

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารายเรื่อง "การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในรายการวิทยุเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สถานีวิทยุ จส.100" นี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดแบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้า และแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รายงานข่าวและแหล่งข่าว เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงโครงสร้าง การดำเนินงาน สัมพันธภาพระหว่างแหล่งข่าวและผู้รายงานข่าว ส่วนรูปแบบและเนื้อหาของรายการนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตูมาเป็นกรอบในการศึกษา สำหรับผลสืบเนื่องที่ได้รับจากการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมนั้น ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม ของการสื่อสารมวลชน มาเป็นกรอบในการศึกษารายครั้งนี้

1. แบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้า

(The Convergence Model of Communication)

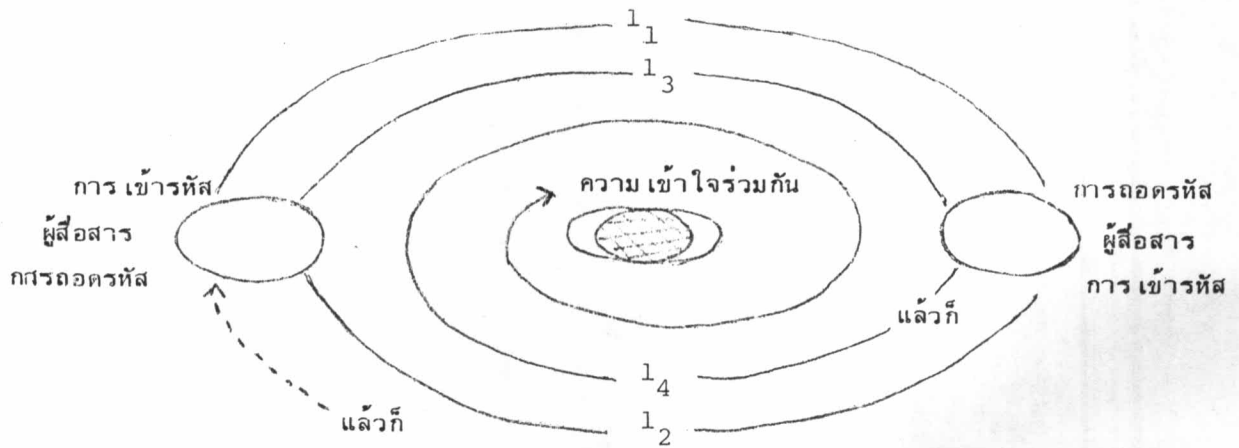
การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และดำเนินกิจกรรมในสภาพต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ ไม่มี การหยุดนิ่ง

องค์ประกอบขั้นพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารในลักษณะทั่วไปเชิงเส้นตรง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่ง-สาร-ช่องทาง-ผู้รับ จนกระทั่งแบบจำลองการสื่อสารได้รับการพัฒนาในภายหลัง จนในปี ค.ศ.1975 คินเซต เฝ้าสัง เกิดกระบวนการการสื่อสารย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพมากกว่าหนึ่งรอบ จะสามารถอธิบายข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องกัน รวมทั้งสามารถที่จะทราบ

แนวทางแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมด้วย กระบวนการการสื่อสารป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิด "การลู่เข้า" (Convergence) เมื่อกระบวนการการสื่อสารป้อนกลับไม่เพียงพอ ความผิดพลาดก็จะเพิ่มมากขึ้น เครือข่ายก็จำเป็นต้องปรับ หรือต้องขยายให้ครอบคลุม ข้อผิดพลาดเหล่านี้ด้วย ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่สภาวะการล่มเหลว (Breakdown) ในการสื่อสาร ดังนั้นกระบวนการการสื่อสารป้อนกลับที่ไม่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิด "การลู่ออก" (Divergence)

คินเซด กำหนดความหมายของ "การสื่อสารป้อนกลับ" ว่า หมายถึง "เครื่องรอบของการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเท่านั้น" คินเซด เห็นว่า ก่อนหน้านี้นักวิชาการทางการสื่อสารพยายามนิยามการสื่อสารให้เป็น "กระบวนการพลวัต" (Dynamic) แต่ขาดภาษาหรือถ้อยคำในการอธิบายกระบวนการดังกล่าว คินเซด เห็นคำว่า "การลู่เข้า" ซึ่งหมายถึง การเคลื่อนที่เข้าหาจุด ๆ เดียวกัน โดยมีจุดสนใจ หรือจุดเน้นเฉพาะร่วมกัน และคำว่า "การลู่ออก" ซึ่งหมายถึง การเคลื่อนที่แยกออกจากกัน เป็นคำที่สื่อความหมาย และสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารพลวัต ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

