ของทฤษฎีหน้าที่นิยมว่าแต่ละระบบย่อยมีบทบาทหน้าที่ที่สัมพันธ์กับระบบใหญ่ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายเกณฑ์สำหรับสื่อมวลชนได้ถูกเปรียบเทียบอยู่เสมอว่าเป็น "ตัวกลาง" ระหว่างความสัมพันธ์ทางสังคม ทฤษฎีหน้าที่นิยมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับหน้าที่ของสื่อมวลชนได้อย่างไร ดังจะกล่าวต่อไป

หน้าที่หลักของสื่อมวลชนในสังคม

หน้าที่ของสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นตัวกลางของสังคมมีหลายประเภท เช่น เป็นสถาบันที่คอย "เชื่อมความสัมพันธ์" "ชี้แนะแนวทาง" หรือ "แปลความหมาย" ฯลฯ Lasswell (อ้างถึงใน McQuail, 1987: 68) ได้สรุปหน้าที่หลักพื้นฐานของสื่อมวลชนว่าต้องเป็นไปตามระบบใหญ่ คือ ข้าราชการเสถียรภาพของสังคม โดยแบ่งหน้าที่ดังนี้

1. คอยสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อม (Surveillance of the environment) สื่อมวลชนมีหน้าที่ตรวจตรา ติดตามเหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้างเพื่อจะได้มีปฏิกิริยาโต้ตอบได้ถูกต้อง
2. สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวให้กับสังคม (Correlation of the parts of the society) เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม เป็นหน้าที่ที่มากกว่าการรายงานข่าวเพียงอย่างเดียว โดยเพิ่มการตีความ การให้คำอธิบาย เพื่อให้ส่วนต่างๆ ของสังคมกระทำปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน
3. ถ่ายทอดมรดกทางสังคมจากรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง (Transmission of the social heritage) สืบทอดความคิดเห็น ความเชื่อ ค่านิยมและบรรทัดฐานจากสมาชิกของสังคมในช่วงสมัยหนึ่งไปอีกระยะหนึ่ง

ต่อมา Wright ได้เพิ่มหน้าที่ของสื่อมวลชนอีก 1 ข้อ คือ

4. ให้ความบันเทิง (Entertainment) ถึงแม้ว่าจะเป็นการทำทอตัวคนธรรมดาอย่างหนึ่งแต่ก็เป็นการทำทอตัวคนธรรมดาในแง่มุมใหม่ คือ การให้การพักผ่อน และลดความตึงเครียดจากสภาพต่างๆ ที่ประสบอยู่ในสังคม

ต่อมา McQuail ได้เพิ่มหน้าที่ของสื่อมวลชนอีก 1 ข้อ คือ

5. กระตุ้นเร้าและการผลักดัน (Mobilization) สื่อมวลชนมีหน้าที่กระตุ้นเร้าสังคมเพื่อพัฒนาให้เกิดผลประโยชน์ของชาติ ส่งเสริมแบบแผนของพฤติกรรมและค่านิยมของสังคม

นอกจากนั้น McQuail (1987) ยังได้สรุปหน้าที่ของสื่อมวลชนไว้ดังนี้

1. การให้ข้อมูล (Information)
 - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม
 - แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอำนาจ
 - ก่อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุงและความก้าวหน้าทางสังคม
2. การสานสัมพันธ์ (Correlation)
 - อธิบาย ตีความและให้คำวิจารณ์ของเหตุการณ์และข้อมูลต่างๆ
 - สนับสนุนต่ออำนาจในสังคมและบรรทัดฐานในสังคม
 - ชัดเกลตาทางสังคม
 - ก่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่างๆ ในสังคม
3. การสืบทอด (Continuity)
 - แสดงวัฒนธรรมหลัก วัฒนธรรมย่อย และการพัฒนาของวัฒนธรรม
 - ส่งเสริมและธำรงค่านิยม
4. ให้ความบันเทิง (Entertainment)
 - ให้ความสนุกสนาน การผ่อนคลาย
 - ลดความตึงเครียดให้กับสังคม
5. กระตุ้นเร้า (Mobilization)
 - ส่งเสริมประเด็นทางสังคมร่วมกัน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ ศาสนา สังคม

