

บทที่ 5

อภิปรายผล

จากผลการทดลองเรื่องรูปแบบของสื่อกับความน่าเชื่อถือที่มีต่อแหล่งสาร แสดงให้เห็นว่าสื่อหนังสือพิมพ์มีความน่าเชื่อถือแตกต่างจากสื่อคอมพิวเตอร์ แต่กลไกสำคัญที่ทำให้สื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือแตกต่างจากสื่อหนังสือพิมพ์นั้น ผลการทดลองได้ชี้ให้เห็นว่า เกิดมาจากการรับรู้คุณลักษณะที่ดีของคอมพิวเตอร์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความเป็นสื่อ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการทดลองไว้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ชี้ให้เห็นว่า ผู้อ่านประเมินความน่าเชื่อถือข่าวสารจากสื่อคอมพิวเตอร์สูงกว่าข่าวจากสื่อหนังสือพิมพ์ ใน 11 ประเด็นด้วยกัน คือ ฉลาด เชี่ยวชาญ สมเหตุผล น่าเชื่อถือ น่าสนใจ เข้าใจเรื่องอย่างลึกซึ้ง ชัดชัด ไม่มีอคติ เปิดกว้าง ชอบและสำคัญ นอกจากนี้ ผลดังกล่าวยังได้รับการยืนยันอีกครั้ง เมื่อผู้วิจัยได้ทดสอบความน่าเชื่อถือแยกตามมิติต่างๆ

ยิ่งกว่านั้น ผู้วิจัยยังพบผลที่น่าสนใจว่า ผู้รับสารยังรับรู้คุณลักษณะสำคัญของคอมพิวเตอร์อีกด้วย ดังจะเห็นได้จากกลุ่มทดลองประเมินสื่อคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่เชี่ยวชาญฉลาดและน่าเชื่อถือสูงกว่าสื่อหนังสือพิมพ์มาก ($t=2.95$; $t=3.41$; $t=3.41, p<.01$)

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานที่ 2 เพื่อดูว่า การรับรู้คอมพิวเตอร์ในด้านบวกหรือลบมีผลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือของสื่อด้วยหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการรับรู้ของกลุ่มทดลองเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นบวกและกลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นลบ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปร ดังกล่าวไปทดสอบหาปฏิสัมพันธ์กับตัวแปรประเภทสื่อ โดยใช้สถิติแบบ Two-way ANOVA ผลปรากฏว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ในกลุ่มคนที่มองคอมพิวเตอร์เป็นบวกจะประเมินความน่าเชื่อถือระหว่างสื่อคอมพิวเตอร์และสื่อหนังสือพิมพ์แตกต่างกันมากกว่ากลุ่มที่มองคอมพิวเตอร์เป็นลบ

แต่เมื่อผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มคนที่มองคอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำ หรือเป็นเครื่องมือ ตามสมมติฐานที่ 3 แล้วนำตัวแปรดังกล่าวไปทดสอบหาปฏิสัมพันธ์กับตัวแปรประเภทของสื่ออีกครั้งหนึ่ง ผลปรากฏว่า ไม่พบปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การรับรู้คอมพิวเตอร์เป็นผู้กระทำหรือเป็นเครื่องมือไม่มีผลต่อการประเมินความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์

ส่วนสาเหตุที่การแบ่งการรับรู้คอมพิวเตอร์ในด้านบวก/ลบ และการรับรู้ด้าน actor/tool แล้วให้ผลที่แตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจจะเป็นเพราะความน่าเชื่อถือเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและซับซ้อน ดังนั้น การที่จะหาคำอธิบายว่าตัวแปรใดที่จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะตัวแปรทัศนคติ จึงจำเป็นต้องมีความชัดเจน