คินเซด สรุปจุดมุ่งหมายพื้นฐานของการสื่อสารของมนุษย์ไว้ว่า เพื่อ กำหนดความหมายและความเข้าใจสภาพความเป็นจริงตามธรรมชาติ (Reality) เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการกำหนดหรือเลือกจุดมุ่งหมายอื่นได้ ดังนั้น ความเข้าใจในสภาพเป็นจริงและความเข้าใจร่วมกัน จึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการการสื่อสารในตัวของมันเอง การบรรลุถึงจุดมุ่งหมายอื่น ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความเข้าใจทั้งสองประการนี้เป็นหลัก



แบบจำลองกระบวนการการสื่อสารเชิงลู่เข้าของคินเซด

จากภาพแสดงถึง แบบจำลองของการสื่อสารที่สะท้อนให้เห็นธรรมชาติของการลู่เข้าที่ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน รวมทั้งลักษณะของการแลกเปลี่ยนข่าวสารในแต่ละรอบ

กระบวนการสื่อสารในแต่ละรอบมักจะเริ่มต้นด้วยคำว่า "แล้วก็..." เพื่อเตือนให้ทราบว่าได้มีบางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นแล้ว ก่อนที่จะได้เริ่มต้นสังเกตกระบวนการนี้ ผู้สื่อสาร A อาจพิจารณาหรือไม่พิจารณาเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วในอดีตก็ได้ ก่อนที่จะรับและตีความสารครั้งแรก (I1) จากผู้สื่อสาร B ผู้สื่อสาร B ต้องรับรู้และตีความข่าวสารครั้งแรก ซึ่ง A ถ่ายทอดออกมาจากความคิดของเขา ในทำนองกลับกัน ผู้สื่อสาร B ก็ตอบสนองโดยการสร้างสารขึ้นใหม่ (I2) เพื่อเป็นส่วนร่วมกับผู้สื่อสาร A ผู้สื่อสาร A ตีความสารใหม่นี้แล้วถ่ายทอดออกมาเป็นความคิดของเขาอีกครั้งหนึ่ง (I3) ภายในหัวข้อเดียวกัน ต่อจากนั้น ผู้สื่อสาร B ก็ตีความข่าวสารที่กล่าวมานี้ และกระบวนการเช่นนี้จะดำเนินไปเรื่อย ๆ (I4, ... In) จนกระทั่งผู้สื่อสารแต่ละคน หรือทั้งสองคนพอใจและบรรลุความเข้าใจร่วมกันในแต่ละหัวข้อ หรือแต่ละเป้าหมายที่กำหนดขึ้น ผู้สื่อสารแต่ละคนตีความสารของตนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเพื่อที่จะปรับปรุงวิธีการแสดงออกของตนด้วย ดังนั้น จึงไม่มีตัวลูกศร "ถึง" และ "จาก" ในแต่ละหน่วยของสาร เพราะสารหรือข้อมูลเป็นสิ่งที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายร่วมกันกำหนดขึ้น

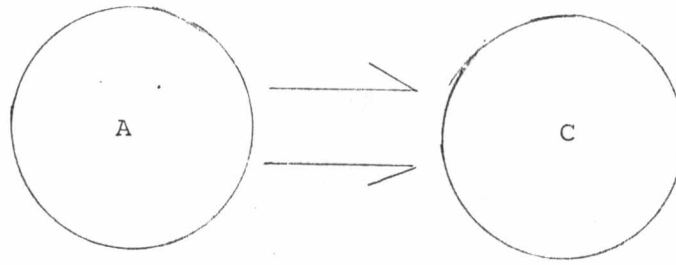
แบบจำลองการสื่อสารเชิงลู่เข้า ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ศึกษาถึง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้สื่อสารทั้ง 2 ราย ต่างทำหน้าที่ส่งและรับสาร จนเกิดความเข้าใจร่วมกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รายงานข่าวและแหล่งข่าว