หน้าที่ต่างๆ เหล่านี้ไม่สามารถแยกแยะออกจากกันได้อย่างชัดเจน หน้าที่แต่ละข้อมีความซ้ำซ้อนกันอยู่เสมอ สื่อมวลชนเป็นตัวส่งเสริมสถาบันอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบทั้งระบบมีเสถียรภาพ โดยการให้ความคิดเห็นหรือการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมสถาบันอื่นๆ

หน้าที่ของสื่อมวลชนต่อบัณฑิตบุคคล

ทฤษฎีนี้ใช้ผู้รับสารเป็นตัววิเคราะห์ เน้นพฤติกรรม แรงกระตุ้น และผลลัพธ์การใช้สื่อของแต่ละบุคคล บุคคลเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างทางสังคม และสื่อก็ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละคน หน้าที่ของสื่อมวลชนต่อบัณฑิตบุคคลจึงมาจากทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ McQuail (1987) ได้เสนอหน้าที่ของสื่อมวลชนต่อบัณฑิตบุคคลในสังคมดังนี้

1. การให้ข้อมูล

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และโลกอย่างเร่งด่วน
- ให้คำแนะนำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเลือกในการตัดสินใจ
- ตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นและความสนใจทั่วไป
- ให้ความรู้ เป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ให้ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อได้ข้อมูลในเรื่องที่ต้องการ

2. การให้ข้อมูลเรื่องเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล

- หาสิ่งสนับสนุนค่านิยมของตนเอง
- หาต้นแบบของพฤติกรรมของตนเอง
- รับรู้ความเป็นตัวเอง

3. การมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ในสังคม

- เข้าใจถึงพฤติกรรมของคนอื่น สร้างความเห็นอกเห็นใจในสังคม
- ค้นหาเอกลักษณ์ของตัวเองโดยเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ให้ความรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคม
- ก่อให้เกิดการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ในสังคม
- เป็นตัวทดแทนความเป็นเพื่อนในชีวิตจริง
- ช่วยรับมือตบตบเทาของสังคม
- เป็นสิ่งที่สามารถสานสัมพันธ์ให้กับครอบครัว เพื่อนและสังคม

4. การให้ความบันเทิง

- เพื่อหลีกเลี่ยงจากความโดดเดี่ยว หลีกเลี่ยงจากปัญหา
- เพื่อผ่อนคลาย
- เพื่อความสุนทรีย์ ความรื่นรมย์
- เพื่อฆ่าเวลา
- เพื่อปลดปล่อยอารมณ์
- เพื่อกระตุ้นอารมณ์ทางเพศ

นอกจากนี้ Durkheim (อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ, 2541: 210) กล่าวว่าลักษณะในสังคมเมือง มีการแบ่งงานกันทำสูง (Division of labor) บุคคลมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialized) สภาพสังคมเมืองมีลักษณะต่างคนต่างอยู่จึงก่อให้เกิดสภาวะแตกแยกจากสังคม (Alienation) เป็นสภาพที่ไร้ญาติขาดมิตร มีความรู้สึกขัดแย้งกับระบบค่านิยมของกลุ่มสังคม เป็นสภาพความแปลกแยกออกจากกลุ่มหรือสังคม และไม่รู้ตัวว่าตัวเองมีความสำคัญต่อสังคมอย่างไร ไม่รู้เป้าหมายที่แน่ชัดของตัวเอง ทำให้รู้สึกสับสนและเปล่าเปลี่ยว ไม่มีความ

สัมพันธ์ระหว่างกันเหมือนกับคนในชนบท สื่อมวลชนมีหน้าที่เป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมเมือง Merton (อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ, 2541: 211) ได้กล่าวถึงการสร้างความสมดุระหว่างหน้าที่ต่างๆ (Function equivalence) ว่า สื่อมวลชนได้ทำหน้าที่บางประการที่ทำให้สังคมเมืองสามารถอยู่ได้อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ

1. หน้าที่พาผู้คนหลบหนีไปจากโลกแห่งความเป็นจริง (Escapist) ไม่ว่าโลกแห่งความเป็นจริงจะโหดร้ายหรือไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง สื่อมวลชนจะทำหน้าที่ให้บุคคลลืมโลกแห่งความเป็นจริงชั่วขณะ และมีความสุขกับความบันเทิงที่สื่อมวลชนนำเสนอและสำหรับโลกของการสื่อสารในอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ใช้งานก็สามารถเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์ของตัวเองให้เป็นอย่างของตัวเองปรารถนาได้
2. หน้าที่ผ่อนคลายความตึงเครียด (Tension-relaxing) เป็นการให้ความบันเทิงชนิดหนึ่งเพื่อผ่อนคลายจากหน้าที่การงานประจำวัน ผู้ใช้งานสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแห่งอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ช่วยปลดปล่อยความตึงเครียด โดยการสืบค้นข้อมูลที่ตัวเองต้องการ หรือจะใช้เป็นสื่อที่พูดคุยกับคนอื่นและระบายอารมณ์ได้
3. หน้าที่สร้างสิ่งชดเชยหรือทดแทน (Compensation) ถึงแม้ว่าสังคมเมืองจะไม่มีสร้างสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างบุคคลในชุมชน แต่สื่อก็สามารถทดแทนให้ผู้คนในสังคมเมืองมีความรู้สึกร่วมกันได้

สำหรับมณฑลสาธารณะในบริบทการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็มีลักษณะหน้าที่เป็นสื่อมวลชนชนิดหนึ่งที่เป็นตัวกลางระหว่างคนในสังคม ทำหน้าที่เหมือนสื่อมวลชนอื่นๆ คือเป็นตัวเชื่อมระบบต่างๆ ของสังคมให้ดำรงอยู่เพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบ โดยการสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อมของสังคม ถ่ายทอดความคิดเห็น ให้ความรู้ ความบันเทิง และยังกระตุ้นเร้าและผลักดันเพื่อพัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติ แต่อย่างไรก็ตามมณฑลสาธารณะในบริบทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็มีข้อเด่นแตกต่างจากสื่อมวลชนชนิดอื่น คือ การเป็นตัวกลางที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และเวลา เนื่องจากคุณลักษณะของการสื่อสารสมัยใหม่ชนิดนี้ เช่น เป็นการสื่อสารสองทางทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามความพึงพอใจของตนเอง และเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน จึงก่อให้เกิดลักษณะหน้าที่พิเศษที่ไม่เหมือนกับสื่อมวลชนอื่นๆ ผู้วิจัยจะใช้กรอบแนวคิดเรื่องหน้าที่นิยมเพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาหน้าที่ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ว่ามีส่วนร่วมให้เกิดการแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอข้อเลือก การสานสัมพันธ์ในสังคมเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและเป็นสื่อที่ให้ข้อมูลในลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมาหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้แล้วในฐานะที่เว็บไซต์นี้เป็นมณฑลสาธารณะอย่างหนึ่งจึงมีหน้าที่สำคัญคือหน้าที่กระตุ้นเร้าและผลักดันให้เกิดการพัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติ (Mobilization) ผลักดันให้คนในสังคมมีการเคลื่อนไหวทาง

สังคม โดยใช้เว็บไซต์นี้เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้กระบวนการแสดงความคิดเห็นเพื่อผล
ประโยชน์โดยรวมต่อสังคม

2.4 แนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses & Gratifications Approach)

สาเหตุที่ผู้วิจัยนำแนวคิดการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจและหน้าที่ของสื่อ
มวลชนมาใช้ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ซึ่งทั้งสองแนวคิดเป็นการมองสื่อมวลชนในคนละด้าน คือ
การใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจมองในแง่ผู้ใช้งาน และหน้าที่ของสื่อมวลชนมองในแง่ของสื่อมวลชน
เอง ทั้งนี้เพราะสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาก็คือ การใช้ประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานเอง (Individual
use) โดยใช้แนวคิดเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์เพื่อส่วน
รวม (Common use) โดยใช้แนวคิดเรื่องหน้าที่ของสื่อมวลชน ดังนั้นจึงต้องนำทั้งสองแนวคิดมา
ใช้