จากการที่นำการรับรู้คอมพิวเตอร์ทั้ง 2 ลักษณะ คือ ด้านบวก/ลบ และด้าน actor/tool มาเปรียบเทียบกัน จะสังเกตเห็นได้ว่า การแบ่งการรับรู้คอมพิวเตอร์ในด้าน actor/tool ยังคงมีความคลุมเคลืออยู่มาก เพราะแม้ว่าเราจะจำแนกกลุ่ม actor และกลุ่ม tool ได้แล้ว แต่หากเราพิจารณาอย่างละเอียดแล้วจะพบว่า ในกลุ่ม actor นั้นยังสามารถจำแนกต่อไปได้อีกหลายระดับ กล่าวคือ ผู้รับสารอาจจะมองคอมพิวเตอร์ว่า เป็น actor ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่นนาย ก อาจจะมองว่าคอมพิวเตอร์มีความยุติธรรม แต่นาย ข อาจจะมองว่าคอมพิวเตอร์ไม่มีความยุติธรรมก็ได้

นอกจากนั้น ยังมีข้อสังเกตอีกประการหนึ่งว่า เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาเฉพาะกลุ่ม actor และดูว่า ผู้รับสารมองคอมพิวเตอร์เป็น actor ที่ดี หรือไม่ดี ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มองคอมพิวเตอร์เป็น actor ที่ไม่ดีทั้งสิ้น สิ่งนี้น่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เราไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนามาตรวัดที่จำแนกกลุ่มคนที่มองคอมพิวเตอร์เป็น actor ทั้งที่ดีและไม่ดีให้ชัดเจน เพื่อที่ว่าจะช่วยให้เราเห็นผลของตัวแปรนี้ชัดเจนขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ก็ยังชี้ให้เห็นว่า คอมพิวเตอร์มีกระบวนการสร้างความน่าเชื่อถือแตกต่างจากสื่อประเภทอื่นๆ กล่าวคือ กลไกที่สร้างความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์เกิดมาจากที่ผู้รับสารมีการรับรู้ (perception) คุณลักษณะของคอมพิวเตอร์ในด้านบวกอยู่แล้ว ไม่ใช่เกิดมาจากการรับรู้ผ่านองค์กรผู้ผลิตสื่อ (Gaziano อ้างแล้ว) หรือว่าเกิดมาจากกลไกความใกล้ชิดของแหล่งสาร (ReevesและNass อ้างแล้ว) ทั้งนี้เพราะว่า เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาความแตกต่าง

ของคะแนนเฉลี่ยความน่าเชื่อถือของสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อคอมพิวเตอร์โดยแยกเป็นมิติ ปรากฏว่าสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือแตกต่างกันในมิติความเชี่ยวชาญ ความกระตือรือร้น และการยอมรับ ซึ่งมิติดังกล่าวเป็นลักษณะที่พ้องกับคุณลักษณะสำคัญของคอมพิวเตอร์

ขณะเดียวกัน เมื่อสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันในมิติความน่าไว้วางใจและความเป็นกลาง ข้อมูลดังกล่าวทำให้เราทราบได้ว่า ผู้รับสารไม่ได้ประเมินความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์จากกลไกความใกล้ชิดของแหล่งสาร เพราะเหตุว่า ด้านความน่าไว้วางใจและความเป็นกลาง เป็นลักษณะที่มักจะรับรู้ได้จากบุคลิกของคนมากกว่า ดังนั้น การที่สื่อทั้งสองมีความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันในมิติดังกล่าว ย่อมสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับสารไม่ได้ประเมินความน่าเชื่อถือจากกลไกความใกล้ชิดของแหล่งสาร

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์เกิดจากการรับรู้คุณลักษณะที่ดีของคอมพิวเตอร์ โดยไม่เกี่ยวข้องกับความเป็นสื่อ กล่าวคือ คอมพิวเตอร์จะมีลักษณะการใช้ที่เป็นอรรถประโยชน์กว่าสื่ออื่นๆ ดังจะเห็นได้จากเรานำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในหลายๆ ด้าน เช่นวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การเงินการธนาคาร อุตสาหกรรม งานสถาปัตยกรรม หรือแม้แต่นำมาตัดสินใจในเรื่องสำคัญทางการแพทย์ ด้วยคุณลักษณะที่ดีของคอมพิวเตอร์ดังกล่าวก็ได้ส่งผลให้คอมพิวเตอร์ในฐานะสื่อมีความน่าเชื่อถือตามไปด้วย ดังจะเห็นได้จาก กลุ่มทดลองประเมินความน่าเชื่อถือสื่อคอมพิวเตอร์สูงกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ในลักษณะที่สำคัญ คือ ฉลาด เชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ ($t=2.95;t=3.41;t=3.41,p<.01$)

นอกจากนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้ยังได้สอดคล้องกับสิ่งที่ McLuhan(1964) พูดไว้ว่า Medium is the message ซึ่งหมายความว่า สื่อโดยไม่รวมเนื้อหาที่นำเสนอในสื่อนั้นมีอิทธิพลต่อเรา กล่าวคือตัวสื่อมีส่วนกำหนดกระบวนการคิดและกำหนดการรับรู้สภาพแวดล้อมของเรา ซึ่งหากเรานำผลการศึกษาครั้งนี้มาอธิบายตามแนวคิดของ McLuhan แล้วจะเห็นได้ว่า ตัวคอมพิวเตอร์มีส่วนกำหนดการรับรู้ความน่าเชื่อถือของสื่อ โดยไม่เกี่ยวกับเนื้อหาที่อยู่ภายในสื่อ นั้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ขณะที่สื่ออินเทอร์เน็ตกำลังถูกใช้อย่างแพร่หลายไปทั่วโลก เราจึงอาจใช้ช่องทางนี้ประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาเรื่องราวในแง่มุมต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เพราะสื่อคอมพิวเตอร์มีลักษณะที่ฉลาด เชื่อชาญและน่าเชื่อถือ จึงน่าจะใช้ชักจูงให้ผู้อ่านเกิดความคล้อยตามได้ไม่ยากนัก นอกจากนี้ผู้อ่านยังจะรับรู้ด้วยว่าข่าวสารที่เสนอในสื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าสนใจและสำคัญกว่าที่จะนำเสนอผ่านสื่อหนังสือพิมพ์อีกด้วย

ในทางตรงข้าม เราควรระมัดระวังในการนำเสนอข่าวสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต เพราะหากเสนอเรื่องราวในแง่ลบหรือข่าวสารที่ไม่เป็นจริง ผู้รับสารก็มีแนวโน้มที่เชื่อถือได้ง่าย เพราะผู้รับสารจะรับรู้ข่าวสารที่นำเสนอด้วยความสมเหตุสมผล ไม่มีอคติและเปิดกว้างมากกว่าสื่อหนังสือพิมพ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง สื่อคอมพิวเตอร์จะมีน้ำหนักความน่าเชื่อถือมากกว่าสื่อหนังสือพิมพ์

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่สามารถจำแนกการรับรู้ในมิติ actor/tool ได้อย่างละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อศึกษาว่าการรับรู้ในด้านนี้สามารถส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือต่อสื่อคอมพิวเตอร์ได้หรือไม่ และเนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาเท่านั้น จึงมีข้อน่าสนใจว่า หากมีการศึกษากับกลุ่มประชากรอื่นแล้ว จะให้ผลเช่นเดียวกันหรือไม่ การศึกษากับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่นักศึกษาจะช่วยทำให้ทราบเพิ่มเติมได้ว่า สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปแล้ว การรับรู้คุณลักษณะของคอมพิวเตอร์จะมีผลต่อการประเมินความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์หรือไม่

นอกจากนั้น การศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของสื่อครั้งนี้จำกัดอยู่เพียงแค่อินเทอร์เน็ตและสื่อหนังสือพิมพ์เท่านั้น ดังนั้นเราจึงไม่อาจระบุได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับสื่อทุกประเภทแล้ว สื่อคอมพิวเตอร์มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด ในการศึกษารoundต่อไปหากมีการนำสื่อประเภทอื่นๆมาศึกษาเปรียบเทียบกันก็จะทำให้เราเห็นน้ำหนักความน่าเชื่อถือของสื่อคอมพิวเตอร์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น