การศึกษาเรื่องการสื่อสารของมนุษย์มีวิวัฒนาการอย่างจริงจัง เพียงช่วง ระยะเวลากว่า 40 ปีเท่านั้น โดยในช่วงแรกเป็นแนวความคิดรวบยอดที่อาศัย แบบจำลองเชิงเส้นตรง หรือการสื่อสารทางเดียวที่ว่าด้วย ผู้ส่ง - ช่องทาง - สาร - ผู้รับ และถูกตัดแปลงอย่างรวดเร็วในระหว่างปี 1950 - 1959 ซึ่ง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ เป็นไปตามความสนใจทั้งด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชนหลายลักษณะ (สวานิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล : 2528) แบบจำลองในช่วงแรกอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ผู้ส่งสารเป็นผู้ กระทำการสื่อสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว และผลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตาม เจตนาารมณ์ของผู้ส่งสาร ต่อมาชแรมม์ ได้อธิบายในกระบวนการสื่อสารนั้นบุคคล แต่ละคนเป็นทั้งผู้เข้ารหัส และผู้ถอดรหัส ทั้งยังสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ตีความด้วย โดยการสื่อสารกลับ ลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง

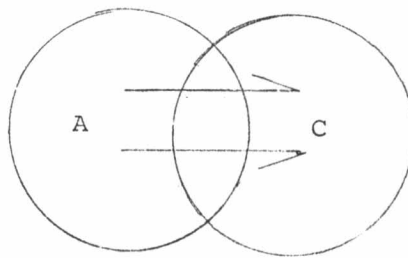
ในปี ค.ศ. 1961 กิเบอร์และจอห์นสันได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาท ของผู้รายงานข่าว และแหล่งข่าว โดยอาศัยพื้นฐานบางอย่างในแบบจำลองของ เวสลีย์และแมคลิน แบบจำลองของกิเบอร์และจอห์นสันแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่างผู้รายงานข่าวและแหล่งข่าว

แบบจำลองดังกล่าว อาจนำเสนอเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ในรูปที่ 1, 2, และ 3 แต่ละรูปแสดงถึงทางที่เป็นไปได้แต่ละทางในโครงสร้างของความสัมพันธ์ ดังกล่าว ซึ่งในที่นี้ สัญลักษณ์ A หมายถึง แหล่งข่าว สัญลักษณ์ C หมายถึง บทบาทของผู้รายงานข่าว



รูปที่ 1 บทบาทที่แยกกันระหว่างแหล่งข่าว และผู้รายงานข่าว

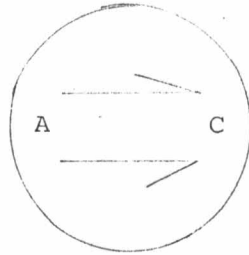
จากรูปที่ 1 ก็เบอร์และจอห์นสัน ได้อธิบายว่าการกระทำการสื่อสารของผู้ส่งสาร 2 ราย คือ A และ C ตามลำดับ ต่างได้เกิดขึ้นภายในวงรอบทั้งสองวง ซึ่งแยกออกจากกันอย่างชัดเจน โดยทำหน้าที่ตามระบบงานขององค์การ A และ C ต่างก็ได้ถูกกำหนดมอบหมายและการรับรู้บทบาท ในรูปแบบที่เป็นทางการทั้ง 2 ฝ่าย มีความห่างเหินและไม่ค่อยจะได้ติดต่อใกล้ชิดกัน โดย A ที่ทำหน้าที่แหล่งข่าว จะรายงานข่าวสารตามที่ได้ประสบพบเห็น หรือออกไปสื่อข่าว โดยมีได้สอดแทรกความคิดเห็นของตนเข้าไปด้วย แก่ C หรือผู้รายงานข่าวสาร



รูปที่ 2 บทบาทของแหล่งข่าวและผู้รายงานข่าวที่มีส่วนกลมกลืนกันบ้างเป็นบางส่วน

จากรูปที่ 2 แสดงว่า วงกรอบของ A และ C คาบเกี่ยวกัน ผู้ส่งสารทั้งสองร่วมมือกันในส่วนที่สัมผัสกันอันที่จะสัมฤทธิ์ผลตามบทบาทการสื่อสารของตน และส่วน

หนึ่ง เป็นการร่วมรับรู้ในบทบาทและการกระทำในการสื่อสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีวัตถุประสงค์บางประการร่วมกัน ฝ่าย A หรือแหล่งข่าวต้องการที่จะให้ข่าวสารออกอากาศทางสื่อมวลชน อีกฝ่ายหนึ่ง คือ C หรือผู้รายงานข่าวต้องการให้ข่าวที่เสนอออกไปนั้นเป็นที่พอใจของบรรณาธิการของตน ผลคือจะเกิดการสูญเสียความเป็นเอกเทศบ้าง ในการแสดงบทบาทของ C