ผู้รับสารแต่ละคนต่างก็มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนตามแบบเฉพาะของตนเองซึ่ง
แตกต่างกันไป ชวรัตน์ เชิดชัย (2527) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้บุคคลหนึ่งเลือกเปิดรับสื่อมี
สาเหตุพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาโดยตรง ปกติบุคคลไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจาก
เกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล หวาดกลัวต่อการเมินเฉยของสังคมจึงชอบที่จะรวมกลุ่ม
เพื่อสังสรรค์กับผู้อื่น เมื่อบุคคลต้องอยู่ตามลำพัง ไม่สามารถติดต่อกับคนอื่น ๆ ได้ การอยู่
กับสื่อก็สามารถเป็นเพื่อนแก้เหงาได้ บางคนพอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าอยู่กับ
บุคคลอื่น ๆ เพราะสื่อมวลชนไม่ได้สร้างแรงกดดันในการสนทนา และแรงกดดันทางสังคมให้
กับตนเอง
2. ความอยากรู้อยากเห็น มนุษย์มีความอยากรู้อยากเห็นอยู่แล้วตามธรรมชาติ ดังนั้นสื่อมวล
ชนก็นำเอาความอยากรู้อยากเห็นมาเป็นจุดนำเสนอข่าว
3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง บุคคลเริ่มแสวงหาข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อสนับสนุน
ความคิดเห็นของตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ได้ข่าวสารเพื่อจะ
ช่วยให้ตนเองได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองได้รับความสนุก
สนานบันเทิง โดยการเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effort) แต่ได้ผล
ประโยชน์ตอบแทนที่ดีที่สุด (Promise of reward)

4. ลักษณะเฉพาะ ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างมีส่วนทำให้ผู้รับสารแสวงหาและได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ผู้รับสารแต่ละคนย่อมจะใช้สื่อที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อสนองความต้องการ และทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน

Katz, Blumler และ Gurevitch (1974) ได้กล่าวว่า สังคมมีบทบาทในการกำหนดความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลได้รับแรงกดดัน ความตึงเครียด ความขัดแย้งทางสังคม ทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายแรงกดดันต่างๆ โดยใช้สื่อมวลชนช่วยปลดปล่อยความตึงเครียด
2. สถานการณ์ทางสังคมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลรับรู้ถึงปัญหา และมีความต้องการที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ
3. บุคคลได้รับความพึงพอใจจากสถานการณ์ทางสังคมไม่เพียงพอ สื่อมวลชนจึงมีหน้าที่ช่วยเสริมและทดแทนความต้องการที่หายไปจากสังคม
4. บุคคลบริโภคเนื้อหาของสื่อตามค่านิยมและการสนับสนุนจากสถานการณ์ในสังคม
5. สถานการณ์ทางสังคมก่อให้เกิดความคาดหวังว่าจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในเนื้อหาของสื่อด้วย บุคคลคอยตรวจตราเนื้อหาในสื่อเพื่อเป็นสิ่งที่แสดงว่าบุคคลเป็นสมาชิกในสังคม

นอกจากนี้แล้ว McQuail, Blumler และ Brown (1972) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจที่ได้จากการเปิดรับสื่อมวลชน 4 ประการคือ

1. การหลีกหนีจากชีวิตจริง (Diversion) บุคคลสามารถใช้สื่อเพื่อหลีกหนีจากปัญหาในชีวิตหรือความจำเจในงานประจำวัน บุคคลใช้สื่อเพื่อต้องการหายไปจากปัญหาชั่วคราว และผ่อนคลายความตึงเครียด
2. การตอบสนองความต้องการเพื่อน หรือการมีสัมพันธภาพกับสมาชิกคนอื่นๆ ในสังคม (Personal relationship) เป็นการใช้สื่อเพื่อชดเชยความเป็นเพื่อน (Substitute companionship) เช่น แม่บ้านเปิดวิทยุไว้เป็นเพื่อนเมื่ออยู่บ้านคนเดียว บางคนพบว่าการมีสัมพันธภาพกับคนอื่นๆ เป็นสิ่งที่ยากจึงหันมาใช้สื่อเป็นเพื่อน นอกจากนั้นยังช่วยให้มีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ (Social utility) เช่น ดูโทรทัศน์เพื่อสร้างประเด็นในการสนทนาในสังคม ทำให้การมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในสังคมเป็นไปง่ายขึ้น
3. การตอบสนองความต้องการด้านการแสวงหาเอกลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal identity) บุคคลใช้สื่อเพื่อเป็นสิ่งที่อ้างอิงสำหรับตัวเอง (Personal reference) สำรวจข้อเท็จจริง (Reality exploration) เป็นการหาข้อมูลจากสื่อเพื่อสนับสนุนความเชื่อและค่านิยมของตน (Value reinforcement)

