

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้แบ่งแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาทางไกล
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้
5. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้และการแสวงหาความพอใจ (Uses and Gratification)
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร หรือการสื่อความหมาย (communication) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า "communis" ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "common" และแปลเป็นภาษาไทยได้ว่า ร่วมกันหรือคล้ายคลึงกัน ดังนั้นเมื่อมีการสื่อสารระหว่างกัน ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่าย จึงต่างพยายามสร้างสภาวะในการติดต่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และเกิดการรับรู้ในความหมายของสารที่ตรงกัน (ม. สุโรทัยธรรมมาธิราช . พลศาสตร์ของการสื่อสาร , 2528 : 77)

คำว่า "การสื่อสาร" นั้นมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันมากมาย ดังเช่น

เจอร์เก็น รอยซ์ และเกรกอรี เบทสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson ,1966) "การสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่รัดแน่น และแสดงเจตนาารมณ์เท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำเหตุการณ์เหล่านั้นหมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นนั้น ได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนๆ นั้นมีอยู่ และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น"

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller , 1951) "การสื่อสารหมายถึงการถ่าย
ทอดข่าวสารที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง"

จอร์จ เกิร์บเนอร์ (George Gerbner , 1966) "การสื่อสารคือการแสดงกิริยา
สัมพันธ์ทางสังคม (social interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร (message
systems)"

เอเวอเรท เอ็ม โรเจอร์ส และ เอฟ ฟลอยด์ ชูเมคเกอร์ (Everett M.
Rogers and F. Floyd Shoemaker , 1971) "การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่ง
จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร"

ชาร์ลส อี ออสกู๊ด (Charles E. Osgood , อ้างถึงใน Schramm , 1960)
"ในความหมายโดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีก
ฝ่ายหนึ่ง คือผู้รับสาร โดยใช้สัญญาณต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างทั้งสองฝ่าย"

อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่คำนิยามเหล่านี้มีอยู่ร่วมกันก็คือ การสื่อสารของ
มนุษย์ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (relationship) กล่าวคือ จะต้องมิผู้เกี่ยวข้อง
อยู่ 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ซึ่งทั้งสอง
ฝ่ายต้องมีความเกี่ยวพัน (สัมพันธ์) กัน กระบวนการสื่อสารจึงเกิดขึ้นได้ (Schramm, 1960)

จากหลักความสัมพันธ์ดังกล่าว ประกอบกับคำนิยามต่างๆ ของการสื่อสาร จึงสรุป
ได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่าย
หนึ่งที่เรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร
(receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

วัตถุประสงค์พื้นฐานของเราในการทำการสื่อสารก็เพื่อที่จะเป็นหน่วยที่มีอิทธิพล
(affecting agent) กล่าวคือ เราทำการสื่อสารเพื่อมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ต่อสิ่งแวดล้อม และ
ต่อตัวเอง กล่าวสั้นๆ ก็คือ เราทำการสื่อสารเพื่อมีอิทธิพล หรือ ตั้งใจจะมีอิทธิพล เพื่อให้
เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้, ทัศนคติ, พฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม

กระบวนการการสื่อสาร (Communication Process)

กระบวนการ (process) หมายถึง ปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา หรือหมายความถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่ต่อเนื่องกัน

คำว่า "กระบวนการ" จึงแสดงถึงสภาพของการเคลื่อนไหว (dynamic) ดำเนินต่อไป (on-going) เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (ever-changing) อย่างต่อเนื่อง (continuous) เมื่อเราเรียกสิ่งใดว่าเป็นกระบวนการ ก็หมายความว่า สิ่งนั้นไม่ได้หยุดอยู่กับที่ (static) แต่สิ่งนั้นมีการเคลื่อนไหว (moving) องค์ประกอบต่างๆ มีกรีขาสัมพันธ์กัน (interact) แต่ละองค์ประกอบมีผลกระทบ (affect) ซึ่งกันและกัน (ปรมะ สตะเวทิน , 2538 : 43-44)

เบอร์โด้ (David K. Berlo, 1960) กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ หรือช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสารว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และประสิทธิภาพขององค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

แบบจำลองกระบวนการการสื่อสารของเบอร์โด้

ผู้ส่งสาร	สาร	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้รับสาร
(source)	(message)	(channel)	(receiver)
ประกอบด้วย	ประกอบด้วย	ประกอบด้วย	ประกอบด้วย
ทักษะในการสื่อสาร	รหัส	การเห็น	ทักษะในการสื่อสาร
(comm. Skills)	(code)	(seeing)	(comm. skills)
ทัศนคติ	การจัดเสนอ	การได้ยิน	ทัศนคติ
(attitudes)	(treatment)	(hearing)	(attitudes)
ความรู้		การสัมผัส	ความรู้
(knowledge)		(touching)	(knowledge)
ระบบสังคม	เนื้อหาสาระ	การดม	ระบบสังคม
(social system)	(content)	(smelling)	(social system)
วัฒนธรรม		การลิ้มรส	วัฒนธรรม
(culture)		(tasting)	(culture)

1. ผู้ส่งสาร ปัจจัยของผู้ส่งสารประกอบด้วย

- ก. ทักษะในการสื่อสาร (communication skills)
- ข. ทักษะคติ (attitudes)
- ค. ความรู้ (knowledge)
- ง. ระบบสังคม (social system)
- จ. วัฒนธรรม (culture)

2. สาร ปัจจัยสารประกอบด้วย

- ก. รหัส (code)
 - ข. เนื้อหา (content)
 - ค. การจัดเสนอ (treatment)
- ทั้งรหัส เนื้อหา และการจัดเสนอนั้น ประกอบด้วย ส่วนประกอบ (elements)

และโครงสร้าง (structure)

3. สื่อ

สื่อมีความหมาย 3 ประการคือ

- ก. หมายถึง การเข้ารหัสและการถอดรหัส (mode of encoding and decoding)
- ข. หมายถึง สิ่งที่น่าสาร (message - vehicle) เช่น คลื่นแสง คลื่นเสียง วิทยุ โทรเลข โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- ค. หมายถึง พาหนะของสิ่งที่น่าสาร (vehicle - carrier) เช่น อากาศ

อย่างไรก็ตาม เบอร์โต กล่าวว่า สื่อในความหมาย "ข" และ "ค" เป็นเรื่องทางเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ สื่อตามความหมายของเขา คือ ช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทในการรู้สึก (sense mechanisms) หรือการถอดรหัสของผู้รับสาร อันได้แก่ การเห็น (seeing) การได้ยิน (hearing) การสัมผัส (touching) การได้กลิ่น (smelling) และการลิ้มรส (tasting)

4. ผู้รับสาร ปัจจัยของผู้รับสารประกอบด้วย

- ก. ทักษะในการสื่อสาร (communication skills)
- ข. ทักษะคติ (attitudes)
- ค. ความรู้ (knowledge)
- ง. ระบบสังคม (social system)
- จ. วัฒนธรรม (culture)

ในแต่ละองค์ประกอบนี้ มีปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งเสริมหรือลดประสิทธิภาพขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสาร

ปัจจัยของผู้ส่งสาร (ประมะ สดะเวทิน , 2538 : 62 - 72)

มีปัจจัย 4 ประการ ในส่วนของผู้ส่งสารที่จะมีผลต่อการเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสาร ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ (ก) ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) (ข) ทักษะทัศนคติ (attitudes) (ค) ความรู้ (knowledge) และ (ง) สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม (position within a social - cultural system)

ก. ทักษะในการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสารหมายความถึง ความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร ทักษะในการสื่อสารเชิงวจนะ (verbal communication skills) แบ่งออกได้เป็น 5 ประการ คือ ทักษะในการเขียนและพูด (writing and speaking skills) ซึ่งเป็น ทักษะในการเข้ารหัส (encoding skills) ทักษะอีก 2 ชนิด คือ การอ่านและการฟัง (reading and listening) ซึ่งเป็นทักษะในการถอดรหัส (decoding skills) ทักษะชนิดที่ 5 คือ ความคิดหรือการใช้เหตุผล (thought or reasoning) ส่วนทักษะในการสื่อสารเชิงอวจนะ (nonverbal communication skills) ได้แก่ อากัปกิริยา (gesturing) การเขียนภาพ (drawing) การวาดภาพ (painting) ซึ่งเป็น ทักษะในการเข้ารหัส (encoding skills) การดู (seeing) ซึ่งเป็น ทักษะในการถอดรหัส (decoding skills) เป็นต้น

ในฐานะของผู้ส่งสารทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ

1. ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสามารถของผู้ส่งสารในการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ (purposes) และเจตนา (intentions) ของตน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความคิด (thought) ของผู้ส่งสาร

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ส่งสารก็คือ ภาษา ทักษะในการเขียน ทักษะในการพูด ทักษะในการอ่าน และทักษะในการฟัง ก็คือ ทักษะด้านภาษานั้นเอง ภาษามีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 3 ประการ คือ 1. คิดเรื่องอะไร (what he thinks about) 2. คิดอย่างไร (how he thinks) และ 3. คิดหรือไม่ (whether he is thinking at all) สะเพียร และวอร์ฟ (Sapir and Whorf) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของภาษาต่อการรับรู้ (perception) และการคิด (thinking) ของคนสมมติฐานนี้ เรียกรวมโดยทั่วไปว่า Sapir - Whorf Hypothesis ซึ่งกล่าวว่าภาษามีส่วนกำหนดการเห็นของคน ว่าเขาจะเห็นอะไร (what he sees) เขาคิดเรื่องอะไร (what he thinks about) ตลอดจนกำหนดวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจของคน

2. ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเข้ารหัสสารซึ่งแสดงเจตนา
รรมณ์หรือความคิดเห็นของผู้ส่งสาร ในการเข้ารหัสสารซึ่งแสดงเจตนาของตัวคนนั้น ผู้ส่ง
สารจำเป็นต้องมีทักษะที่จำเป็นในการเข้ารหัส (necessary encoding skills) เช่น ในการ
เขียน ผู้ส่งสารที่มีทักษะในการเข้ารหัสที่ดี จะมีศัพท์เพียงพอที่จะแสดงความคิดของตนได้
ในการใช้คำแทนที่จะใช้คำยากๆ ก็จะได้เลือกใช้คำที่ง่ายๆ สามารถแสดง ความหมายได้อย่าง
ชัดเจนที่สุด นอกจากนี้ก็ยังใช้การสะกดการันต์ได้ถูกต้อง เขียนถูกหลักไวยากรณ์ เรียบ
เรียงเนื้อถ้อยกระทางความเพื่อให้ข้อเขียนมีความหมายชัดเจน ทำให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัส
ได้ง่ายและเข้าใจถูกต้อง

ข. ทักษะคน

ทัศนคติ คือความมีใจโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทัศนคติก็คือท่าทีหรือความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ในการสื่อสารของมนุษย์นั้น ทัศนคติของผู้ส่งสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดประ
สิทธิภาพของการสื่อสารทัศนคติของผู้ส่งสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude toward self)

ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศน
คติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง เป็นการประเมินตนเอง (self - evaluation) ก่อนทำการสื่อสาร
หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจในตัวเอง (self - confidence) เชื่อมั่นว่า
ตนเองมีความสามารถ โอกาสที่ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีมาก ในทางตรง
กันข้ามหากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่คิดว่าตนเองจะ
มีความสามารถโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีน้อย

2. ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward subject matter)

นอกจากทัศนคติต่อตนเองแล้ว ทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารก็เป็น
อีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ในการสื่อสารนั้นหากผู้ส่งสารไม่มีความเชื่อ
ไม่เลื่อมใส ไม่พอใจ หรือไม่มีความสนใจที่ตนจะทำการสื่อสารแล้ว ผู้ส่งสารก็จะขาด
ความมั่นใจ ไม่อยากที่จะทำการสื่อสาร และทำการสื่อสารไม่ได้ดี

3. ทัศนคติต่อผู้รับสาร (Attitude toward receiver)

ทัศนคติประการที่สามของผู้ส่งสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้ส่งสารและประ
สิทธิภาพของการสื่อสาร ก็คือ ทัศนคติของผู้ส่งสารต่อผู้รับสาร ทัศนคติต่อผู้รับสารจะมีอิทธิ
พลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ต่อสารของผู้ส่งสารและต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร
เช่น ผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดี มีความพอใจในตัวผู้รับสาร ก็อยากจะทำการสื่อสารด้วย และ

หาคำพูดที่เหมาะสม เป็นที่น่าพอใจของผู้รับสาร โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้ส่งสารไม่ชอบผู้รับสาร ก็ไม่อยากจะทำการสื่อสารด้วย เป็นการพูดแบบขอไปทีโดยไม่คำนึงถึงว่าผู้รับสารจะรู้สึกอย่างไร โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีน้อย

ค. ความรู้

ปัจจัยประการที่สามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้ส่งสารก็คือความรู้ คนที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถที่จะพูดหรือเขียนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในการสื่อสารนั้นความถูกต้องและประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภทคือ

1. ความรู้เรื่องที่จะสื่อสาร (knowledge of the subject matter)

หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะทำการสื่อสาร เช่น จะพูดเรื่องประชาธิปไตย ผู้พูดก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาธิปไตยดีพอจึงจะสามารถพูดให้คนอื่นรู้และเข้าใจได้ (จะขายสินค้าก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพ ประโยชน์ และกลไกการทำงานของสินค้านั้นเป็นต้น) หากผู้ส่งสารมีความรู้เรื่องที่จะสื่อสารดี โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็มีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้ส่งสารไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ดีพอประสิทธิผลของการสื่อสารก็จะด้อยลงไป

2. ความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสาร (knowledge of the communication process)

นอกจากมีความรู้เรื่องที่จะทำการสื่อสารแล้ว ผู้ส่งสารยังจะต้องมีความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสารด้วย ทั้งนี้เพราะในกระบวนการการสื่อสารนั้นมีองค์ประกอบหลายองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แต่ละองค์ประกอบล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อผลของการสื่อสารทั้งสิ้น เรามักจะมีประสบการณ์อยู่เสมอว่าคนบางคนมีความรู้ดีแต่ทำการสื่อสารไม่ได้ดี ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะบุคคลผู้นั้นมีความรู้ในสิ่งที่ตนจะพูด แต่ไม่มีความรู้ในกระบวนการการสื่อสาร ไม่รู้ว่าตัวเองถนัดพูดหรือถนัดเขียน ไม่รู้ว่าจะพูดกับคนประเภทหนึ่งอย่างไร จะพูดกับคนอีกประเภทหนึ่งอย่างไร ไม่รู้ว่าควรจะทำการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนกับคนบางประเภท ไม่รู้ว่าควรจะใช้อีเชนิตใดในการสื่อสาร