รูปที่ 3 บทบาทของแหล่งข่าว และผู้สื่อข่าวที่กลมกลืนกัน

จากรูปที่ 3 แสดงถึง วงกรอบสำหรับผู้ส่งสารคนหนึ่ง ได้ถูกซึมซับไปหรือมีจะนั้นก็ถูกเข้ามายึดโดยอีกคนหนึ่ง ไม่มีข้อแตกต่างเด่นชัด ทั้งในแง่การปฏิบัติงานตามบทบาทและค่านิยมต่อบทบาท

แบบจำลองของกิเบอร์และจอห์นสัน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะความสัมพันธ์ภาพระหว่างแหล่งข่าว และผู้รายงานข่าวในการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม รายการ จส.100

3. แนวความคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper)

แนวความคิดว่าด้วยผู้เฝ้าประตูนี้ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) นักสังคมวิทยา เป็นคนแรกที่นำศัพท์ Gatekeeper มาใช้อธิบายถึงกระบวนการสื่อสารว่าจะต้องมีการส่งข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร โดยมีผู้ที่คอยทำหน้าที่ในการตัดสินใจหรือกั้นกรองข่าวสารให้ผ่านหรือเคลื่อนต่อไปตามทิศทางที่กำหนด

ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะกระทำตามกฎหมายเกณฑ์อันตรงไปตรงมา หรือกระทำตามความรู้สึกส่วนตัวของผู้เฝ้าประตูก็ได้

ชแรมม์ (Schramm) กล่าวว่า Gatekeeper เป็นผู้มีสิทธิในการเปิดหรือปิดข่าวสารที่จะส่งผ่านไปยังประชาชน เป็นเสมือนนายทวารของการรับข่าวสารของประชาชน

นายทวารข่าวสาร จึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการสื่อสารของสังคมปัจจุบัน เพราะมีหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบ และเฝ้าสังเกตความเป็นไปของสภาพแวดล้อมในสังคม ทั้งแบบทางการ (นักข่าว บรรณาธิการข่าว) และแบบไม่เป็นทางการ (ศูนย์รวมข่าวสื่อผู้มีอิทธิพลต่อการสร้างเครือข่ายการสื่อสารในสังคม) โดยไม่เพียงแต่เลือกหรือปฏิเสธสารต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่ต้องจัดสารดังกล่าวให้อยู่ในรูปที่เขาต้องการ รวมทั้งกำหนดการนำเสนอ หน่วงเหนี่ยว หรือเสนอสารทั้งหมดซ้ำ ๆ กัน หรือเลือกเสนอบางส่วนบางเวลาเท่านั้น

จากข้อเขียนของ Bagdikian นักข่าวและบรรณาธิการข่าวจะตัดสินใจเลือกข่าวอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. หลักที่ยึดในการบริหาร
2. การมองโลกของความจริงและนิสัยของคน นั่นคือ มองผู้อ่านว่า ผู้อ่านต้องการอะไร และมีความปรารถนาอย่างไร
3. ค่านิยม ซึ่งยึดโดยกองบรรณาธิการที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีมาตรฐานทางด้านความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ นั่นคือเขาจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าอะไรที่ผู้อ่านในหมู่คณะของเขาควรจะได้รู้
4. ค่านิยมส่วนตัวและนิสัยแปลก ๆ ของบรรณาธิการ เช่น ถ้าบรรณาธิการกลัว หรือไม่ชอบอะไรบางอย่าง เขาจะไม่อนุญาตให้สิ่งที่เขาไม่ชอบปรากฏอยู่ในข่าวหรือตีพิมพ์บนหนังสือพิมพ์เด็ดขาด