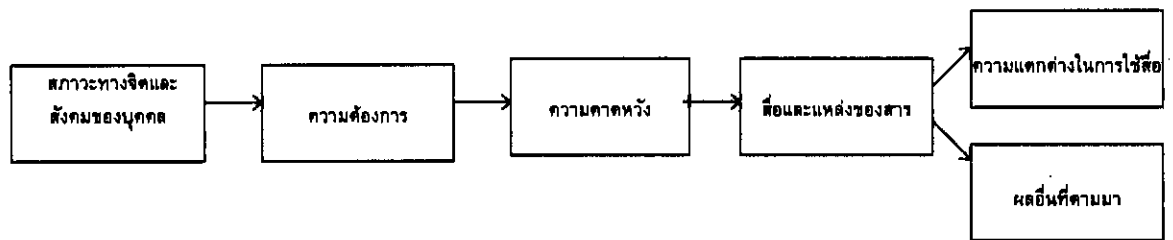
4. การใช้ประโยชน์เพื่อติดตามข่าวสาร (Surveillance) เป็นการใช้สื่อเพื่อต้องการอยากทราบว่าเหตุการณ์ในสังคมเป็นอย่างไร

McCombs และ Becker (อ้างถึงในสมควร เจริญสุข, 2539: 19) ได้อธิบายเรื่องการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยเน้นเรื่องการดำรงชีพในสังคมทั่วไป ดังนี้

1. บุคคลต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามและสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ จากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้เท่าทันต่อเหตุการณ์เพื่อความทันสมัย
2. บุคคลต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันโดยการเปิดรับสื่อมวลชนเพื่อประกอบการตัดสินใจ
3. บุคคลต้องการข้อมูลในการพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลเพื่อไปสนทนาในชีวิตประจำวัน
4. บุคคลต้องการการมีส่วนร่วม (Participation) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน
5. บุคคลต้องการความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้มองผู้รับสารว่าเป็น "ผู้ใช้งาน" ซึ่งมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) โดยผู้รับสารหรือผู้ใช้งานเลือกข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของตนเอง (Information seeking) ผู้ใช้งานสามารถที่จะใช้ประโยชน์จากสื่อตามความพึงพอใจของตนเองได้ เช่น เพื่อหาความรู้ เพื่อหาความบันเทิง หรือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด แนวคิดนี้จึงตรงกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้งานเป็นคนเลือกที่จะใช้งานเอง (Information pull) มากกว่าเป็นการผลักดันข้อมูลสู่ผู้ใช้งาน (Information push)

Blumler และ Katz (อ้างถึงใน Littlejohn, 1983: 274) กล่าวว่าในสภาวะสังคมและจิตใจที่ต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน ความต้องการนี้ทำให้แต่ละคนคาดหวังว่าสื่อแต่ละประเภทจะสามารถสนองความต้องการและความพอใจที่แตกต่างกัน มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองจากความสนใจ หรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน มนุษย์เป็นปัจเจกบุคคลที่มีความต้องการส่วนตัว ซึ่ง Blumler และ Katz ได้สร้างแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจดังนี้