ดังนั้นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีทั้งความรู้และความเข้าใจเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดีและมีความรู้ความสามารถในการที่จะวิเคราะห์ตัวเอง สาร สื่อและผู้รับสารเป็นอย่างดีด้วย

ง. สถานภาพในสังคม และวัฒนธรรม

คนเป็นสมาชิกของสังคม และมีสถานภาพของตนในสังคม และวัฒนธรรมของสังคม ที่ตนเป็นสมาชิก สถานภาพต่างๆ ของผู้ส่งสารจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ส่งสาร ตำแหน่ง และบทบาท หน้าที่ ศักดิ์ศรี ความเชื่อ และค่านิยมทางวัฒนธรรม พฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับในสังคม พฤติกรรมที่ต้องกระทำตามวัฒนธรรมแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร และเป็นสิ่งที่คนอื่นในสังคมคาดหวังว่า ผู้ส่งสารควรจะปฏิบัติอย่างไรในการสื่อสาร เช่น นายร้อยอาจจะพูดกับนายพลในลักษณะหนึ่ง พูดกับพลทหารอีกลักษณะหนึ่ง สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ การเข้ารหัส และการสร้างสาร ความหมาย การเลือกใช้สื่อและการเลือกผู้รับสาร ของผู้ส่งสาร

คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันแต่มีสถานภาพในสังคมต่างกันย่อมทำการสื่อสารต่างกันคนที่มีวัฒนธรรมต่างกันก็ทำการสื่อสารต่างกันด้วย ปัญหาที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural or Cross-cultural communication) ก็คือความแตกต่างด้านวัฒนธรรมระหว่างผู้ทำการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมในการสื่อสารของคน

ปัจจัยของผู้รับสาร

ดังได้กล่าวแล้วว่าในกระบวนการการสื่อสารนั้นคนสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ในขณะหนึ่งเป็นผู้ส่งสาร ในอีกขณะหนึ่งเป็นผู้รับสาร ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้รับสาร จึงประกอบไปด้วย (ก) ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) (ข) ทัศนคติ (attitudes) (ค) ความรู้ (knowledge) และ (ง) สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม (position within a social-cultural system) เช่นกัน

ก. ทักษะในการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสารเชิงวัจนะ (verbal communication skills) ได้แก่ ทักษะในการเขียนและพูด (writing and speaking) ซึ่งเป็น ทักษะในการเข้ารหัส (encoding skills) ทักษะในการอ่านและฟัง (reading and listening) ซึ่งเป็น ทักษะในการถอดรหัส (decoding skills) และทักษะความคิดหรือการใช้เหตุผล (thought or reasoning)

ในการรับสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสามารถในการอ่าน ฟังและคิด มิฉะนั้นก็จะไม่สามารถรับและถอดรหัสสารของผู้ส่งสารได้ ในฐานะผู้รับสารทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร 2 ประการ คือ

1. มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้รับสาร ทักษะที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้รับสารก็คือ ทักษะด้านภาษา

2. มีอิทธิพลต่อความสามารถของผู้รับสารในการถอดรหัส ซึ่งแสดงเจตนาารมณ์หรือความคิดของผู้ส่งสาร ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสามารถในการตีความหมายสาร เช่น หากผู้รับสารไม่รู้ภาษานั้น หรือไม่รู้จักสิ่ง ผู้รับสารก็ถอดรหัสไม่ได้ ถอดสารไม่ถูกต้อง และตีความหมายผิด

ข. ทักษะคนคิด

1. ทักษะคนคิดต่อตนเอง (Attitude toward self)

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้รับสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประการคือ

ในการเป็นผู้รับสารนั้นหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง โอกาสที่ผู้รับสารจะเข้าใจสารของผู้ส่งสารก็มีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ไม่มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเองโอกาสที่จะเข้าใจสารก็มีน้อย เช่น ในการเรียนวิชาสถิติถ้าคิดว่าไม่เก่งคำนวณคงเรียนไม่ได้ เรียนไม่รู้เรื่องโอกาสที่จะเรียนวิชานี้ได้ดีก็คงลดน้อยลง

2. ทักษะคนคิดต่อสาร (Attitude toward the message)

ทัศนคติที่ผู้รับสารมีต่อสารนั้นก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง ที่สามารถเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสาร เช่น ในการเรียนวิชาสถิติหากคิดว่าวิชาสถิติเป็นวิชาที่เข้าใจได้ยากน่าเบื่อหน่ายเรียนไปก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์ โอกาสที่จะให้ความสนใจกับวิชาก็น้อย และโอกาสที่จะเรียนวิชานี้ได้ดีก็คงจะน้อยด้วย

3. ทักษะคนคิดต่อผู้ส่งสาร (Attituded toward source)

การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีทัศนคติต่อผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือเลื่อมใสในความรู้ความสามารถ ความจริงใจของผู้ส่งสาร (source's credibility) มีความชอบมีความประทับใจในบุคลิก (attractiveness) ของผู้ส่งสารโอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็มีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้ส่งสาร การสื่อสารก็มีโอกาสที่จะล้มเหลว การรณรงค์หาเสียงในการเลือกตั้งเป็นตัวอย่างหนึ่งที่แสดงถึงทัศนคติของผู้รับสารต่อผู้ส่งสารที่มีอิทธิพลต่อผลของการเลือกตั้ง ผู้สมัครรับเลือกตั้งที่ประสบผลสำเร็จก็คือผู้ที่ประชาชน (ผู้รับสาร) พยายาม ชอบใจ เลื่อมใส เชื่อถือ

ค. ความรู้

ผู้รับสารที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถอ่านและฟังได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผล ความรู้ของผู้รับสารแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสาร (knowledge of the content of the message)

ผู้รับสารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่ตนรับ หากผู้รับสารไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ผู้รับสารก็จะไม่สามารถเข้าใจเรื่องราวของสารนั้นได้ จะเห็นได้ว่าการศึกษานั้นได้มีการกำหนดระดับความรู้ของผู้ศึกษาเอาไว้ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้พื้นฐานสามารถเข้าใจวิชาขั้นสูงที่ต่อเนื่องต่อไปได้ การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมีการกำหนดวิชาบังคับก่อน (prerequisite) สำหรับนักศึกษาที่จะเรียนในวิชาระดับสูงขึ้นไปจึงมีความต่อเนื่องจากวิชาบังคับก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้พื้นฐานเพียงพออันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจเนื้อหาของวิชาที่ต่อเนื่องได้

2. ความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสาร (knowledge of the communication process)

นอกจากความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารแล้ว ผู้รับสารจะต้องมีความรู้กับกระบวนการการสื่อสารด้วย การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หากผู้รับสารไม่มีความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสารผู้รับสารก็อาจเข้าใจผิด ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร รับสารได้ไม่ชัดเจน ตลอดจนตีความหมายของสารผิดพลาด

ง. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม

เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ผู้รับสารก็เป็นสมาชิกของสังคมและวัฒนธรรมของตน ผู้รับสารจึงมีตำแหน่ง บทบาท ศักดิ์ศรี ความเชื่อ พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ ค่านิยม ฯลฯ ของตนสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการรับสาร และการตีความหมายของผู้รับสารซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย

การเลือกในการสื่อสาร (Selectivity in Communication) โดยปกติแล้วคนเรามักจะมีนิสัยชอบเลือก เลือกที่จะคิด เลือกที่จะทำ นิสัยในการชอบเลือกนี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในชีวิต ในการสื่อสารก็เช่นเดียวกัน ในสถานการณ์การสื่อสารแต่ละสถานการณ์ผู้รับสารจะทำการเลือกว่า ควรจะทำการสื่อสารอย่างไรตามความรู้สึก และตามความต้องการ

การเลือกในการสื่อสารมี 4 ลักษณะ ซึ่งแต่ละลักษณะมีความเกี่ยวข้องกันเป็นขั้นตอนดังนี้

1) การเลือกรับและการเลือกใช้ (selective exposure)

ในชีวิตประจำวัน ผู้รับสารมีโอกาสที่จะรับสารจากแหล่งหรือผู้ส่งสาร (sources) ต่างๆ จำนวนมากมาย แต่มีเวลาและความสามารถที่จำกัดในการรับสารจากแหล่งต่างๆ หรือมีความพอใจต่อแหล่งหรือผู้ส่งสารแตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงเลือกรับสารจากแหล่ง

หรือผู้ส่งสารที่พอใจเท่านั้น ผู้รับสารจะเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่เสนอความคิด และทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิด และทัศนคติของตน ทั้งนี้เบอร์กู (Burgoon , 1974 : 153) กล่าวว่าโดยธรรมชาติแล้ว คนเรามีความต้องการอย่างหนึ่งที่ปกป้อง (protect) รักษา (maintain) และส่งเสริมความเป็นตัวของตัวเอง (self - concept) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พอล ลาซาร์สเฟลด์ (Paul Lazarsfeld) และคณะที่ทำการสำรวจพฤติกรรมของประชาชนที่ Eric County มลรัฐโอไฮโอ ในการเลือกตั้งประธานาธิบดีอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1940 พบว่าผู้สนับสนุนพรรครีพับลิกันก็ฟังแต่การหาเสียงของผู้สมัครพรรครีพับลิกัน ในขณะที่พรรคเดโมแครตก็จะฟังการหาเสียงของผู้สมัครพรรคเดโมแครต

2) การเลือกให้ความสนใจ (selective attention)

นักทฤษฎีด้านข่าวสาร (Information theorists) กล่าวว่าสายตาสารสามารถรับข้อมูลได้ 5 ล้านส่วนใน 1 วินาที ในขณะที่สมองรับข้อมูลได้เพียง 500 ส่วนใน 1 วินาที ดังนั้นคนเราจึงเลือกให้ความสนใจต่อสารเท่าที่สมองของตนจะรับได้ (Burgoon , 1974 : 154) เช่น ขณะดูทีวีมีเสียงภรรยาพูดด้วย เราต้องเลือกรับสารใดสารหนึ่ง ซึ่งมักจะเลือกรับสารที่น่าสนใจหรือที่เราให้ความสนใจ นอกจากนี้จะเลือกโดยอาศัยความสนใจที่มีต่อสารแล้วยังเลือกรับสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมและหลีกเลี่ยงที่จะรับสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติ และความเชื่อของตนด้วย แคลปเปอร์ (Klapper , 1963 : 68) ทำการวิจัยพบว่าคนที่ดูบรูห์มักจะไม่ค่อยอ่านบทความที่พูดถึงผลร้ายของการดูบรูห์ที่จะทำให้เกิดเป็นมะเร็ง

3) การเลือกรับรู้และการเลือกตีความหมาย (selective perception and interpretation)

หลังจากที่ผู้รับสารเลือกรับสาร หรือเลือกใช้สาร เลือกให้ความสนใจต่อสารใดสารหนึ่งแล้วผู้รับสารยังเลือกรับรู้ และเลือกตีความสารที่ได้รับตามประสบการณ์ เนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ และการตีความหมาย ของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเดียวกันจึงไม่เหมือนกัน

โดยปกติเมื่อรับสารแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้และเลือกตีความหมายสาร ซึ่งมักจะบิดเบือนสารเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4) การเลือกจดจำ (selective retention)

นอกจากการเลือกรับรู้ และเลือกตีความหมายสารแล้ว ผู้รับสารยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารเข้าไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไปด้วย ผลของการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าคนเราสามารถจดจำเรื่องที่สอดคล้อง หรือสนับสนุนความคิดเห็นของตนได้ดีกว่าเรื่องที่ขัดแย้งหรือต่อต้าน ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารที่ได้รับ จึงเท่ากับ

การช่วยส่งเสริมให้ทัศนคติ หรือความเชื่อดั้งเดิมให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

สอดคล้องกับคำกล่าวของ แอทกิน (Atkin อ้างถึงใน พุทธิกรรมศาสตร์การสื่อสาร , 2533 : 822) ที่ให้พื้นฐานสำหรับตรวจสอบหาเหตุผลว่า ทำไมสารจึงถูกเลือกและตั้งใจรับว่า เป็นปัจจัยเชิงปริมาณ เช่น ความถี่ หรือขนาดของสาร และความซ้ำในการเสนอสารเดียวกันนั้น เป็นตัวทำนายสำคัญของการที่ผู้รับจะตั้งใจรับหรือไม่ นอกจากนี้ความตั้งใจรับจริงๆ จะถูกกำหนดโดยขอบเขต ความคาดหวังของผู้รับสารว่า จะได้รับความพึงพอใจจากการเปิดรับสารนั้น หรือประโยชน์ในทางใช้สอย ที่คุ้มกับเวลาและความพยายามที่ใช้ไปในการประมวลหรือแปรรูปเนื้อหานั้น ความพึงพอใจของผู้รับปกติแล้วเกิดจากความบันเทิงที่ได้หรือคุณค่าที่น่าสนใจของสารเป็นต้น

ปัจจัยของสาร

ปัจจัยที่มีส่วนกำหนดประสิทธิภาพของสาร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารมีอยู่ 3 ประการคือ (ก) รหัสสาร (message code) (ข) เนื้อหาสาร (message content) และ (ค) การจัดสาร (message treatment)

ทั้งในรหัสสาร เนื้อหาสาร และการจัดสาร มีสิ่งประกอบเป็นรหัสสาร เนื้อหาสาร และการจัดสารอยู่ 2 ประการ คือ ส่วนประกอบ (elements) และโครงสร้าง (structure)

ส่วนประกอบและโครงสร้างเป็นของสองสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน มีสิ่งหนึ่งก็ต้องมีอีกสิ่งหนึ่งสิ่งใดๆ ก็ตามย่อมประกอบไปด้วย ส่วนประกอบต่างๆ (elements) และส่วนประกอบต่างๆ เหล่านี้ถูกรวมกันเข้าเป็นโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่ง (structure) สิ่งนั้นจึงจะเกิดขึ้นได้ ยกตัวอย่างเช่น คำว่า "กวาง" ในคำว่า "กวาง" นั้นมีตัวอักษร ก, ว, า และ ง เป็นส่วนประกอบ คำว่า "กวาง" เกิดขึ้นได้เนื่องจากมีการประสมตัวอักษรเหล่านี้ตามโครงสร้างหนึ่ง หากเอาตัวอักษรเหล่านี้ประสมกันในโครงสร้างอื่นเราก็จะไม่ได้คำว่า "กวาง" แต่จะได้คำว่า "วางก" หรือ "วกงา" หรือ "งวาก" หรือ "งกวา" ซึ่งไม่ได้ความหมายอะไร