การวิเคราะห์พฤติกรรมของ Gatekeepers ส่วนมากเน้นที่การเลือก และตัดทอนข่าวสาร ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญพบว่า บรรณาธิการและนักข่าวทั่วไป เลือกเสนอข่าวสารโดยที่ไม่ได้คำนึงถึงประชาชนผู้รับข่าวสารเท่าไรนัก แม้จะได้ตระหนักถึงความต้องการ และความสนใจของผู้อ่านหรือผู้ฟังบ้างแต่ก็ยังคงมีความ เข้าใจคลาดเคลื่อนอยู่มาก การเลือกเสนอข่าวสารทางหน้าหนังสือพิมพ์หรือวิทยุ โทรทัศน์ จึงขึ้นอยู่กับการวินิจฉัยของบรรณาธิการ และนักข่าวว่ามีความเหมาะสม เพียงไร และจะ เป็นที่สนใจแก่ประชาชนหรือไม่ ส่วนข่าวสารที่ประชาชนต้องการ หรือสนใจจริง ๆ นั้น อาจไม่มีโอกาสปรากฏบนหน้าหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ก็ได้ ด้วยเหตุนี้จึงมักมีคำกล่าวพังเพยว่า "ข่าว" (news) ก็คือสิ่งที่บรรณาธิการ หรือนักข่าวสร้างขึ้น และเผยแพร่ทางสื่อมวลชน

แนวความคิดเรื่องผู้เฝ้าประตูที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ จะช่วยให้ เข้าใจว่าผู้ร่วมทำการสื่อสารโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ดำเนินงานของ บริษัท แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในฐานะผู้ผลิตรายการ จส.100 นั้นได้ทำหน้าที่เป็นผู้กลั่น กรองข่าวสารข้อมูลด้านจราจรอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพราะในกระบวนการผลิตข่าว สารนั้นมีการกลั่นกรองทุกขั้นตอน นับจากจุดเริ่มต้นคือพนักงานรับโทรศัพท์จนถึงชั้น ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง จส.100 และหากใช้ฐานการพิจารณา ว่าการผลิตงานของสื่อมวลชนให้ความสำคัญกับงานด้านข่าว และเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นก็สามารถใช้หลักเกณฑ์การผลิตสารสนเทศด้านจราจรได้ด้วย เพราะสาระ ที่ออกอากาศจากสถานีวิทยุ จส.100 (แหล่งข่าว) ก็อยู่ในรูปของข่าวจราจรเป็น ส่วนใหญ่

3. แนวคิดเกี่ยวกับผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมของการสื่อสารมวลชน

ทฤษฎีหน้าที่ทางสังคมของ โรเบิร์ต เค เมอร์ตัน (Merton) ได้ อธิบายให้เห็นถึง ความแตกต่างระหว่างผลสืบเนื่องที่เกิดจากการปฏิบัติกิจกรรม ทางสังคมกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้สำหรับกิจกรรมเหล่านั้นโดยได้ อธิบายไว้อย่างชัดเจนว่า ผลที่เกิดขึ้นภายหลังการกระทำกิจกรรมใด ๆ แล้ว ไม่

จาเป็นว่าผลที่เกิดขึ้นจะต้องตรงตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้นเสมอไป ผลที่เกิดขึ้นจะมี 2 ลักษณะคือ ผลตรงตามวัตถุประสงค์สมความตั้งใจ เมอร์ตัน เรียกว่า Manifest function หรือหน้าที่ชัดแจ้ง และผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดหมายมาก่อน เรียกว่า Latent function หรือหน้าที่ซ่อนเร้น นอกจากนี้ เมอร์ตัน ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าผลที่เกิดจากการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ไม่จำเป็นที่จะให้ผลในทางบวกเสมอไป บางครั้งอาจจะให้ผลออกมาในทางลบได้เช่นกัน ดังนั้นในการจะปฏิบัติกิจกรรมทางสังคมอะไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้น ทั้งในแง่ผลดี (Function) และผลเสีย (Dysfunction) ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบที่เห็นได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ (Manifest) หรืออาจจะแอบแฝงเป็นผลพลอยได้ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน (Latent) (ขวัญเรือน กิติวัฒน์, 2533 : 15-16)

การสื่อสารมวลชน ก็ถือว่าเป็นการปฏิบัติกิจกรรมทางสังคมอย่างหนึ่ง ดังนั้นตามแนวคิดนี้ เนื้อหาของสื่อมวลชน สามารถก่อให้เกิดผลได้ 4 แบบคือ

1. ผลตรงตามวัตถุประสงค์
2. ผลพลอยได้
3. ผลดี
4. ผลเสีย

ต่อมา ไรท์ (1986 : 13) ได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวของเมอร์ตัน มารวมกับกิจกรรมทางการสื่อสารทั้ง 4 ประการของสื่อมวลชน เป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หน้าที่ของสื่อมวลชน โดยสร้างเป็นคำถามดังนี้