ภาพที่ 2.2 : แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

จากลักษณะแผนภาพดังกล่าวสามารถอธิบายในเรื่องการใช้ประโยชน์ในเว็บบอร์ดของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ว่า เนื่องด้วยสภาพสังคมเมืองซึ่งมีลักษณะต่างคนต่างอยู่ไม่สนใจซึ่งกันและกัน ทำให้เด็กวัยรุ่นคนหนึ่งรู้สึกเหงา และต้องการหาเพื่อนคุยและคาดหวังว่าในเว็บบอร์ดที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์ www.pantip.com จะสามารถมีเพื่อนคุยเพื่อคลายเหงาได้ จึงเปิดใช้สื่อดังกล่าวเมื่อใช้สื่อแล้วรู้สึกว่ามีเพื่อนคุย และสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านการใช้งานทางคอมพิวเตอร์ได้และพบความแตกต่างที่เกิดขึ้นก่อนใช้สื่อ ผลจากการใช้สื่อครั้งนี้ทำให้ตัวเองคลายเหงาและผลที่ตามมาคือเป็นคนที่ทันสมัยขึ้นเนื่องด้วยการแสวงหาข่าวสารในเว็บบอร์ด

จากทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่ออธิบายเหตุผลของการใช้สื่อของแต่ละบุคคลว่ามีประโยชน์อย่างไร และนำเสนอเหตุที่คนเปิดรับสื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจมาเป็นแนวคิดในการตั้งคำถามการสนทนากลุ่มว่ามณฑลสาธารณะในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีประโยชน์อย่างไรต่อผู้ใช้งานในระดับปัจเจกบุคคล

2.5 แนวคิดเรื่องการรวมกลุ่มทางสังคม

Feldmars และ Arnold (อ้างถึงในบุญเกิด มาอ่อน, 2537: 8) ได้ให้คำนิยามคำว่า กลุ่ม หมายถึง "คนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมตัวกัน โดยมีลักษณะสำคัญคือมีความสัมพันธ์กัน ระบุว่าตนเองมีความสนใจและเป้าหมายรวมกัน และมารวมตัวกันเพื่อความสำเร็จของกิจกรรมในการทำงาน" กลุ่มจึงเป็นการรวมตัวของบุคคลหลายๆ คนเข้าด้วยกัน โดยมีลักษณะบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน

ดารณี พานทอง พาลุสุข (อ้างถึงในบุญเกิด มาอ่อน, 2537: 8) กล่าวว่าบุคคลมารวมกันเป็นกลุ่ม ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ดังนี้ คือ

- ทำให้มีความเป็นเพื่อนเกิดขึ้น
- เกิดความรู้สึกปลอดภัยและรู้สึกว่าได้รับความคุ้มครอง

- ทำให้การกระทำของกลุ่มมีความก้าวหน้า มีความกล้าที่จะเรียกร้องหรือแสดงอะไรออกมา
- ทำให้สามารถช่วยเหลือกันในด้านการทำงาน
- ทำให้มีการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ร่วมกับคนอื่น ๆ

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2539) ให้ความหมายของคำว่าชุมชน (Community) คือ "กลุ่มคนที่มีวิถีชีวิตเกี่ยวพันกันและมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นปกติต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการอยู่ในพื้นที่ร่วมกัน หรือการมีอาชีพร่วมกัน หรือการประกอบกิจกรรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือมีวัฒนธรรม ความเชื่อ หรือความสนใจร่วมกัน"