ก. รหัสสาร

สารที่ผู้ส่งสารส่งออกไปเพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของตนนั้นจะต้องอาศัยรหัส (code) เป็นเครื่องมือถ่ายทอดให้ปรากฏ รหัส คือกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน สิ่งที่จะเป็นรหัสได้จะต้องมีส่วนประกอบ (group of elements) ทำหน้าที่เป็นคำศัพท์ (vocabularies) และมีกระบวนการ (set of procedures) หรือโครงสร้าง (structures) ที่รวมส่วนประกอบเข้าด้วยกันอย่างได้ความหมายเป็นการสร้างความสัมพันธ์ (syntax) ตัวอย่างของรหัสในการสื่อสารได้แก่ ภาษา ดนตรี การวาดภาพ การเต้นระบำ

ภาษา มีส่วนประกอบ (elements) เช่นเสียง (sounds) ตัวอักษร (letters) คำ (words) เป็นต้น ส่วนประกอบเหล่านี้ถูกจัดตามวากยสัมพันธ์ (syntax) จึงจะมีความหมาย

ดนตรีมีโน้ตเป็นศัพท์หรือส่วนประกอบ (vocabularies or elements) มีการประกอบเพลง (composition) ตามกฎเกณฑ์เป็นโครงสร้าง (structures) ทำให้มีความหมายต่อผู้ฟัง

การวาดภาพเป็นรหัส เพราะผู้วาดมีส่วนประกอบต่างๆ ในภาพ และมีโครงสร้างที่จัดให้ส่วนประกอบเหล่านั้นรวมกันแล้วมีความหมาย

การเดินระบำมีท่าทางการเคลื่อนไหวร่างกายแต่ละท่าเป็นส่วนประกอบ เมื่อรวมท่าต่างๆ เข้าด้วยกันตามแบบที่กำหนดก็ทำให้มีความหมาย

โครงสร้างที่ทำให้ส่วนประกอบต่างๆ รวมกันอย่างมีความหมาย หรือการสร้างความสัมพันธ์ (syntax) นี้ ทำให้เราสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารแต่ละคนได้ กล่าวคือผู้ส่งสารคนหนึ่งก็มีวิธีในการสร้างความสัมพันธ์ของส่วนประกอบต่างๆ ในลักษณะหนึ่ง ในขณะที่ผู้ส่งสารอีกคนหนึ่งก็มีวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ของส่วนประกอบต่างๆ ในอีกลักษณะหนึ่ง

ข. เนื้อหาสาร

เนื้อหาสารหมายถึงความถึงสิ่งที่เป็นสาระเรื่องราวของสารซึ่งถ่ายทอดความคิด เจตนา รมณ์และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารที่ต้องการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ส่วนประกอบของเนื้อหาก็คือสาระ หรือประเด็นต่างๆ เมื่อนำเอาสาระหรือประเด็นต่างๆ เหล่านี้มารวมกันเป็นโครงสร้าง ก็จะได้เนื้อหาสารทั้งหมด เช่น จะพูดเรื่องประชาธิปไตย สาระที่จะพูดอาจประกอบไปด้วยหัวข้อย่อย เช่น ความหมายของประชาธิปไตย รัฐธรรมนูญ การเลือกตั้ง พรรคการเมือง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เป็นต้น เมื่อจัดหัวข้อย่อยเหล่านี้ให้มีความสัมพันธ์กันตามแนวทาง (โครงสร้าง) ที่เหมาะสมก็จะเป็นเนื้อหาของเรื่องประชาธิปไตย

เนื้อหาสาระของสาร อาจแบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่

1) เนื้อหาสาระที่เป็นข้อเท็จจริง ได้แก่ สารหรือข้อมูลที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่างๆ ที่เกิดขึ้น และเป็นสิ่งที่สามารถพิสูจน์ได้

2) เนื้อหาสาระที่เป็นข้อคิดเห็น ได้แก่ สารหรือข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการประเมินของผู้ส่งสารเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ ที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น ต่อวัตถุ ต่อข้อเท็จจริง

ค. การจัดสาร

การจัดสารคือการตัดสินใจของผู้ส่งสารในการเลือกและเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาสาร ส่วนประกอบของการจัดสารก็คือ รหัสและเนื้อหาสาร โครงสร้างของการจัดสาร ก็คือการเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาสารเป็นรูปแบบที่เรากำหนดเพื่อส่งออกไปยังผู้รับสาร ตัวอย่างเช่น เนื้อหาสาระเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้อ่านได้อ่านหนังสือเล่มนี้ตั้งแต่หน้าแรกจนกระทั่งถึงขณะที่อ่านอยู่นี้เป็นการจัดสารตามแนวของผู้เขียนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านทราบและเกิดความเข้าใจในเรื่องนิเทศศาสตร์ ในการทำหนังสือพิมพ์ นักหนังสือพิมพ์จะทำการเลือกข่าวที่จะตีพิมพ์ เลือกใช้ถ้อยคำที่อ่านเข้าใจง่าย มีความหมายชัดเจน การเรียงลำดับเนื้อหาของข่าว ในการเขียนข่าวแต่ละข่าวอาจเขียนในรูปปิรามิดตั้ง (upright pyramid) หรือปิรามิดหัวกลับ (inverted pyramid) มีการโปรยหัวข่าว (lead) ทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำไปนั้นก็เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจหรือพอใจ การกำหนดขนาดของตัวอักษร เช่นการพาดหัวข่าวใหญ่ด้วยตัวไม้ การพาดหัวข่าวรอง การจัดข่าวบางข่าวไว้หน้า 1 ข่าวอื่นๆ ไว้หน้าถัดๆ ไป ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่ไม่เท่ากันของข่าวต่างๆ การกระทำดังกล่าวนี้คือการจัดสาร

ผู้ส่งสารแต่ละคนย่อมมีวิธีการในการจัดสารไม่เหมือนกัน เช่นหนังสือพิมพ์รายวันมี 32 หน้า เราจะมองเห็นได้ว่าแต่ละฉบับพาดหัวข่าวไม่เหมือนกัน เสนอข่าวคนละข่าวกัน ให้ความสำคัญต่อข่าวเดียวกันไม่เท่ากัน จัดภาพประกอบ หรือไม่จัดภาพประกอบข่าว เราอาจกล่าวได้ว่า วิธีการในการจัดสารก็คือ สไตล์ (style) ของคนแต่ละคน มีลักษณะเป็นของตนเองซึ่งไม่เหมือนกับคนอื่น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดสารของผู้ส่งสารคือ

1. บุคลิกส่วนตัวของผู้ส่งสาร (Personality and Characteristics of the Source)

บุคลิกลักษณะของบุคคลแต่ละคนนั้นได้รับอิทธิพลจากทักษะในการสื่อสาร ทักษะสติปัญญา วัฒนธรรมและสังคม ทำให้คนแต่ละคนมีสไตล์ในการจัดสารต่างๆ กันไป

2. ผู้รับสาร (The Receiver)

ปัจจัยอีกอันหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดสารของผู้ส่งสารก็คือ ผู้รับสาร ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารย่อมกำหนดผู้รับสารเป้าหมายของตนและในการจัดสารนั้นผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงผู้รับสารของตนอยู่เสมอว่าผู้รับสารเป็นใคร? มีลักษณะอย่างไร? มีความสนใจเรื่องอะไร? มีความรู้ลึกอย่างไร? ทั้งนี้เพื่อผู้ส่งสารจะได้จัดสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร เพื่อทำให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสได้ง่าย และสามารถเข้าใจความหมายของสารได้ถูกต้อง เพื่อผู้ส่งสารจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน

ปัจจัยของสื่อ

สื่อเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารกับผู้รับสารเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ส่งสารทำการสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารต้องมีสื่อและเลือกใช้สื่อเพื่อนำสารไปสู่ผู้รับสาร ประสิทธิภาพของสื่อย่อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารเช่นเดียวกับองค์ประกอบอื่นๆ การเลือกใช้สื่อย่อมสามารถจะเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสารได้ หากผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร (communication situation) ประสิทธิผลของการสื่อสารก็จะมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารประสิทธิผลของการสื่อสารก็จะน้อย

สิ่งที่กำหนดการตัดสินใจในการเลือกสื่อ

ปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจของผู้ส่งสารในการเลือกสื่อก็คือองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร อันได้แก่

1. ผู้รับสาร ในการเลือกสื่ออนันต์ผู้ส่งสารจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของผู้รับสารด้วยว่าผู้รับสารเป็นใครมีความสามารถในการรับและถอดรหัสสารอย่างไร ด้วยการฟัง การอ่าน หรือ การดู
2. สาร นอกจากนั้นผู้ส่งสารจะต้องพิจารณาดูว่า รหัส เนื้อหา และการจัดสารของตนนั้นเหมาะสมกับสื่อประเภทใด
3. ผู้ส่งสาร ในการเลือกสื่ออนันต์ผู้ส่งสารจะต้องพิจารณาความสามารถในการเข้ารหัสหรือทักษะในการสื่อสารของตนด้วยว่าตนเองมีความสามารถในการพูด เขียน หรือในการแสดงเป็นต้น
4. สื่อ ในส่วนที่เกี่ยวกับตัวสื่ออนันต์จะต้องพิจารณาถึงความสามารถของสื่อในการนำสารไปสู่ประสาทในการรู้สึก (sense mechanisms) หรือวิธีการรับสารของผู้รับสาร ผู้รับสารสามารถรับความรู้สึกหรือรับสารได้โดย การเห็น (seeing) การได้ยิน (hearing) การสัมผัส (touching) การได้กลิ่น (smelling) และการลิ้มรส (tasting) สื่อแต่ละสื่อย่อมมีความสามารถต่างๆ กัน ผู้ส่งสารจึงต้องเลือกว่าจะใช้สื่ออะไร สื่อบุคคลหรือสื่อมวลชน แม้แต่สื่อประเภทเดียวกันก็ต้องเลือกว่าจะใช้อะไร เช่น โทรทัศน์จะใช้ช่องไหน วิทยุจะใช้สถานีไหน หนังสือพิมพ์จะใช้ฉบับไหน ยิ่งผู้ส่งสารใช้สื่อที่สามารถนำสารไปสู่การรู้สึกหรือการรับสารของผู้รับสารได้มากทางเท่าใด โอกาสที่ผู้รับสารจะได้รับสารและเข้าใจสารก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นในการสื่อสารสมัยใหม่จึงมีการนำเอาสื่อหลายชนิดมาใช้ร่วมกันในการส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับสารนั้นได้หลายทาง วิธีการดังกล่าวเรียกว่า สื่อผสม (Media mix หรือ Multi-media) และหากการใช้สื่อผสมนั้นเป็นการผสมกันระหว่างบุคคล สื่อผสมดังกล่าวเรียกว่า Media Forum ผู้ส่งสารจึงต้องตัดสินใจในการ

เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร เช่น ใช้วิทยุควบคู่กับการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือใช้ภาพยนตร์ควบคู่การสื่อสารระหว่างบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นต้น การจำแนกประเภทของสื่อ โดยพิจารณาจากขีดความสามารถที่จะนำสารไปสู่ผู้รับสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) สื่อบุคคล เป็นสื่อที่ใกล้ชิดที่สุดและมีค่าใช้จ่ายน้อยมากเมื่อเทียบกับสื่ออื่นๆ บุคคลสามารถสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้เป็นอย่างดี

2) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น มีลักษณะดังนี้คือ

ก) เป็นการสื่อสารที่มุ่งไปที่ผู้รับสารจำนวนค่อนข้างมาก (large) ไม่รู้จักมักคุ้นกัน (anonymous) และมีความแตกต่างกัน (heterogeneous)

ข) มีการถ่ายทอดสารอย่างเปิดเผย มีลักษณะสาธารณะ (public) ถึงผู้รับสารในเวลารวดเร็ว (rapid) สารไม่ยั่งยืน ไม่มีความคงทนถาวร (transient)

ค) ผู้ส่งสารมักจะดำเนินการส่งข่าวสารภายในองค์กรที่มีความสลับซับซ้อน มีการแบ่งสายงานตามความเหมาะสม และเสียค่าใช้จ่ายสูง (Wright ,1975 : 5-8)

สื่อทั้งสองประเภทนี้มีลักษณะ และขีดความสามารถเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน โรเจอร์ส และสเวนนิ่ง (Rogers with Svenning , 1969 : 125) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของสื่อบุคคลและสื่อมวลชนดังนี้

การเปรียบเทียบระหว่างสื่อบุคคลกับสื่อมวลชน

คุณสมบัติในการสื่อสาร	สื่อบุคคล	สื่อมวลชน
1. ลักษณะของการสื่อสาร	เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (two - way communication)	เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (one - way communication)
2. ความรวดเร็วในการส่งสารไปยังคนจำนวนมาก	ช้า	เร็ว
3. ความถูกต้องของสารเมื่อส่งไปยังคนจำนวนมาก	น้อย	มาก
4. ความสามารถในการเลือกผู้รับสาร	มาก	น้อย
5. ความสามารถในการที่จะจัดการเลือกของผู้รับสาร (selectivity processes)	มาก	น้อย
6. โอกาสที่จะได้รับการสื่อสารกลับ (feedback)	มาก	น้อย
7. ผล (effect)	เปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสาร	เพิ่มพูนความรู้แก่ผู้รับสาร

จากคุณลักษณะของสื่อบุคคลและสื่อมวลชนดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าช่องทางสื่อสารที่เป็นสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ต่อไปนี้ได้ดีคือ (ม. สุโรทัยธรรมมาธิราช , พลศาสตร์ของการสื่อสาร , 2528 : 195)

1. สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว
2. สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี
3. สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ .

สำหรับสื่อบุคคล สามารถทำหน้าที่ต่อไปนี้ได้ดี คือ

1) ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบสองทิศทาง ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมได้จากผู้ส่งสารในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารได้ ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน

การที่ช่องทางสื่อสาร ที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับปฏิกิริยาตอบสนองหรือผลย้อนกลับสูงทำให้สามารถสนับสนุนหรือลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร (selective exposure) การเลือกแปลหรือตีความสาร (selective perception) และการเลือกจดจำสาร (selective retention) ได้

2. สามารถจูงใจผู้รับสารให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ การสื่อสารระหว่างบุคคลในลักษณะซึ่งหน้าจัดเป็นรูปแบบที่มีผลต่อการทำให้ ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและร่วมมือปฏิบัติมากที่สุดสื่อมวลชนจะเป็นตัวเสริมสร้างความรู้เบื้องต้นในขณะที่สื่อบุคคลจะเป็นตัวสำคัญมากกว่าในการโน้มน้าวใจ และเปลี่ยนทัศนคติ ตัวอย่างเช่น สื่อมวลชนมีความสามารถดีกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสารการพัฒนาไปยังคนจำนวนมากได้รวดเร็ว ในขณะที่การสื่อสารระหว่างบุคคลของพัฒนากร ครู ผู้นำความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ของรัฐ กับประชาชน มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจของประชาชน (ประยะสตะเวทิน ช่างแล้วในเรื่องเดียวกัน) โรเจอร์สและสเวนนิ่ง (Rogers and Svenning) กล่าวว่าเมื่อใช้สื่อทั้งสองร่วมกัน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันแล้ว สื่อบุคคลและสื่อมวลชนจะเป็นพลังอันสำคัญต่อกระบวนการความทันสมัย (modernization process) ชรามม์ (Schramm) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถึงแม้สื่อมวลชนจะมีอิทธิพลมาก แต่สื่อมวลชนก็ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้ หรือถ้าได้ก็น้อยมาก หากไม่มีสื่อบุคคลเข้าร่วมกับสื่อมวลชนด้วย นอกจากว่าสื่อทั้งสองอย่างทำหน้าที่ควบคู่กันไป จึงสามารถเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้

จากการศึกษารายงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของสื่อมวลชน พบว่า ถ้าต้องการสื่อสารกับคนจำนวนมาก ควรใช้สื่อมวลชน เช่น การแจ้งข่าวสารแก่ประชาชน ซึ่งสื่อมวลชนเป็นสื่อที่ดีที่สุดแต่ถ้าต้องการมีอิทธิพลต่อประชาชน ประสิทธิผลของสื่อมวลชนมีน้อยมาก

ผลงานวิจัยของมิลเลอร์ (Miller) สนับสนุนว่า สื่อมวลชนมีประสิทธิผลอย่างน้อยในระดับการแจ้งข่าวสาร โดยพบว่า ร้อยละ 99 ของประชาชนในสหรัฐอเมริกาทราบข่าวการถึงอสัญกรรมของประธานาธิบดี แฟรงกลิน ดี รูสเวลท์ (Franklin D. Roosevelt) ภายในเวลาเพียง 1 ½ ชั่วโมง หลังจากการถึงอสัญกรรม และร้อยละ 87 ทราบข่าวโดยการสื่อสารระหว่างบุคคล

ประเภทของสื่อประสม

การใช้สื่อประสม (media forums) ระหว่างสื่อมวลชนกับสื่อบุคคลหรือการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีในประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลายนั้น กระทำได้หลายรูปแบบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. วิทยุกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Radio Forums)

การใช้วิทยุร่วมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศอังกฤษระหว่างปี ค.ศ. 1928 - 1948 โดยใช้เพื่อการศึกษาผู้ใหญ่ ในช่วง 20 ปีดังกล่าวนี้ ได้มีการจัดกลุ่มผู้ฟังออกเป็น 4,000 กลุ่ม (radio listening groups) ฟังรายการวิทยุเกี่ยวกับเรื่องการเมือง การเมือง หลังจากฟังวิทยุแล้วผู้ฟังเหล่านี้จะแสดงความคิดเห็นร่วมกันในกลุ่ม

แต่การใช้วิทยุร่วมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดก็คือ เรื่องการเกษตร (radio farm forums) ซึ่งเริ่มต้นในประเทศแคนาดาเมื่อปี ค.ศ. 1939 ซึ่งเป็นยุคที่แคนาดาประสบกับปัญหาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ จากนั้นได้มีการนำเอาวิธีการนี้ไปใช้ ในอีกหลายประเทศ เช่น ในญี่ปุ่นปี ค.ศ. 1952 อินเดียปี ค.ศ. 1957 ปากีสถานและมาลีปี ค.ศ. 1961 ไนจีเรียปี ค.ศ. 1962 กานา มาดากัสกา และจอร์แดนปี ค.ศ. 1964 คอสตาริกา บราซิล โดโม มาลาวี และไนเจอร์ก็ได้นำไปใช้เช่นกัน

ลักษณะของการใช้วิทยุร่วมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการเกษตร มีลักษณะดังนี้คือ จะมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการแยกกลุ่มผู้ฟังออกเป็นกลุ่มๆ มีการเตรียมแนวและคำถามสำหรับการแสดงความคิดเห็น และมีการกระจายเสียงรายการดังกล่าวตามกำหนดเป็นประจำโดยผู้ฟังเหล่านี้จะมาพร้อมกันฟังในสถานีที่เตรียมไว้ หลังจากฟังวิทยุแล้วก็จะมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันจากนั้นก็จะมีการรายงานผลการตัดสินใจของกลุ่ม ตลอดจนคำถามที่ต้องการให้อธิบายเพิ่มเติมส่งกลับไปยังผู้จัดรายการ คำขวัญของวิธีการแสดงความคิดเห็น

เรื่องการเกษตรของแคนาดา คือ "ฟัง ,แสดงความเห็น ,ปฏิบัติ" ("Listen , discuss , act") โดยเน้นในเรื่องการแก้ปัญหาทางการเกษตร

การใช้วิทยุผสมกับการแสดงความคิดเห็นร่วมกันกระทำกันอย่างจริงจังเขาจึงมากที่สุดที่ในอินเดีย ซึ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาท้องถิ่น (radio rural forums) โดยได้ขยายเป็นโครงการระดับชาติในปี ค.ศ. 1959 ในอินเดียนั้นมีการแบ่งผู้ฟังออกเป็นกลุ่มๆ กลุ่มละประมาณ 20 คน ผู้ฟังแต่ละกลุ่มจะมาประชุมกันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เพื่อฟังรายการวิทยุครั้งละครึ่งชั่วโมง ซึ่งกระจายเสียงโดยสถานีวิทยุแห่งชาติ (All-India Radio) เมื่อจบรายการก็จะมีการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มผู้ฟังแต่ละกลุ่มโดยมีประธานของกลุ่มเป็นผู้นำการประชุม และมีเลขานุการของกลุ่มบันทึกผลการตัดสินใจรวมทั้งคำถามต่างๆ ของกลุ่มส่งกลับไปยังสถานีวิทยุเป็นประจำ

2. โทรทัศน์กับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Television Forums)

การใช้โทรทัศน์ผสมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการพัฒนาขึ้นได้ถือแนวทางตามการใช้วิทยุผสมกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ในปี ค.ศ. 1954 ยูเนสโก (UNESCO) ได้สนับสนุนให้จัดโครงการทดลองที่เรียกว่า รายการชมรมโทรทัศน์ ("teleclub" . program) เพื่อพัฒนาชาวมาฝรั่งเศส ต่อมายูเนสโกได้จัดโครงการในลักษณะนี้ขึ้นอีกในประเทศอิตาลี ตอนต้นเมื่อปี ค.ศ.1985 โดยจัดกลุ่มผู้ชมโทรทัศน์ออกเป็น 10,000 กลุ่มตามสถานีที่ที่คนมักไปนั่งดูโทรทัศน์เป็นกลุ่ม เช่น ตามร้านกาแฟหรือบาร์ "โรงเรียนโทรทัศน์" ("school by T.V." ซึ่งในภาษาอิตาลีเรียกว่า telescuola) ในอิตาลีซึ่งมุ่งสอนให้คนรู้หนังสือ (อ่านออกเขียนได้) นับได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างสูง วิธีการของโรงเรียนโทรทัศน์ก็คือ ครูผู้สอนจะสอนนักศึกษาผู้ใหญ่กลุ่มหนึ่งในห้องส่งโทรทัศน์ และมีการทำแบบฝึกหัดด้วย ในขณะที่ผู้ชมโทรทัศน์เป็นกลุ่ม ๆ นั้นก็จะได้รับการแจกสมุดแบบฝึกหัดให้ทำด้วย ต่างคนต่างทำในขณะเดียวกันก็ช่วยกันตรวจเช็คคำตอบที่ถูกต้องด้วย รวมทั้งคนที่เก่งๆ ก็สามารถช่วยอธิบายเมื่อเพื่อนสงสัยได้ด้วย

โทรทัศน์เพื่อการศึกษา (Television Education)

การกระจายเสียงทางโทรทัศน์ประกอบด้วย การส่งสัญญาณภาพและเสียง จากจุดศูนย์กลางไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ที่อยู่ในรัศมีของการส่งคลื่นโทรทัศน์ ผู้ดูหรือผู้รับรายการจะรับภาพและเสียงได้จากเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ รายการศึกษาที่ออกอากาศส่วนใหญ่ยังไม่มีการปฏิสัมพันธ์ในเวลาเดียวกัน (real-time interaction) ระหว่างผู้เรียน และผู้สอนทางโทรทัศน์ แต่สามารถจัดให้มีการปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นปัจจุบันได้ด้วยการใช้โทรศัพท์

ในประเทศออสเตรเลีย ได้มีการใช้ระบบการออกอากาศบทเรียนโดยผ่านดาวเทียมสื่อสารของออสเตรเลีย โดยเน้นถึงกลุ่มนักเรียนที่อยู่ห่างไกลในภาคตะวันตกเฉียงเหนือของรัฐควีนส์แลนด์ (Queensland) ให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงโดยสื่อสารผ่านดาวเทียมในรูปแบบสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น (Kitt, John and others , 1983)

ในสภาพปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีทางด้านอวกาศเจริญก้าวหน้าการสื่อสารผ่านดาวเทียม เปิดโอกาสให้มีการโทรคมนาคมอย่างกว้างขวางทั้งในรูปแบบของเสียง (audio) ภาพ (video) และข้อมูล (data) บทบาทของโทรทัศน์เพื่อการศึกษาในฐานะเป็นสื่อที่มีทั้งภาพและเสียงจึงทวีความสำคัญในด้านการให้การศึกษแก่กลุ่มเป้าหมายได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ผลของการสื่อสาร

ผลของการสื่อสาร (พัชนี เขยจรรยา และคณะ , 2538) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างและหลังการสื่อสาร ซึ่งมาจากการตีความสารที่ได้รับของผู้รับสาร หรือสิ่งที่แสดงว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการรับรู้ความหมายของสารในกระบวนการสื่อสารร่วมกันหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

โดยทั่วไป เมื่อพูดถึง “ผลของการสื่อสาร” นักวิชาการส่วนใหญ่มักหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการสื่อสารหนึ่งๆ จบสิ้นลงแล้ว จากคำนิยามนี้ผลของการสื่อสารจึงมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างด้วยกัน คือ

หลังการสื่อสารเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร

อันเนื่องมาจากการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารสามารถสร้างอิทธิพลบางอย่างเหนือตัวผู้รับสารได้หรือไม่ อย่างไร

การสื่อสารประสบความสำเร็จตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหวังไว้หรือไม่ อย่างไร

การสื่อสารหนึ่งๆ ประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อ การตีความหมายสารที่ได้รับของผู้รับสารสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารหรืออีกนัยหนึ่ง คือจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับสาร (ความหมายที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งไป)

ผลการสื่อสารจึงอาจเป็นผลทางด้านความนึกคิดหรือปัญญา (cognitive or intellectual) ด้านอารมณ์ และความรู้สึก (affective) และด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ (behavioral)

ในการวิจัยเรื่องผลการสื่อสาร (effect analysis) นอกเหนือจากการศึกษาประเภท และชนิดของผลเหล่านี้แล้ว ยังมีความสนใจที่จะวิเคราะห์ว่า มีเงื่อนไขและปัจจัยอะไรบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลการสื่อสาร การวิจัยที่ผ่านมา มักจะพบว่า ตัวแปรทุกตัวในกระบวนการสื่อสารมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลเสมอ เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ลักษณะที่ดึงดูดใจของสาร ความต้องการของผู้รับสาร วิธีการเผยแพร่ช่องทางที่ใช้เผยแพร่ ฯลฯ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้น

นอกจากนี้ได้มีผู้เสนอแบบจำลองต่างๆ ที่แสดงถึงสายโซ่แห่งความเป็นเหตุและผลที่กระทบต่อเนื่องกัน (the causal chain) หรือลำดับชั้นของผลกระทบต่อพฤติกรรม เจตคติ และพฤติกรรมในกระบวนการสื่อสาร (the "hierarchy of effects") ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เรย์ (Ray) ที่แยกให้เห็นถึงองค์ประกอบโครงสร้างของปัจจัยเหล่านี้ คือ

ก) พฤติกรรม จะรวมองค์ประกอบทางด้าน การตั้งใจรับ การรับทราบ ความเข้าใจ และการเรียนรู้

ข) เจตคติ จะรวมองค์ประกอบทางด้าน ความสนใจ การประเมินผล ทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อ และการคล้อยตาม

ค) แนวโน้มที่จะกระทำ จะเกี่ยวพันกับความตั้งใจจะกระทำ และการกระทำ ดังนั้นในการศึกษาผลของการสื่อสารในยุคแรกๆ จะมีแบบจำลองดังนี้



นั่นคือต้องมีการเรียนรู้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลอย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของเรย์ (Ray) ได้รวบรวมและสรุปผลงานวิจัยประเมินผลของสื่อจากอดีตถึงปัจจุบันได้แสดงให้เห็นว่า ไม่มีลำดับชั้นของผลกระทบทางการสื่อสารที่ถูกต้องเพียงขั้นตอนเดียวที่เกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ของการสื่อสาร ที่สำคัญคือการเลือกลำดับ

ชั้นและใช้มันเพื่อวิเคราะห์ผู้รับสารว่าอยู่ในสถานะใดและประเมินดูว่าผลกระทบจะดำเนินไปจากชั้นหนึ่งสู่อีกชั้นหนึ่งได้อย่างไร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกล (Distance Education) หรือการเรียนทางไกล (Distance Learning) หรือการสอนทางไกล (Distance Teaching)

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลไว้แตกต่างกันดังนี้

ชัชยงค์ พรหมวงศ์ (2527) กล่าวว่า การศึกษาไกล หมายถึง การศึกษาระบบเปิดที่เปิดโอกาส และขยายโอกาสให้ผู้เรียนไม่จำกัดเพศ วัย อาชีพ หรือคุณวุฒิ ได้ศึกษาค้นคว้าความรู้ โดยมีต้องเข้าโรงเรียนในห้องปกติ แต่มีระบบให้ผู้เรียนที่อยู่ต่างถิ่น ต่างที่สามารถศึกษาด้วยตนเอง

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2529) กล่าวว่า การเรียนทางไกล หมายถึง การเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียนแต่อาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และการสอนเสริม รวมทั้งศูนย์บริการเป็นหลัก มุ่งให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองที่บ้าน โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนปกติ

โรเบิร์ต และคณะ (Roberts and Others, 1989) กล่าวว่า การเรียนทางไกล เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนแยกกันทางกายภาพ แต่ปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน (a portion or all of the Learning interactions occur in real time)