- (1) หน้าที่ทางบวก
- อะไรคือ (2) หน้าที่ทางลบ ของการสื่อสารมวลชน
- (3) ที่ชัดเจน
- (4) ที่ซ่อนเร้น
- เกี่ยวกับ
- (5) การเฝ้ามองสภาพแวดล้อม (แสวงหาข่าวสารจรรยา)
- (6) การประสานความสัมพันธ์ (เสนอข่าวสารจรรยา อื่นๆ)
- (7) การถ่ายทอดวัฒนธรรม
- (8) การให้ความบันเทิง
- สำหรับ
- (9) สังคมส่วนรวม
- (10) กลุ่มย่อยต่าง ๆ ในสังคมส่วนรวม
- (11) ปัจเจกบุคคล
- (12) ระบบวัฒนธรรม

การหาคำตอบให้กับส่วนต่าง ๆ 12 ส่วนของคำถามข้างต้น จะนำไปสู่การอธิบายให้เห็นถึงภาระหน้าที่ ตลอดจนผลดี ผลเสียของสื่อมวลชนที่มีต่อสังคม โดยส่วนรวม รวมไปถึงปัจเจกบุคคลกลุ่มย่อยและระบบวัฒนธรรมด้วย เช่น บทบาทประการแรกของสื่อมวลชน คือ การพิทักษ์ไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสังคม จะทำให้เกิดผลต่อเนื่อง หรือหน้าที่ต่อสังคมโดยรวม คือ จส.100 จะแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยในการเตือนภัยจากภายนอก เช่น ข่าวสารสภาพจรรยา อุบัติเหตุ อัคคีภัย เพื่อที่ประชาชนจะได้เตรียมตัว และหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะเกิดขึ้น ที่ก่อให้เกิดปัญหาจรรยาตืดขัด นอกจากนี้การไหลเวียนของข่าวสารเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมจะเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินชีวิต เช่น การรายงานสภาพการจรรยาทางภาคพื้นดินและอากาศ การรายงานอุบัติเหตุ สอบถามเส้นทางจรรยา เป็นต้น

สำหรับปัจเจกบุคคล หน้าที่ในการพิทักษ์ไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสังคมมีหลายประการ คือ เป็นแหล่งข้อมูลเหตุการณ์ประจำวัน เช่น การให้รายละเอียด

เกี่ยวกับสภาพจราจร การร้องเรียน เป็นการเพิ่มศักดิ์ศรีเกียรติคุณ ชื่อเสียงรวมทั้งการทำให้และเพิ่มสถานภาพให้แก่บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วม

ในด้านกลุ่มเฉพาะหรือกลุ่มย่อย ข่าวสารข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อพลังอำนาจโดยเฉพาะกลุ่มชมรมซึ่งกิจกรรมทางข่าวสารจะเป็นประโยชน์ในการรักษาหรือคงไว้ซึ่งพลังอำนาจของกลุ่ม รวมทั้งเป็นการทำให้โอกาสสมาชิกชมรมหรือกลุ่มได้ตรวจสอบ หรือเฝ้าดูประชาชนในสังคม นอกจากนี้กระบวนการให้สถานภาพยังช่วยให้อำนาจของชมรมหรือกลุ่มได้รับการยอมรับ ถูกต้องและเชื่อถือจากสังคมมากยิ่งขึ้น

ในทางกลับกัน นอกจากบทบาทหน้าที่ในทางบวก หรือเป็นคุณ ดังที่ยกตัวอย่างข้างต้น ซึ่งมีทั้งที่เห็นได้ชัดเจน และซ่อนเร้นแล้ว การพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสังคมอาจจะ เป็นบทบาทในทางลบต่อปัจเจกบุคคล กลุ่มหรือชมรม และสังคมได้เช่นเดียวกัน คือข่าวหรือข้อมูลที่ไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองหรือตรวจสอบ อาจจะเป็นภัยต่อโครงสร้างของสังคมด้านจราจร เช่นข่าวจราจรอาจจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบ และการเปลี่ยนแปลงเส้นทางได้ นอกจากนี้การเตือนอุบัติเหตุ อุบัติเหตุอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเส้นทางหรือไม่ออกเดินทางได้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์