กลุ่มที่ถูกสร้างขึ้นมาย่อมต้องการผลประโยชน์หรือผลก่อกำเนิดให้เกิดผลประโยชน์ อันจะเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือส่วนรวมก็ได้ แล้วแต่กลุ่มที่รวมกันขึ้นมา มีจุดมุ่งหมายอย่างไร สำหรับมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ก็ทำให้เกิดกลุ่มขึ้น เป็นชุมชนเสมือน (Virtual community) เป็นชุมชนเสมือนจริงที่มีความคิด มีความสนใจในเรื่องต่างๆ เหมือนกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ชุมชนที่เกิดขึ้นเป็นชุมชนเปรียบเทียบ (Para space) ที่เกิดขึ้นในเครือข่ายของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ อันเป็นชุมชนที่เกิดขึ้นไปพร้อมกันกับชุมชนที่เกิดขึ้นจริง ผู้ใช้งานมีอิสระในการสื่อสารไม่จำกัด ลักษณะของชุมชนเป็นสภากาแฟอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic cafe) หรือหอประชุมเมืองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic town hall) เป็นที่ที่เปิดโอกาสให้คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันมาพูดคุยกันได้ ในชุมชนแห่งนี้โดยการเปิดประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องเหตุการณ์ของสังคมสาธารณะ เป็นการแสดงความคิดเห็นเรื่องส่วนรวมเพื่อให้สังคมสงบสุข แล้วยังเป็นการพูดคุยสนทนาในเรื่องราวเฉพาะกลุ่มและเรื่องส่วนตัว การรวมกลุ่มทำให้เกิดเอกลักษณ์ร่วมกัน เช่น ผู้ใช้งานชอบเรื่องการเมืองก็รวมตัวกันอยู่ในกลุ่ม "ราชดำเนิน" หรือกลุ่ม "การเมือง" ผู้ใช้งานชอบค้นคว้าอ่านหนังสือก็รวมกันอยู่ในกลุ่ม "ห้องสมุด" หรือชอบดูภาพยนตร์ก็รวมกันในกลุ่ม "เฉลิมไทย" ในแต่ละกลุ่มจะมีจิตสำนึกร่วมกัน (Shared consciousness) และยังมีความรู้สึกรวมกันเป็นกลุ่มทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและรู้สึกได้รับการคุ้มครอง ทั้งนี้การรวมกลุ่มมีจุดมุ่งหมายขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของผู้ใช้งาน เช่น เพื่อช่วยกันดูแลสังคม หรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว อย่างไรก็ตามการรวมกลุ่มเหล่านี้ก็เพื่อสร้างความปรองดอง ความสามัคคี ความเห็นอกเห็นใจ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการให้คำปรึกษา การรวมกลุ่มในเครือข่ายการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์จึงมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ เป็นหน่วยๆ หนึ่งของสังคมที่จะผลักดันให้มีสังคมใหญ่ดำรงอยู่ได้ด้วยความสะดวกเรียบร้อยตามหน้าที่นิยมของสื่อมวลชน

จากแนวคิดเรื่องการรวมกลุ่มในสังคม ผู้วิจัยจะใช้เป็นกรอบในการศึกษาลักษณะหน้าที่ และประโยชน์ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ในประเด็นเรื่องการรวมกลุ่มตามความสนใจของผู้ใช้งาน เพราะการรวมกลุ่มกันตามความสนใจในชุมชนเสมือนแห่งนี้ก่อให้เกิดลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนการรวมกลุ่มทางสังคมอื่นๆ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของเพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์ (2539) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่านักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องการศึกษาค้นคว้าเรื่องวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและบันเทิงตามลำดับ บริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาสนใจมากที่สุดคือ World Wide Web

จากงานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่านักศึกษาต้องการความรู้ และความบันเทิงจากการใช้อินเทอร์เน็ต และสนใจการบริการหาข้อมูลใน World Wide Web ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ก็เป็นหน้าที่หนึ่งของสื่อมวลชนไทย และผู้วิจัยก็จะนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาเว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com ต่อไป

งานวิจัยขององอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web ที่มหาวิทยาลัย และสนใจเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด
2. เพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web มากกว่าเพศหญิง
3. นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จาก World Wide Web เพื่อพัฒนาตนเองในด้านวิชาการ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ

จากข้อสรุปเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web มีประโยชน์กับนักศึกษาเพื่อให้ข้อมูลความรู้ ความบันเทิง และนักศึกษาก็มีความพอใจในการสื่อสารชนิดนี้ เว็บไซต์ www.pantip.com และ www.sanook.com ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาก็เป็นเว็บไซต์ที่นักเรียนนักศึกษาให้ความสนใจกันมาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาเป็นประโยชน์กับการศึกษาในครั้งนี้

งานวิจัยของศุจิภา ดวงมณี (2539) ได้ทำการศึกษาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชน พบว่ารูปแบบของข้อมูลข่าวสารของสื่อมวลชนไทยประเภทต่างๆ ที่ปรากฏบน World Wide Web มีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบที่เรียบง่าย เป็นตัวหนังสือ และมีภาพประกอบมาก ในอนาคตสื่อมวลชนไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ World Wide Web เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นในรูปแบบที่ทันสมัย ติดตามเทคโนโลยีมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้งานเป็นหลัก

จากงานวิจัยนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงลักษณะของสื่อมวลชนไทยในระบบ World Wide Web และนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาลักษณะของเว็บไซต์ทั้งสองดังกล่าว

งานวิจัยของสายชล บุรณกิจ (2541) ศึกษาถึงบทบาทของเว็บไซต์ไทยในกระบวนการประสานสังคม พบว่าเว็บไซต์ไทยมีบทบาทในการเชื่อมโยงประสานสังคม (Social integration and correlation) ด้วยการนำเสนอข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย มีการติดต่อสื่อสารสองทางแบบต่อเนื่องระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้พัฒนาเว็บไซต์ (Web master) ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ขยายฐานสังคม (Social expansion) นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการถ่ายทอดวัฒนธรรม (Cultural transmission)

จากงานวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยทราบว่าการศึกษาสื่อสารผ่านระบบ World Wide Web ไม่มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา ทำให้มีการขยายตัวในสังคมเพิ่มขึ้น บทบาทที่กล่าวมาในงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาเรื่องหน้าที่ในมณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ต่อไป

งานวิจัยของ Scott (1997) ศึกษาเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน (Computer-Mediated Communication in the University Classroom : An Experiment with On-Line Discussion) โดยการใช้การวิจัยแบบ Quasi Design Experiment ทดลองการเรียนของนักศึกษาที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาในห้องเรียนวิชาสังคมวิทยา เปรียบเทียบกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) จากการทดลองพบว่า นักศึกษาที่ใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีผลการเรียนที่ดีขึ้นและเข้าเรียนสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากขึ้น มีการพัฒนาการเขียนงานมากขึ้น เพราะการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นในห้องเรียนไม่มีปัจจัยเรื่องสถานที่และเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น

จากงานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารมากขึ้น และกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ผู้วิจัยจะนำมาใช้เพื่อประกอบการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในเว็บไซต์ที่ต้องการศึกษา

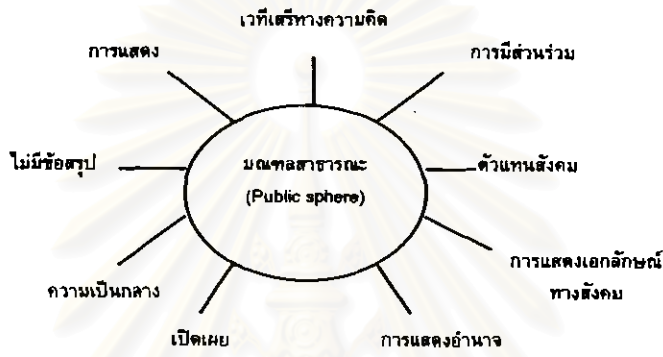


สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

บริบทการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer-Mediated Communication)

- หน้าที่ของสื่อมวลชน (Functionalism)**
- การให้ข้อมูลข่าวสาร
 - การสอดส่องดูแลสภาพแวดล้อม
 - การระแวดระวังภัย
 - การแสดงความคิดเห็น
 - การร้องทุกข์
 - การกระตุ้นรับและผลักดันเพื่อพัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติ
 - การสร้างสายสัมพันธ์
 - การสร้างความเห็นอกเห็นใจ
 - ตัวแทนความเป็นเพื่อน
 - การหาเพื่อน หาคู่
 - การปรึกษาปัญหาส่วนตัว
 - การให้ความบันเทิง
 - การแสดงความคิดเห็นเรื่องบันเทิง
 - การปลดปล่อยความตึงเครียด
 - การปลดปล่อยความก้าวร้าวและอารมณ์ทางเพศ
- ช่องทางการสื่อสารต้องห้าม



☞ ผู้ใช้งานใช้เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach)

- ลักษณะของ CMC**
- การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)
 - ไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hyper text)
 - แสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้งานมากกว่าผลักดันข้อมูลสู่ประชาชน (Information pull > Information push)
 - แยกย่อยตามความสนใจของผู้ใช้งาน (Demassified)
 - การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร (Participative audience)
 - เอกลักษณ์ของผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ชุมชนเสมือน (Virtual community)