โกศล ชูช่วย (2537) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล (Distance Education) เป็นการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้ที่ไม่สามารถมาเข้าเรียนในชั้นเรียนตามปกติได้ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเหตุผลทางภูมิศาสตร์หรือเหตุผลทางเศรษฐกิจก็ตาม การเรียนการสอนลักษณะนี้ผู้สอนกับผู้เรียนแยกห่างกันแต่มีความสัมพันธ์กัน โดยผ่านสื่อการเรียนการสอน การเรียนโดยให้สื่อการเรียนทางไกลนั้น ให้สื่อลักษณะสื่อประสม (Multimedia) อันได้แก่ สื่อเอกสาร สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียง วีดิทัศน์ และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

แนวคิดการเรียนทางไกล จึงหมายถึงกิจกรรมการเรียนรู้ที่สถาบันจัดให้ผู้เรียนที่ไม่สามารถเข้าเรียนในชั้นเรียนที่มีการสอนตามปกติ จัดวิธีการเรียนให้ผสมผสานสัมพันธ์กับทรัพยากร รูปแบบทรัพยากรประกอบด้วย เอกสารสิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนอาจเลือกใช้สื่อเฉพาะคน หรือเฉพาะกลุ่ม ใช้เทคโนโลยีในการจัดส่งสื่อ และจัดตั้งสถาบันการจัดการศึกษาทางไกล ส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนด้วยตนเอง

เอง แต่มีการปฏิสัมพันธ์ของการเรียนการสอนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

ความหมายของการเรียนทางไกลจึงเป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่แยกกัน แต่มีกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน โดยอาศัยสื่อประสมและเทคโนโลยีในการส่งสื่อ มุ่งให้เรียนด้วยตนเองในเวลาและสถานที่ที่สะดวก

ปัจจุบันของยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้านิยามการเรียนทางไกลว่า เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนแยกกันทางกายภาพ แต่ ปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน (a portion or all of the learning interactions occur in real time)

แนวคิดเรื่องการจัดการศึกษาทางไกล

ไพรัช ธัชยพงษ์ (2539 , 3) ได้กล่าวถึงในสหรัฐอเมริกา ที่ภาควิชาพัฒนาวิชาชีพวิศวกร (Department of Engineering Professional Development) ของมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน ที่เมืองเมดิสัน มีการสอนภาษาญี่ปุ่นทางไกลแก่นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ปี 1968 โดยนอกจากจะใช้ตำราแล้วยังมีการประชุมทางไกล ด้วยภาพและเสียงและภาพนิ่ง (audlographic teleconferencing) ตลอดจนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมแบบโต้ตอบได้ (Interactive Statellite Broadcasts) อีกทั้งมีการใช้ระบบการศึกษาทางไกลโดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เพื่อสอนทางไกลไปยังเม็กซิโก ยุโรป และเอเชีย

นอกจากนี้ที่รัฐนอร์ท คาโรไลนา (North Carolina) เชื่อมต่อมหาวิทยาลัยและโรงเรียนกว่า 150 แห่ง ใน ค.ศ. 1994 และคาดว่าจะครอบคลุมได้ถึง 1,000 แห่ง การบริการสอนผ่านสื่อทางไกล (DLS : Distance Learning Service) เป็นบริการหนึ่งในหลายบริการที่วิ่งอยู่บน ทางด่วนสารสนเทศนอร์ทคาโรไลนา (NCIH : North Carolina Information Superhighway) ซึ่งนับเป็นโครงการทางด่วนสารสนเทศที่ใช้อัตราเร็วของข้อมูลล่าสุดถึง 622 เมกะบิตต่อวินาที (ล้านบิตต่อวินาที) และคาดว่าจะขยายไปถึง กิกะบิตต่อวินาที (พันล้านบิตต่อวินาที) ในที่สุด เป็นตัวอย่างของการชี้ให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลของผู้บริหารมลรัฐนอร์ทคาโรไลนาอีกครั้งหนึ่ง หลังจากที่เคยทำมาแล้วเมื่อ 40 ปีก่อนในการสร้างบริเวณเทคโนโลยีที่รู้จักกันในนามของ อุทยานสามเหลี่ยมวิจัย (Research Triangle Park) ซึ่งในโครงการอุทยานสามเหลี่ยมวิจัยนี้ ได้เคยมีเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เรียกว่า เครือข่ายเพื่อการศึกษาและวิจัยนอร์ธ คาโรไลนา (NC-REN : North Carolina Research and Education Network) เริ่มเมื่อปี 1985 โดยเชื่อมต่อ 5 มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยอุทยานสามเหลี่ยม เพื่อให้ประโยชน์ด้านการเรียนการสอนและวิจัยสาขาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมาระหว่าง ค.ศ. 1994 - 1995 ได้ขยายไปยังโรงเรียนแพทย์ของมหาวิทยาลัยอีก 10 แห่ง

ในทำนองเดียวกันที่ประเทศญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยเคโอ (Kelo University) ได้ร่วมมือกับบริษัทโทรเลขและโทรศัพท์แห่งญี่ปุ่น (NTT : Nippon Telegraph and Telephone Corporation) ทำการติดตั้งเครือข่ายลักษณะทางด่วนสารสนเทศเพื่อการศึกษาและทางการแพทย์ เชื่อมต่อ 4 วิทยาเขตกับศูนย์วิจัยของบริษัท กับ หอประชุมไคดันเรน (Kiedanren Hall) โดยใช้เทคโนโลยีล่าสุดคือ เอทีเอ็ม (ATM) อัตราเร็ว 156 เมกกะบิตต่อวินาที ทำให้มีคุณภาพและลักษณะการทำงานคล้ายของทางด่วนสารสนเทศนอร์ธ คาโรไลนา สามารถครอบคลุม 1) การบริการด้านการแพร่ภาพการบรรยายทั้งแบบสด และเรียกศึกษาเมื่อต้องการ 2) การค้นหาเพื่อเรียนด้วยตนเอง เช่น จากซีดีรอม เป็นต้น 3) การบริการลักษณะสัมมนาเป็นกลุ่มระหว่างนักศึกษาต่างวิทยาเขต และ 4) การบริการทำเอกสารการเรียนการสอน (authoring service)

หากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาการศึกษานั้น มิได้มีเพียงในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วเท่านั้น ประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ในแอฟริกา ก็ได้ให้ความสำคัญ และได้มีการดำเนินการสอนผ่านดาวเทียม โดยเน้นโครงการเริ่มต้นเมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. 1994 ระหว่างมหาวิทยาลัยซิมบับเว ของประเทศซิมบับเว มหาวิทยาลัยไนโรบี ประเทศเคนยา และมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม แห่งสหรัฐอเมริกา โดยใช้ดาวเทียม Intelsat 603 มีการทดลองสอนด้านการเกษตรกรรม เทคโนโลยีชีวภาพ รวมทั้งการสัมมนาด้านควบคุมแมลงทำลายพืช และวิธีการเพิ่มผลผลิตทางเกษตรกรรม เป็นต้น

ปรัชญาและหลักการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

(รายงานการประเมินผลรูปแบบและขั้นตอนการจัดกิจกรรม การพบกลุ่ม การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม , 2539 : 5 - 6)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาสังคม ประเทศใดที่ประชาชนมีความรู้สูงและมีศักยภาพในการทำงานสูง จะทำให้ประเทศนั้นสามารถ

พัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ประเทศต่างๆ จึงพยายามพัฒนาประชาชนประเทศให้มีการศึกษาในระดับที่สูงพอที่จะเป็นประชาชนของประเทศได้อย่างมีคุณภาพ โดยขยายการจัดการศึกษาให้กว้างขวางและทั่วถึง ซึ่งการจัดการศึกษาทางไกลเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวได้

ปรัชญาการศึกษาทางไกลสามารถสรุปเป็นสาระสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

1) **สังคมแห่งการเรียนรู้** สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) หมายความว่า "การที่บุคคลจะดำรงตนอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบันอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการดำรงชีวิตไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านวัตถุ การศึกษาจึงจำเป็นต้องสนองต่อความต้องการของสังคมและบุคคลทุกเพศทุกวัยการศึกษาแบบนี้จึงต้องยึดแนวทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิต"

2) **การศึกษาตลอดชีวิต** แนวคิดที่มีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษา มากที่สุดแนวหนึ่งในปัจจุบัน คือ แนวคิดเรื่อง "การศึกษาตลอดชีวิต" ซึ่งถือเป็นกระบวนการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของตน การศึกษาตามแนวความคิดนี้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและบุคคลทุกเพศ ทุกวัย โดยจะต้องมีรูปแบบและวิธีการจัดการศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของผู้เยาว์และผู้ใหญ่ ทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน

ผลการยึดแนวความคิดเรื่องการศึกษาตลอดชีวิตเป็นหลักในการศึกษา ทำให้เกิดการขยายขอบเขตและแนวทางการจัดการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะวิธีการใหม่ทางการศึกษาซึ่งเป็นที่รู้จักกันถึง "การจัดการศึกษาระบบเปิด" (Open Education) ที่ใช้ "ระบบการสอนทางไกล" (Distance Education)

3) **การศึกษาระบบเปิด** คือ การศึกษา "ขยายวง" ที่มุ่งเปิดโอกาสให้แก่ผู้เรียน โดยการขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เป็นระบบที่ช่วยให้เกิดความเสมอภาคและความเป็นธรรม ให้โอกาสทางการศึกษาในลักษณะ "ใครใคร่เรียนเรียน"

4) การศึกษาระบบเปิดโดยระบบการสอนทางไกล ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการศึกษาในรูปของสื่อประสมได้ก่อให้เกิดการศึกษาระบบเปิดที่ใช้วิธี "การเรียนการสอนทางไกล" ซึ่งหมายถึงระบบการสอนที่ไม่มีชั้นเรียนแต่อาศัยสื่อประสม อันได้แก่ สื่อเอกสารการสอนที่ส่งทางไปรษณีย์ สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งสื่อบุคคล

การจัดการเรียนการสอน

เมื่อนักศึกษานอกระบบโรงเรียนลงทะเบียนเรียนแล้ว ครูประจำกลุ่มจะเป็นผู้ชี้แจงวิธีการเรียนการสอน และจัดตารางให้สอดคล้องกับตารางออกอากาศ เช่นเดียวกับสถานศึกษาในระบบโรงเรียนที่ใช้รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา โดยกรมการศึกษานอกโรงเรียนจะอบรมบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมให้ก่อนดำเนินการ สำหรับการศึกษาตามอัธยาศัยนั้นกรมการศึกษานอกโรงเรียนจะเผยแพร่ตารางออกอากาศให้กลุ่มเป้าหมายโดยทั่วไปทราบ

การประเมินผล

การประเมินผลการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมจะดำเนินการตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการประเมินตามหลักสูตรต่างๆ

รูปแบบการจัดการเรียนการสอน

การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมเน้นกระบวนการเรียนการสอนแบบบูรณาการ คือ การผสมผสานระหว่างสื่อการสอนทางไกลประเภทต่างๆ และการจัดกิจกรรมโดยครู/อาจารย์ประจำวิชา และครูประจำกลุ่ม เป็นผู้ดำเนินการให้เกิดบูรณาการของการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน ครูผู้สอน และสื่อการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมต่างๆ (Interactive Learning Process)

รูปแบบที่ 1 (สำหรับทุกวิชา ยกเว้นภาษาต่างประเทศ) มีกระบวนการการเรียนการสอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ครูนำเข้าสู่บทเรียน แนะนำวัตถุประสงค์กระบวนการเรียนการสอน และกิจกรรมของบทเรียน (ประมาณ 10 นาที)

ขั้นที่ 2 ศึกษาจากบทเรียนทางโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (ประมาณ 12 - 15 นาที)

ขั้นที่ 3 อภิปรายประเด็น ชักถามปัญหา (ประมาณ 5 นาที)

- ชั้นที่ 4 สาธิต ทดลอง ฝึกปฏิบัติหรือทำแบบฝึกหัดและกิจกรรมตามที่กำหนดในบทเรียน (ประมาณ 10 นาที)
- ชั้นที่ 5 สรุปบทเรียนและเชื่อมโยงการเรียนการสอนในบทต่อไป (ประมาณ 5 นาที)
- รูปแบบที่ 2** (สำหรับวิชาภาษาต่างประเทศและวิชาที่จะต้องฝึกทักษะจากบทเรียนทางโทรทัศน์) มีกระบวนการเรียนการสอน ดังนี้
- ชั้นที่ 1 ครูนำเข้าสู่บทเรียน (ประมาณ 10 นาที)
- ชั้นที่ 2 ศึกษาจากบทเรียนทางโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและฝึกทักษะตามขั้นตอนที่ครู/อาจารย์ทางโทรทัศน์ดำเนินการสอน (ประมาณ 25 - 30 นาที)
- ชั้นที่ 3 ซักถามปัญหา สรุปบทเรียนและเชื่อมโยงการเรียนการสอนในบทต่อไป (ประมาณ 5 นาที)

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการพบกลุ่มการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

การดำเนินการจัดกิจกรรมการพบกลุ่มการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม มีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1. ชั้นเตรียมการสอน

1.1 เตรียมตัวครู

- 1) ตรวจสอบจำนวนนักศึกษาและหมวดวิชาที่ลงทะเบียนเรียน
- 2) ศึกษาชุดวิชาที่จะออกอากาศ
- 3) จัดทำแผนการพบกลุ่มตลอดภาคเรียน
- 4) จัดทำแผนการพบกลุ่มรายสัปดาห์

1.2 เตรียมอุปกรณ์/สื่อ

- 1) จัดหาสื่อ/อุปกรณ์ที่จะใช้ตามแผนการพบกลุ่ม
- 2) ตรวจสอบสื่อทุกประเภทในชุดวิชา
- 3) ประสานงานวิทยากร แหล่งวิทยากร

1.3 เตรียมนักศึกษา

- 1) ชี้แจงกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ชุดวิชา
- 2) มอบหมายให้นักศึกษาชุดวิชาส่งหน้าและจดประเด็นที่สงสัยไว้
- 3) เตรียมอุปกรณ์การเรียนการสอนตามที่ชุดวิชากำหนด
- 4) แนะนำ ชี้แจงกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและให้กำลังใจ

2. ขั้นตอนการเรียนการสอน

ดำเนินกิจกรรมพบกลุ่มตามแผนการพบกลุ่มที่เตรียมไว้ตามรูปแบบการเรียนการสอนที่กำหนด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 การนำเข้าสู่บทเรียน เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนชมรายการโทรทัศน์ใช้เวลาประมาณ 10 นาที โดยดำเนินการ ดังนี้

- 1) ทักทาย สอบถามความพร้อมของนักศึกษา
- 2) สนทนาทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายการที่จะนำเสนอ
- 3) บอกจุดมุ่งหมายในการชมรายการโทรทัศน์
- 4) ชี้ประเด็นสำคัญที่นักศึกษาต้องเรียนรู้
- 5) สนทนาซักถามประเด็นที่สงสัยก่อนชมรายการ