สำหรับปัจเจกบุคคล ข่าวสารเกี่ยวกับภัยอันตรายอาจจะ ไปเพิ่มความวิตกกังวลให้แก่บุคคล ความเป็นส่วนตัว และความเฉื่อยชา เมื่อทราบว่าถนนทุกสาย มีปัญหาจราจร ติดขัด คับคั่งก็เป็นบทบาทในทางลบที่เกิดจากการรับข่าวสารข้อมูลจราจรมากเกินไป ในขณะที่เดียวกันสำหรับกลุ่มหรือชมรม ข่าวสารข้อมูลอาจจะก่อให้เกิดความตึงเครียดทางจิตใจของผู้ขับขี่รถยนต์บนท้องถนน เป็นต้น

แมคเคลว ได้วิเคราะห์บทบาททางสังคมของสื่อมวลชน และได้สรุปความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับภาระหน้าที่ อันพึงประสงค์ของสื่อมวลชนในสังคมไว้ด้วยกัน 5 ประการ ดังนี้คือ

1. การให้ข่าวสาร

- การให้ข่าวสาร เกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมและในโลก

- ให้ทราบถึงสัมพันธ์ภาพแห่งอำนาจ

- ช่วยส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม การปรับตัว และความก้าวหน้า

2. การประสานสัมพันธ์

- อธิบาย แปลความและวิพากษ์วิจารณ์ เกี่ยวกับความหมายของเหตุการณ์ และข่าวสาร

- ให้ความสนับสนุนแก่อำนาจ หน้าที่และบัพสถานที่ยอมรับกันแล้ว

- ทำให้เกิดการสังคมประภิด

- ประสานกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคมเข้าด้วยกัน

- ทำให้เกิดความยินยอมพร้อมใจกัน

- จัดระเบียบก่อนหลัง และบอกให้รู้ว่าสถานภาพทางสังคมอะไรสำคัญกว่าอะไร

3. ความต่อเนื่อง

- แสดงออกซึ่งวัฒนธรรมหลัก และยอมรับวัฒนธรรมรวมทั้งพัฒนาการของวัฒนธรรมใหม่

- ก่อให้เกิด และธำรงไว้ซึ่งค่านิยมพื้นฐานของคนทั่วไป

4. ความบันเทิง เรืองรมย์

- ให้ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และวิธีการพักผ่อนหย่อนใจ

- ลดความตึงเครียดทางสังคม

5. การระดมสรรพกำลัง

- การรณรงค์ด้านการเมือง สังคม การพัฒนาทางเศรษฐกิจ การทำงานและบางครั้ง เกี่ยวกับการศาสนา เพื่อวัตถุประสงค์ของส่วนรวม

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาโครงสร้างขององค์กรผู้ผลิต และลักษณะการดำเนินงานรายการ จส.100 ตลอดจนรูปแบบรายการและลักษณะเนื้อหาของรายการ พร้อมทั้งผลสืบเนื่องที่ได้รับจากรายการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมมิตร โชติแก้ว (2524) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรม การรับฟังวิทยุกระจายเสียง และความต้องการรายการวิทยุ เพื่อการศึกษานอกโรงเรียนของประชาชนในเขตเมืองและเขตชนบทจังหวัดพิษณุโลกพบว่าประชาชนในเขตเมืองส่วนใหญ่เลือกฟังรายการวิทยุเพื่อติดตามข่าวสาร รับฟังวิทยุระหว่างเวลา 06.00 - 09.00 น. และ 18.00 - 21.00 น. รับฟังวิทยุที่บ้านขณะที่ทำงานอื่นไปด้วยรูปแบบวิธีเสนอรายการควรเสนอในลักษณะพูดคุยแบบเป็นกันเองกับผู้ฟัง ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายพูดมีสาระ และแทรกอารมณ์ขันบ้าง ผู้ดำเนินรายการควรเป็นคนวัยเดียวกันกับกลุ่มผู้ฟัง เป้าหมาย ซึ่งจะช่วยให้การจัดรายการสอดคล้องกับความต้องการและรสนิยมของกลุ่มผู้ฟัง เป้าหมายได้มากขึ้น

สันทัด จีระธรรมสุนทร (2533) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการข่าวสารบนเครื่องบินของบริษัทรบินไทย จำกัด พบว่าราคาค่าโดยสารเป็นตัวกำหนดความถี่ และคุณภาพของการบริการข่าวสารบนเครื่องบิน และยังคงครอบคลุมไปถึงสิทธิ, ทรัพยากร และความต้องการของผู้โดยสารอีกด้วย ดังนั้นผู้ควบคุมระบบจึงมีหน้าที่ปรับการไหลเวียนของข่าวสารเท่าที่จะทำได้เมื่อมีปฏิกริยาตอบสนองในทางลบเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความสมดุลย์ขึ้นในระบบการบริการทั้งหมด นั่นคือ การสนองความต้องการของผู้โดยสารในด้านข่าวสาร ซึ่งเท่ากับเป็นการควบคุมผู้โดยสาร ให้อยู่ในความสงบได้ในระดับหนึ่งระหว่างการเดินทาง

สุรินทร์ แปลงประสพโชค(2533) ได้ทำการศึกษาเรื่องการทดลองจัดวิทยุกระจายเสียงชุมชนสำหรับชุมชนชนบทในเขตชานเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า

วิทยุกระจายเสียงชุมชน เป็นการจัดการกระจายเสียงของวิทยุท้องถิ่นที่มีกลุ่มเป้าหมายแคบและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ฟัง โดยศึกษาความเป็นไปได้และรูปแบบการจัดวิทยุกระจายเสียงชุมชน สำหรับชุมชนชนบทในเขตชานเมืองจังหวัดจันทบุรี ผลของวิทยุกระจายเสียงชุมชนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การรับสื่อ และความพึงพอใจในการรับสารของผู้ฟัง เป้าหมาย และการใช้วิทยุกระจายเสียงชุมชนในลักษณะสื่อเพื่อการพัฒนา

อุษา จันทร์ประภาศ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดจันทบุรี พบว่าผู้ฟังมีพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการคือ ฟังรายการค่อนข้างบ่อย สาเหตุที่ฟัง เพราะรูปแบบรายการมีความน่าสนใจและผู้ฟังมีความสนใจฟัง เนื้อหาเกี่ยวกับการเกษตรมากที่สุด ในส่วนของการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจพบว่า ผู้ฟังมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในระดับมากเฉพาะ เรื่องที่เป็นเนื้อหาสาระของรายการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. หลักการที่เป็นรายการของประชาชน บริหารรายการโดยตัวแทนของประชาชน
2. ความรู้
3. ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอาชีพและการดำเนินชีวิตประจำวัน
4. รายการที่เป็นกระบอกเสียงแทนประชาชน
5. วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ
6. ข่าวสาร
7. ข้อมูลเพื่อใช้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

อรนุช คล่องเชิงคร (2528) ได้ทำการศึกษาเรื่องหน้าที่ของโทรทัศน์ต่อชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมือง พบว่า หน้าที่ของโทรทัศน์มีดังนี้ (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

1. หน้าที่ส่งข่าวสารธุรกิจ
2. หน้าที่ที่ใช้เป็นสื่อในการสมาคม
3. หน้าที่ที่ใช้เป็นสื่อในการติดต่อนัดหมาย
4. หน้าที่ที่ใช้เป็นสื่อในการเยี่ยมเยียน
5. หน้าที่ที่ใช้เป็นสื่อในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ
6. หน้าที่ที่ใช้เป็นสื่อส่งข่าวที่เป็น "ความลับ"
7. หน้าที่สอบถามความคิดเห็น
8. หน้าที่ส่งข่าวสารอันนำมาสู่การตัดสินใจที่รวดเร็ว

นอกจากการใช้โทรศัพท์ในอาคารบ้านเรือนและสำนักงานตลอดจนการใช้โทรศัพท์สาธารณะแล้ว ยังมีการคิดค้นนวัตกรรมชนิดใหม่ขึ้น นั่นก็คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมดังกล่าว ดังนี้

บทุมพร ศิริรุ่งคมานนท์ (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัย การนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่การธุรกิจศึกษา เฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในสภาวะของการดำเนินธุรกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขันต้องการความฉับไว และต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงมีใช้เป็นเพียงสินค้าแฟชั่น หรืออุปกรณ์สำหรับเชิดชูฐานะทางสังคมแต่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตามแม้จะเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป แต่ความรู้ที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังอยู่ในระดับต่ำ

อย่างไรก็ดีโทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีบทบาทและความสำคัญน้อยลง ใ้กว่านี้ ถ้าหากโทรศัพท์ในระบบปกติ สามารถตอบสนองในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ได้ดีอยู่แล้ว และยังพบว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เพียงในระดับหนึ่ง เท่านั้น และในตัวระบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่เองก็ยังมีปัญหาที่จะต้องหาทางแก้ไข

ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัย ซึ่งได้นำมาทบทวนไว้
ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย
ในบทที่ 4, 5 และ 6 ตามลำดับต่อไป