2.2 ชมรายการโทรทัศน์ โดยการชมรายการโทรทัศน์ในหมวดวิชานั้นๆ ใช้เวลา ประมาณ 15 - 20 นาที ดำเนินการ ดังนี้

- 1) นักศึกษาและครูประจำกลุ่มต้องชมรายการโทรทัศน์ไปพร้อมๆ กัน
- 2) ขณะที่ชมรายการนักศึกษา และครูประจำกลุ่มต้องติดตามรายการโทรทัศน์อย่างตั้งใจ
- 3) จดบันทึกประเด็นที่สำคัญๆ หรือทำกิจกรรมตามที่เสนอ

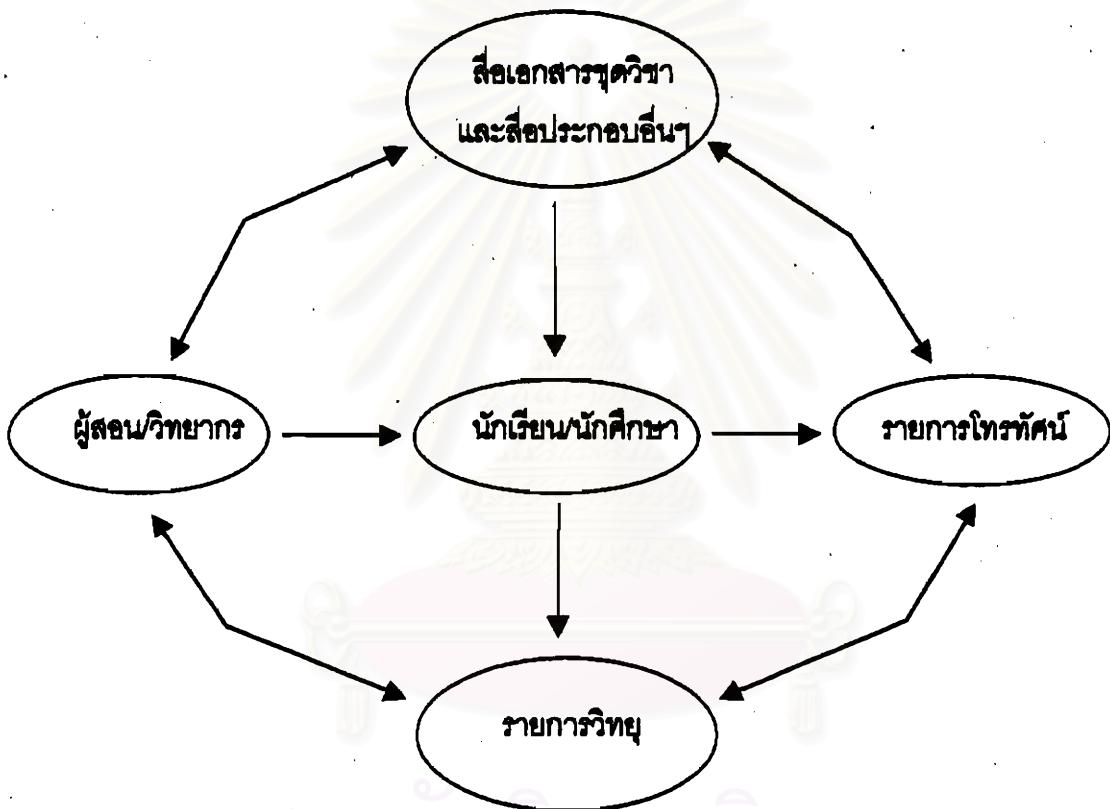
2.3 หลังชมรายการโทรทัศน์ ปฏิบัติกิจกรรมต่อเนื่องตามที่กำหนดไว้ในชุดวิชาใช้เวลาประมาณ 5 - 10 นาที ดังนี้

- 1) สรุปบทเรียนจากรายการโทรทัศน์
- 2) ทบทวนสิ่งที่ยังไม่เข้าใจนำไปประเด็นที่สงสัยหรือมีปัญหา มาอภิปราย
- 3) จัดกิจกรรมเสริม เช่น มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งวิทยาการต่างๆ การจัดนิทรรศการ เป็นต้น
- 4) ทำแบบฝึกหัด/ประเมินผล

3. ขั้นตอนประเมินผล

ดำเนินการประเมินผลระหว่างภาคเรียนและปลายภาคเรียนตามระเบียบที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด โดยอัตราส่วนการประเมินผลระหว่างภาคเรียนและปลายภาคเรียนเป็น 40 : 60 ซึ่งคะแนนระหว่างภาคนั้นให้เป็นหน้าที่ของครูประจำกลุ่มจะเป็นผู้กำหนดกิจกรรมย่อยๆ ในการให้คะแนน

รูปแบบการเรียนการสอนแบบบูรณาการ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างโครงการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (วรรณรัตน์ รัตนวรางค์ , 2539)

1. โครงการการเรียนทางไกลนานาชาติผ่านดาวเทียม INTELSAT (International Telecommunications Satellite Organization)

โครงการนี้เริ่มเมื่อพฤศจิกายน 2523 จุดมุ่งหมายเพื่อฝึกอบรมวิชาที่ค่อนข้างซับซ้อนให้กับบุคคลในสาขาวิชาชีพต่างๆ รัฐบาลสหรัฐร่วมกับภาคอุตสาหกรรมดำเนินการภายใต้สถาบัน United State Tele - communications Training Institute (USTTI) ออกอากาศผ่านดาวเทียมจากกรุงวอชิงตันดีซี ให้ผู้รับฟังตามสถานีต่างๆ 25 สถานี (จุด) ในกลุ่มประเทศละตินอเมริกา และแถบคาริบเบียน สัปดาห์ละ 5 วัน วันละ 2 ชั่วโมง โปรแกรมที่ออกรายการที่ทั้งสดและอัดเทปไว้ล่วงหน้า ใช้ภาษาสเปน ลักษณะการสอนเป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยผู้ดำเนินรายการ และจะใช้ภาพ - เทป จากวิดีโออัดเทปไว้อธิบายประกอบ รูปแบบการเสนอรายการเป็นมาตรฐานของรายการธุรกิจ T.V. ของสหรัฐผู้รับฟังรายการให้ความเห็นว่า การมีเอกสารประกอบการฟังเนื้อหาจากรายการมีประโยชน์มาก แต่รู้สึกถูกกดดันเมื่อผู้ดำเนินรายการถามคำถามต่างๆ ผู้ดำเนินรายการก็รู้สึกมีข้อจำกัดในการใช้คำถามที่ถามให้ได้ความจริงจากผู้ฟังว่าต้องการข้อมูลประเภทใด

2. โครงการการเรียนทางไกล STEP (Satellite Telecommunications Educational Programming Network)

STEP จัดสอนทางไกลผ่านดาวเทียมในระดับประถมและมัธยม รายการสอนจะออกอากาศผ่านดาวเทียม ให้ผู้เรียนในระดับมัธยมปลายมากกว่า 100 เขตการศึกษา (school districts) ผู้ดำเนินรายการ/ผู้สอน พยายามใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนดาวเทียม เช่น ระหว่างการอภิปราย จะให้นักเรียน โทรศัพท์เข้ามาถามได้ ในขณะที่นักเรียนซักถามคำตอบ ชื่อนักเรียน โรงเรียน เมือง และรัฐ จะปรากฏบนจอภาพ พร้อมแสดงตำแหน่งที่อยู่บนแผนที่ในจอภาพด้วย

องค์ประกอบที่ทำให้การจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมกระจายไปในระดับชาติ คือ 1) การตอบสนองของความต้องการเฉพาะด้านในการจัดการศึกษา เช่น การสอนเฉพาะสาขาที่ขาดแคลนครู และ 2) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ระบบการสื่อสารที่ยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพและอยู่ในภาวะที่ลงทุนได้

3. The Jason Project

เป็นโครงการที่จัดว่าเป็น a provocative vision ของอนาคตการเรียนรู้ทางไกล เพราะในปัจจุบันโครงการเรียนทางไกลส่วนใหญ่ พยายามจะจำลองรูปแบบสภาพห้องเรียนของการสอนแบบ face – to – face instruction แต่ The Jason Project จะกลับกันกับสภาพห้องเรียน แทนที่ครูจะเข้ามาสอนเรียน ผู้เรียนจะถูกนำไปยังสถานที่ที่มีการสอนเกิดขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีการศึกษาทางไกลพาผู้เรียนสำรวจกันทะเล มหาสมุทร ชมพิพิธภัณฑฯ ฯลฯ นักเรียนได้เห็นการวิจัยวิทยาศาสตร์ที่เกิดขึ้นจริงๆ เป็นการสร้างประสบการณ์ทางการศึกษาจริงให้กับผู้เรียน ผู้เรียนจะศึกษาหลักสูตรเนื้อหา ประวัติและความเป็นมาก่อนเข้าเรียนทางไกลผ่านดาวเทียมในเรื่องนั้นๆ บทเรียน ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

การประเมินการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนทางไกลผ่านดาวเทียมเท่ากันหรือดีกว่านักเรียนที่เรียนจากห้องเรียน แต่นักเรียนจะมีความรู้สึกแตกต่างกัน นักเรียนทางไกลรู้สึก่ววิชาที่ตนเรียนยากกว่านักเรียนที่เรียนในห้องเรียน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ (Knowledge)

ความรู้ในความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้มีหลายประการ Ickhard H. Mark กล่าวว่า ความรู้ หมายถึงความสามารถของผู้เรียนที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ โดยแบ่งเป็นความรู้ต่อสถานการณ์ หรือความรู้ระดับกว้าง

ความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้วิธีเท็จจริง (Facts) หรือความคิด (Idea) ความหยั่งรู้หยั่งเห็น (Insight) หรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเห็นเข้ากับเหตุการณ์

ความรู้ทำให้ผู้เรียนได้รู้ถึงความสามารถในการจำและระลึกถึงเหตุการณ์และประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว แบ่งได้ดังนี้

- ก) ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหา
- ข) ความรู้เกี่ยวกับวิธีและดำเนินการที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- ค) ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิดและโครงสร้าง

การประเมินผลด้านความรู้ หมายถึง การประเมินการเปลี่ยนแปลงความรู้เดิมในเนื้อหา และทักษะในการใช้เนื้อหาความรู้ ตามที่นักวิชาการชื่อ บลูม (Bloom , 1967) ได้แยกระดับความรู้ไว้ 6 ระดับดังนี้

1. ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะวิธีปฏิบัติกระบวนการและแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการดึงข้อมูลจากความจำออกมาได้

2. ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถเขียนข้อความเหล่านั้นได้ด้วย ฝอยคำของตนเองสามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพ ให้ความหมายแปลความและเปรียบเทียบความคิดอื่นๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3. ระดับของการนำไปใช้ (Application) สามารถนำเอาข้อเท็จจริงและความคิดที่เป็นนามธรรม (Abstract) ปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม

4. ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) สามารถใช้ความคิดในรูปของการนำความคิดมาแยกเป็นส่วน เป็นประเภท หรือการนำข้อมูลมาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติของตนเอง

5. ระดับของการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำเอาข้อมูล แนวความคิด มาประกอบกัน แล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งเป็นสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม

6. ระดับของการประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์ (Criteria) การรวบรวมผล และวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ตั้งข้อตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

ความรู้ (knowledge) อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้และผลกระทบทันทีต่อผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้น อาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 รูปแบบ คือ

1. การตอบข้อสงสัย (ambiguity resolution) การสื่อสารสังคมมักสร้างความสับสนให้กับสมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศ การอาศัยสื่อทั้งหลาย เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

2. การสร้างทัศนคติ (attitude formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคตินั้น ส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการแพร่ นวัตกรรมนั้นๆ

3. การกำหนดวาระ (agenda setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของปัจเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้วผู้รับสารก็จะเลือกสรรสารสนเทศนั้น

4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (expansion of the belief system) การสื่อสารสังคมมักจะกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่างๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อที่หลากหลายและลึกซึ้ง ไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อยๆ

5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (value clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์ เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่น่าเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นชัดเจนขึ้น

อย่างไรก็ตาม การเกิดความรู้ไม่จำเป็นใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเชื่อมโยงกับสภาพจิตใจในบุคคลต่างกัน อันมีปัจจัยมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา และสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความคิด และแสดงออกตามความคิด ความรู้สึกของตน

ดังนั้นการศึกษาผู้ใหญ่ หรือการศึกษาสำหรับผู้พ้นวัยเรียน จึงยึดหลักทางจิตวิทยาผู้ใหญ่ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่เมื่อได้รับการศึกษาแล้ว จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พวกเขาจะเกิดความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างเจริญงอกงาม และใช้การศึกษาที่เขาได้รับมาเป็นเครื่องมือแสวงหาความสำเร็จ เพื่อให้สมความปรารถนา หรือความสุขของชีวิต (Belgevin , 1976 : 5 - 6) และวิธีการเรียนรู้อของผู้ใหญ่ จะมี 2 รูปแบบ คือ

1. แบบเป็นทางการ (Formal Learning) ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

2. รูปแบบการเรียนรู้โดยบังเอิญ หรือการเรียนรู้โดยธรรมชาติ อันได้แก่ การถ่ายทอดการทำงาน การเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลงสังคมและชีวิต รวมทั้งการแสวงหาความรู้จากข่าวสารต่างๆ โดยอาศัยแหล่งวิทยาการในชุมชน บุคคล และสื่อมวลชน (สุนทร โคตรบรรเทา , 2524 : 95 - 97)

การเรียนรู้โดยการแสวงหาจากข่าวสารนั้น ผู้ใหญ่จะศึกษาได้ด้วยตนเองตามสภาพการณ์ที่ผู้ใหญ่สนใจ และตรงตามหลักการทางจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ทั้งยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้ใหญ่ใช้สื่อได้สะดวกยิ่งขึ้นนั่นคือ

1. ผู้ใหญ่มีความพร้อมทางด้านทักษะในการใช้สื่อทุกประเภท
2. ผู้ใหญ่จะเป็นวัยที่มีอิสระในการใช้สื่อได้ตามความสนใจ
3. ผู้ใหญ่จะตระหนักถึงคุณค่าของการใช้สื่อในช่วงเวลาว่างได้ดี
4. ผู้ใหญ่จะมีประสบการณ์ในการรับรู้ด้านเนื้อหาข่าวสารได้เป็นอย่างดี (Morrison , 1973 : 72 - 73)

เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นี้ สตรอง (Strong อ้างถึงในสมบุรณ์ ศาตยาชีวัน, 2526 : 198) ได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ตั้งแต่วัย 15 - 55 ปี พบว่าผู้ใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี จะเริ่มมีความสนใจด้านการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจะมีความสนใจเฉพาะเรื่อง เมื่ออายุ 22 - 23 ปี จะมีความสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะด้านอาชีพ และกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบด้านการทำงาน พฤติกรรมจะเปลี่ยนแปลงเป็นรอบคอบขึ้น สนใจที่จะอ่านหนังสือและเสาะหาเหตุการณ์ปัจจุบัน

มอร์สแตน และสมาร์ท (Morstain and Smart อ้างถึงในสมหวัง พลรักดี , 2533 : 41) ได้ทำการศึกษาเพื่อทราบแรงจูงใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ในแคนาดา จำนวน 626 คน พบว่าผู้ใหญ่สนใจในการเรียนรู้ เนื่องจากพวกเขามีเป้าหมายในชีวิตที่เกี่ยวข้องกับ

1. เพื่อพัฒนาอาชีพ, เพื่อเพิ่มพูนวิทยาฐานะ
2. เพื่อการสังคม
3. เพื่อแสวงหากิจกรรมใหม่ๆ
4. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ตนเอง

จึงกล่าวได้ว่า จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และพัฒนาการรับรู้ ความเข้าใจ หรือความต้องการเรียนรู้ รวมทั้งผลการศึกษเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้และเลือกที่จะรับรู้เรื่องที่ตนเองสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อจะนำผลที่ได้ไปใช้ในด้าน

1. เพื่อปรับตัว ปรับอาชีพให้ทันต่อความเจริญเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. ให้ตระหนักในตนเอง
3. เพื่อการพัฒนาทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

4. แนวคิดเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้

หลักในการให้การศึกษาเป็นกระบวนการที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนมากกว่าเป็นการศึกษาเพียงเพื่อการเรียนรู้เท่านั้น กรมการศึกษานอกโรงเรียนมีจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษาเพื่อให้ประชาชนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต และการศึกษาต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้คือทุกๆ ฝ่ายในชุมชน โดยเฉพาะผู้นำภูมิปัญญาท้องถิ่น นักศึกษา เครือญาติพี่น้อง ร่วมกันช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพราะในทุกชุมชนมีองค์ความรู้หลักของชุมชนอยู่แล้ว คือ องค์ความรู้ด้านจิตสำนึกในการพัฒนาท้องถิ่นของตนให้ดีขึ้น เป็นความผูกพันต่อแผ่นดินถิ่นเกิด องค์ความรู้อีกประการหนึ่งคือ ภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่สั่งสอนสืบต่อกันมาในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการทำมาหากิน วัฒนธรรม ประเพณี คุณธรรม จริยธรรม องค์ความรู้ทั้งสองส่วนนี้นับเป็นรากฐานของชุมชน ที่จะเชื่อมต่อกับองค์ความรู้ภายนอก ได้แก่ องค์ความรู้ด้านเทคนิค วิทยาการต่างๆ ที่เป็นความรู้สมัยใหม่ และองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการชีวิตของคนและชุมชนให้สมดุลเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ (ศูนย์การเรียนชุมชน , 2541 : 6-7) การศึกษานอกจากเป็นปอเกิดของการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแล้ว ยังทำให้มีความรู้ในโลกทัศน์ของงานอาชีพที่มีอยู่หลากหลายในสังคม มีทั้งสร้างขึ้นมาใหม่จากทรัพยากรที่มีอยู่หรือพัฒนาขยายขอบข่ายจากอาชีพหนึ่งเป็นอีกอาชีพหนึ่ง หากเรามีโลกทัศน์ทางอาชีพหรือมีข้อมูลเพียงพอ จะสามารถมองเห็นอาชีพที่ตนน่าจะทำได้ หรือคิดค้นพัฒนาได้และตัดสินใจเข้าสู่อาชีพได้อย่างสมเหตุสมผล (กรมการศึกษานอกโรงเรียน , ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาชีพ : 12)

การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาอาชีพเดิม ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ประกอบอาชีพใน 3 ลักษณะ คือ

1. อาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวน ปลูกผัก เลี้ยงปลา เป็นต้น
2. อาชีพด้านแปรรูป หรือหัตถอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การแปรรูปอาหาร ทอผ้า จักรสาน แกะสลัก ตัดเย็บ และประดิษฐ์สิ่งต่างๆ
3. อาชีพด้านการบริการ เช่น ตัดผม ซ่อมจักรยานยนต์ ซ่างเชื่อม ค้าขาย เป็นต้น

ในแต่ละอาชีพสามารถพัฒนาหรือสร้างให้เกิดอาชีพใหม่ได้ เช่น อาชีพทำสวนมะพร้าว ทำให้เกิดอาชีพ ขายมะพร้าว เพาะพันธุ์มะพร้าว อาชีพสานหมวก และเครื่องใช้ทางมะพร้าว ฯลฯ

สภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน ระบบเศรษฐกิจโลกส่งผลกระทบต่อระบบแบบเศรษฐกิจไทย อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบถึงสภาวะการการณตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลต่อการประกอบอาชีพ เราสามารถนำความรู้ไปใช้ในการวางแผนการผลิตให้สอดคล้องและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และหลีกเลี่ยงสิ่งทีก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น ผลผลิตข้างในตลาดโลกมีมาก ทำให้ราคาข้าวตกต่ำ เราจึงเปลี่ยนไปปลูกพืชชนิดอื่นแทน

การนำความรู้ไปใช้มีผลโดยตรงต่อการประกอบอาชีพดังกล่าวแล้ว ยังเป็นการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงานอีกด้วย ประเทศไทยได้แยกประเภทของแรงงานออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. แรงงานไร้ฝีมือ เป็นแรงงานที่ใช้กำลังกาย เช่น รับจ้าง แยกหาม แรงงานประเภทที่ได้ค่าแรงต่ำ เป็นแรงงานที่ใช้ในอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ สำหรับด้านอุตสาหกรรมแรงงานไร้ฝีมือมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรัฐบาลจึงเร่งพัฒนาฝีมือแรงงานประเภทนี้
2. แรงงานประเภที่มีฝีมือ เป็นแรงงานที่ต้องการฝึกอบรมมีประสบการณ์ในการทำงานมานานพอสมควร เช่น ช่างยนต์ ช่างไม้ ช่างปูน ปัจจุบันมีจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการจ้างงาน
3. แรงงานที่ใช้ความรู้ความชำนาญพิเศษ แรงงานประเภทนี้เป็นที่ต้องการและขาดแคลนอยู่เนื่องจากต้องใช้เวลาในการศึกษา หรือฝึกอบรม เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก หันตแพทย์
4. แรงงานประเภทปัญญาชน แรงงานประเภทนี้เข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้นทุกปี เป็นแรงงานที่มีความรู้ด้านการศึกษาวิชาการสูงแต่ไม่ค่อยมีฝีมือในวิชานั้น หน่วย

งานที่รองรับได้แก่ ภาครัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้เร่งแก้ปัญหาคนล้นงานโดยส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาช่วยในรูปการลงทุนด้านต่างๆ และส่งเสริมให้บัณฑิตเหล่านั้นสามารถช่วยตนเองโดยจัดสร้างงานขึ้นเอง เช่น ทำธุรกิจที่ลงทุนไม่มากนัก เป็นต้น (อ้างแล้วในเรื่องเดียวกัน : 33)

5. แนวคิดและทฤษฎีการใช้และการแสวงหาความพึงพอใจต่อสื่อ (Uses and Gratification)

การใช้และความพอใจต่อสื่อเป็นแนวคิดที่พยายามศึกษาว่า ความพึงพอใจนั้น จะเกิดกับผู้ที่ได้ใช้สื่อ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ใช้สื่อ ใช้เพราะมีความพึงพอใจไม่ว่าในด้านใดก็ตาม และอาจเป็นเหตุผลส่วนตัวที่แตกต่างกันไป แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการวิจัยสื่อสารมวลชน ซึ่งแต่เดิม งานวิจัยสื่อสารมวลชนนิยมศึกษาเกี่ยวกับผล (effects) ของสื่อที่มีต่อบุคคล การศึกษาในแนวนี้เป็นแนวตรงกันข้ามกับแนวคิดเดิม กล่าวคือ ไม่ได้ศึกษาว่าบุคคลเป็นผู้ถูกกระทำ (passive person) ที่ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติไปตามผลที่ได้รับจากสื่อ แต่พิจารณาในทางตรงกันข้ามว่าบุคคลเป็นผู้กระทำ (active person) ที่มีความปรารถนาจะเลือกใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจส่วนตัว

ปาล์มกรีนและเรย์เบิร์น (Palmgreen and Raybern , 1985) ยังมองความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อว่า เป็นผลที่เกิดขึ้น หลังจากที่มีการเปิดรับสื่อ หรือเนื้อหาของสื่อ ประเภทต่างๆ ซึ่งจะย้อนกลับไปสนับสนุน หรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อเดิมได้

คาทซ์ (Katz : 1959 อ้างใน พัทธนี เศรษฐรรษาและคณะ ; 2538 : 53-56) เป็นคนแรกที่มีความเห็นว่า งานวิจัยเกี่ยวกับ "ผล" หรืออิทธิพลของสื่อที่มีต่อบุคคลนั้น ควรให้ความสนใจลดน้อยลง แต่ควรให้ความสนใจต่องานวิจัยเกี่ยวกับ "การใช้" สื่อของบุคคลให้มากขึ้น โดยคาทซ์ให้เห็นว่า สื่อจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอนและการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้นๆ

ในเวลาต่อมา คาทซ์และคณะ (Katz et al , 1974 : อ้างถึงใน สวนิต ยมาภักดิ์ และระวีวรรณ ประกอบผล , 2537 : 82-83) ได้กล่าวถึงตรรกะที่อยู่เบื้องหลังการพิจารณาตรวจสอบถึงเรื่องของการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจไว้ดังนี้ "เรื่องนี่เกี่ยวกับ (1) จุดกำเนิดทางสังคมและจิตวิทยา (2) ของความต้องการจำเป็นต่างๆ

(3) ความคาดหวังจาก (4) สื่อมวลชนหรือแหล่งอื่นๆ ซึ่งนำไปสู่ (5) รูปแบบต่างๆ กันของการมีโอกาสได้รับสารจากสื่อมวลชน (หรือการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอย่างอื่นๆ) อันก่อให้เกิดผลลัพธ์คือ (6) การได้รับความพึงพอใจสนองความต้องการจำเป็นและ (7) ผลที่ตามมาอื่นๆ อีก ซึ่งบางทีก็เป็นผลที่ไม่ได้เจตนาเลยเป็นส่วนใหญ่” เราอาจเรียบเรียงให้อยู่ในรูปแบบจำลองได้ ดังนี้



หน่วยประกอบต่างๆ ของแบบจำลองสำหรับการวิจัยการให้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ

นอกจากหน่วยประกอบหลักๆ ดังได้กล่าวมาข้างต้น บรรดาแบบจำลองการวิจัยการได้รับความพึงพอใจต่างๆ มักจะรวมเอา เหตุรูจใจ ที่จะสนองความต้องการจำเป็น และทางเลือกเชิงการหน้าที่ต่างๆ เพื่อสนองความต้องการจำเป็นนั้นๆ ให้เต็มที่ สำหรับสิ่งหลังนี้ การบริโภคสื่อมวลชนบางชนิด อาจเป็นตัวอย่างของทางเลือกเชิงการหน้าที่อีกทางหนึ่งแทนที่จะเป็นกิจกรรมทางวัฒนธรรมชนิดอื่น

เดวิสสัน (Devilson อ้างถึงในพัชรี เศษจรรยาและคณะ , 2538) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ให้การสนับสนุนแนวคิดของคัทธ์ โดยให้ข้อคิดว่าบุคคลหลายๆ คนมีความเกี่ยวกันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม

แม็คควอล (McQuall , 1994) เชนกันได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการศึกษาเกี่ยวกับการใช้และความพอใจของสื่อไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้เข้าใจความสำคัญและความหมายของการเลือกใช้สื่อ
2. เพื่อเสนอแนะตัวแปรกลาง (Intervening) ในการวิจัยเกี่ยวกับผลของสื่อ

นอกจากนั้นแม็คเคลย์ยังได้สรุปเกี่ยวกับสภาพงานวิจัยในเรื่องนี้ไว้ว่า การศึกษาในแนวทางการใช้และความพอใจต่อสื่อนี้ยังอยู่ในขอบเขตจำกัด เนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่า การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น เป็นเพราะมีสาเหตุจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนี้ให้แก่บุคคลอย่างแน่นอน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสื่อ หากได้รับความสอดคล้อง ตรงกับความต้องการ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

นักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หรือการปฏิบัติภารกิจให้ดูลงไป ในความหมายต่างๆ กันดังต่อไปนี้

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good, 1967 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นคุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

คิท เดวิส (Keith Davis , 1967 : 51) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความพอใจหรือไม่พอใจของคนงานที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่อสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

โยเดอร์ (Yoder, 1958 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

แนนซี ซี มอร์ส (Nancy C. Morse อ้างถึงในกรรวัล หอมไกรลาส , 2540) ได้ให้ความหมายของความพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า ความพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้

เกิดความไม่พอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้

จากการศึกษาของ Davis (1974 อ้างถึงในธनिया โทธานันท์ , 2539) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ Mc Combs และ Becker (1979) ได้กล่าวถึงการใช้สื่อตามความพอใจว่าตนมีความต้องการทางจิตวิทยา 6 ประการในการเลือกรับข่าวสาร คือ

1. ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกต เผ่าติดตามเหตุการณ์ ต้องการรู้ ความเคลื่อนไหว เพื่อให้ทันเหตุการณ์ และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรรู้ในขณะนั้น
2. ต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision Making) ทำให้บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ได้
3. ต้องการข้อมูลเพื่อการพูดคุย สนทนา (Discussion) สามารถนำมาเป็นหัวข้อถกเถียง หรือพูดคุยกับคนอื่น
4. ต้องการมีส่วนร่วม (Participation) คือความรู้สึกเข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว
5. ต้องการสนับสนุนหรือแรงเสริม (Reinforcement) เป็นการเสริมแรงนำข้อมูลที่ได้นำมาเสริมความคิดเห็นให้มีมากขึ้นหรือตอกย้ำค่านิยมเดิม
6. ต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หลบหนีจากภาวะกดดันหรือแก้เหงา

ในทัศนะของ สมยศ นาวิการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณคนได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณคนต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ , 2527 : 48) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อีแวนส์ (Evans , 1962 : 772 - 774) ที่กล่าวว่า "ความ

คาดหวังและความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะว่าข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

จากความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน หรือในการติดต่อสื่อสารเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดทัศนคติทางด้านบวกต่อการทำงาน หรือการติดต่อสื่อสาร และนำมาซึ่งความพึงพอใจในที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มีผู้เห็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจในการศึกษานอกระบบได้ เช่น

แมงน็อย แพเพอร์ (2525 , 260) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลได้แก่สิ่งต่างๆ ดังนี้คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์การและฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคมของงาน
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลได้ต่างๆ จากการทำงาน

วอน ฮอลเลอร์ บี กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer , 1971 : 252 – 253) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถ ย่อมทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และผู้ขายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะของงานที่ทำ ถ้าบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการและความรู้ความสามารถก็จะเกิดความพอใจ
6. การนิเทศงาน การนิเทศงานที่ไม่ดีเป็นสาเหตุทำให้บุคคลไม่พอใจในงานได้
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการวิธีการทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ เพราะมีวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผล ต้องมีการสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ และที่อยู่อาศัย

เมื่อพิจารณาบัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการศึกษา ความพึงพอใจในการศึกษาพอจะสรุปได้ว่ามาจากปัจจัยดังนี้

1. ความน่าสนใจของการศึกษานอกระบบโรงเรียน
2. ความน่าดึงดูดใจจากผู้สอน
3. เนื้อหารายวิชา

4. ค่าใช้จ่ายในการศึกษา
5. การสื่อสารในการศึกษา
6. ผลที่ได้จากการศึกษาการนำความรู้ไปใช้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ อับราฮัม เฮร มาสโลว์ (Abraham H. Maslow , 1954 : 80 – 91) ซึ่งเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันอย่างแพร่หลาย มี สมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีวันสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นการต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรัก จากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภทคือ
 - ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระเสรี
 - ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่างๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของตน และการได้รับความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

จากกล่าวได้ว่า การที่บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจนั้นบุคคลจะต้องรู้วิธีที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างไร สิ่งที่จะช่วยได้คือ "การศึกษา" การให้บริการการศึกษา ประสบการณ์ การศึกษานอกระบบในรูปแบบต่างๆ กัน จะช่วยให้แต่ละบุคคลแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้ ใน 4 ลักษณะ คือ

1. ปรับปรุงตนให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ปรับปรุงสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับลักษณะของตนเอง
3. ปรับเปลี่ยนตัวเองและสังคม สิ่งแวดล้อม ทั้ง 2 ด้าน ให้ผสมกลมกลืนกัน
4. หลีกสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปหาสังคมใหม่และสิ่งแวดล้อมใหม่

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจ

วันทนีส์ แสนักติ (2533) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมวลชน และความต้องการทางการเมืองของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคาดหวังพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

อรณี ผู่วรรณลักษณ์ (2538) ศึกษาการเปิดรับการคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจในรายการธรรมะทางสื่อโทรทัศน์ของสมาชิกชมรมทางพุทธศาสนาในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และ สถานภาพทางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับ

การเปิดรับ การเปิดรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการคาดหวังประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ จากการเปิดรับรายการธรรมะทางสื่อโทรทัศน์ของสมาชิกชมรมทางพุทธศาสนา

ลินา ลิมอภิชาติ (2537) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม การศึกษา รายได้ อาชีพ และประสบการณ์ชีวิต ส่วนเหตุผลที่เปิดรับข่าวสารก็เนื่องมาจากเพื่อรับทราบข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เพื่อรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง การทดสอบพบว่าความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแต่ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

พาล์มกรีนและเรย์เบริน (Palmgreen and Rayburn , 1985) ได้วิจัยเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ โดยการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการชมโทรทัศน์ด้านการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมมีความแตกต่างกันสูง และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ ความคาดหวังสูง ความพึงพอใจต่ำ หรือความความคาดหวังต่ำ ความพึงพอใจสูง

เวนเนอร์ (Wenner , 1986) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับพบว่าความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความบันเทิง จะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกันและไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องต่างกัน

งานวิจัยในประเทศ

อนุสรณ์ ศิริลักษณ์ (2521) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของสื่อเฉพาะกิจในการศึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัว โดยวัดความรู้ของชาวบ้านก่อนการทดลอง และภายหลังจากทดลอง พบว่า คะแนนที่ได้จากการวัดความรู้เรื่องการวางแผนครอบครัวของชาวบ้านก่อน

และหลังการรับสื่อเฉพาะกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า สื่อเฉพาะกิจ สามารถให้ความรู้แก่ชาวบ้านให้พัฒนาขึ้นจากความรู้เดิม

สมหวัง พลรักติ (2533) ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อทางวิทยุและความต้องการรายการวิทยุเพื่อการศึกษาของนักเรียนของนักศึกษาทางไกล ระดับมัธยมปลายของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาคเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า นักศึกษาทางไกลฯ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเปิดรับสื่อทางวิทยุโดยเลือกรับฟังรายการจากหนังสือคู่มือแจ้งรายการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความรู้และมีความต้องการรายการวิทยุในด้านเนื้อหา รูปแบบวิธีเสนอรายการเพื่อการศึกษาออกโรงเรียนที่แตกต่างกัน

ไพศาล เพ่งพิศ (2535) การใช้สื่อการเรียนทางไกลของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาคตะวันออก พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 15 - 20 ปี และมีอาชีพรับจ้าง นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้สื่อการเรียนทางไกล นอกจากสื่อประเภทวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา ที่นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับด้านเทคนิคทั่วไป โดยมีปัญหาเกี่ยวกับเสียงรบกวนความชัดเจน และการหมุนหาคลื่นเพื่อการรับฟังรายการ ส่วนความต้องการในการใช้สื่อการเรียนทางไกลนักศึกษาต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ การพบกลุ่ม และวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา

วรรณรัตน์ รัตนวรงค์ (2539) ศึกษาประสิทธิผลของระบบการประชุมทางไกลในการฝึกอบรม โดยแบ่งผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 ประเภท คือ ผู้เข้ารับฟังการอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียน และผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียนและผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล มีระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล มีระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นสูงกว่าผู้เข้ารับการอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียน ลักษณะทางประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับลักษณะของระบบการประชุมทางไกลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กาญจนา เชื้อววิทย์การ (2540) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในการสื่อสารระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในการสื่อสารจากระบบการประชุมทางไกลผ่านดาวจอภาพแตกต่างกัน เพศชายมากกว่าเพศหญิง ไม่พบ ความแตกต่างของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ใน กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน การรับรู้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารจากระบบการประชุมทางไกลผ่านดาว เทียม

"สวนดุสิตโพล" สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อสำรวจ ความต้องการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในด้านการเรียนการสอนรายวิชาและลักษณะ การใช้สื่อโทรทัศน์เพื่อการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายในระบบโรงเรียน นอกโรงเรียน และ การศึกษาตามอัธยาศัยโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียน นักศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และผู้บริหารในพื้นที่ 4 จังหวัด คือ เชียงใหม่ นครราชสีมา สงขลา และ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความต้องการการศึกษาทางไกลผ่านดาว เทียมโดยสมัครใจร้อยละ 74.44 ช่วงเวลาที่สะดวกในการรับชมคือ 18.00 – 20.00 น. มี วัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ลักษณะการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่แล้วจะทำการ ศึกษาค้นคว้า อ่านตำราเฉพาะที่เรียนโดยตรง และชมรายการโทรทัศน์เฉพาะรายการที่ ต้องการเท่านั้น สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาทางไกล จะเป็นปัญหาในด้านเวลา ซึ่งไม่ตรงกับเวลาในการออกอากาศรายการโทรทัศน์ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน , โครงการ จัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม , ปีงบประมาณ 2537 – 2539)

นอกจากนี้ คณะวิจัย กรมการศึกษานอกโรงเรียนเองได้ทำการวิจัยเพื่อการทดลอง รูปแบบการจัดการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมของรูปแบบในหมวดวิชาทั่วไปและหมวดวิชาภาษาต่างประเทศ ในด้านการสอนแบบ บูรณาการ กำหนดระยะเวลาของการจัดการเรียนการสอนแต่ละขั้นตอน และประสิทธิภาพ ของสื่อ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม โดยทดลองจัดการเรียนการสอนในวิชาภาษาไทย ม. 1 (ท 101) และหมวดวิชา ภาษาอังกฤษ ม. 1 (อ 011) ที่โรงเรียนคุเตา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus Group) จากครูผู้สอนและนักเรียน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบในการเรียนการสอนแบบบูรณาการในลักษณะ ปฏิสัมพันธ์ (Interactive Learning Process) ที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนกำหนด สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากปรับปรุงความเหมาะสมในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ และความ ยาวของรายการโทรทัศน์ นอกจากนี้ หากมีการส่งตารางออกอากาศ สรุปย่อรายการโทรทัศน์ คู่มือครูและสื่อวิชาให้สถานศึกษาล่วงหน้า รวมทั้งออกอากาศรายการให้ตรงตามเวลา จะทำ ให้การจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมมีประสิทธิภาพสูงสุด (อ้างแล้วในเรื่องเดียวกัน)

ดร. อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ และ รศ. อุเทน ปัญญาวัฒน์ นักวิชาการประจำศูนย์ วิจัยและบริการทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการวิจัยเพื่อ สำรวจความต้องการและความพร้อมในการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมในระบบและนอก ระบบโรงเรียน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร ผู้สอน ผู้ปกครองและผู้เรียน ใน 9 อำเภอของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7,933 คน โดยการส่งแบบสอบถาม ประชุมกลุ่ม ย่อย และสัมภาษณ์เพิ่มเติม

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ความต้องการด้านเนื้อหาวิชา ผู้เรียนในระบบทั้ง 3 ระดับ ต้องการเนื้อหาใน แต่ละระดับ 6 หมวดวิชา ส่วนผู้เรียนนอกระบบมีความต้องการ หมวดวิชา ตามระดับการ ศึกษา
- 2) ความต้องการด้านรูปแบบการเรียนการสอนทางไกล ทุกกลุ่มมีความ ต้องการให้มีการนำเสนอเนื้อหาวิชาในรูปแบบที่หลากหลายตามแต่ละวิชา เช่น เสนอในรูปแบบ การสาธิต ภาพยนตร์ สารคดี เป็นต้น
- 3) ความพอใจในการเรียนรูปแบบทางไกล ทุกกลุ่มมีความพอใจค่อนข้างมาก โดยเฉพาะผู้เรียนทั้ง 3 ระดับของการศึกษานอกโรงเรียนให้เหตุผลสอดคล้อง เช่น มีครู ประจำกลุ่มที่เอาใจใส่ การเรียนสามารถสนองความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อช่วยให้มีความ พร้อมในการประกอบอาชีพ และมีอิสระในการเลือกวิชาเรียน
- 4) ความพร้อมในการศึกษาทางไกล ทุกกลุ่มมีความพร้อมและความตั้งใจใน ระดับสูงพอสมควร แต่การเตรียมความพร้อมในภาคปฏิบัติเพื่อรองรับการบริการจากกรมการ ศึกษาออกโรงเรียนยังอยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์นัก เนื่องจากมีปัญหาด้านการสื่อสาร ความไม่ เข้าใจในแนวการดำเนินงาน การบูรณาการการสอน และงบประมาณ

5) ความสอดคล้องของการศึกษาทางไกล พบว่า ในระยะทดลองนี้ ทั้งกรรมการศึกษานอกโรงเรียนและสถานศึกษาที่เป็นเครือข่าย ต่างมีความพร้อมในระบบของตนเอง แต่มีปัญหาด้านการประสานความเข้าใจแนวทางปฏิบัติ (อ้างถึงในเรื่องเดียวกัน)

กรรมการศึกษานอกโรงเรียน (โครงการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม , 2541) ทำการสำรวจความนิยมรายการโทรทัศน์ เพื่อการศึกษาทางไกลที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ เพื่อการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในภาคเรียนที่ 2/2538 ทั้งในและนอกรโรงเรียนทุกระดับชั้น ในส่วนที่เกี่ยวกับ ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า

1) รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ที่นักเรียน/นักศึกษา ชมแล้วชอบมากที่สุด ได้แก่ 1) ระดับประถมศึกษา วิชาดนตรีและนาฏศิลป์ 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียน วิชาวิทยาศาสตร์ 3) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นนอกรโรงเรียน หมวดวิชาภาษาไทย (บังคับ) และหมวดวิชาโลกของอาชีพ (บังคับ) และ 4) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนอกรโรงเรียน หมวดวิชาพลานามัย (บังคับ)

2) รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ที่นักเรียน/นักศึกษา ชมแล้วเข้าใจมากที่สุด ได้แก่ 1) ระดับประถมศึกษาในโรงเรียน วิชาศิลปศึกษา และวิชาพลศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียน วิชาวิทยาศาสตร์ 3) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นนอกรโรงเรียน หมวดวิชาภาษาไทย (บังคับ) และ 4) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนอกรโรงเรียน หมวดวิทยาศาสตร์ (บังคับ)

3) รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาที่นักเรียน/นักศึกษา ชมแล้ว ไม่ค่อยชอบ ได้แก่ ระดับประถมศึกษาในโรงเรียน วิชาภาษาอังกฤษ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียน วิชาคณิตศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นนอกรโรงเรียน หมวดวิชาวิทยาศาสตร์ (บังคับ) และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หมวดวิชา วิทยาศาสตร์ 1 (บังคับ)

4) รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สำรวจเฉพาะรายการ "เติมความรู้มุ่งสู่มหาวิทยาลัย" ผลการสำรวจมีดังนี้

4.1 สายวิทยาศาสตร์ วิชาฟิสิกส์ มีรูปแบบการนำเสนอที่ดีที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด

4.2 สายศิลปศาสตร์ วิชาอังกฤษ มีรูปแบบการนำเสนอที่ดีที่สุด และมีประโยชน์มากที่สุด

5) รายการข้อมูลข่าวสารที่นักเรียนนักศึกษา เห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุด ได้แก่ รายการแนะแนวการศึกษา และอาชีพ รายการสิ่งแวดล้อม และรายการกฎหมายน่ารู้

งานวิจัยในต่างประเทศ

บาวเวอร์ (Bower , 1978) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "Mass Media and Interpersonal Resources Utilized by Adult Family Members for Assistance with Role Related Learning in the Home Environment" การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากประชาชนระดับกลางของมลรัฐมิชิแกน ในปี ค.ศ. 1975 โดยเป็นชาย 36 คน และหญิง 72 คน ที่ได้ใช้บ้านเป็นศูนย์การเรียนและใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อในการเรียน อันได้แก่ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ หนังสือแม็กกาซีน โรงเรียน ห้องสมุด และเพื่อนๆ ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันในการใช้สื่อมวลชนแต่ละประเภทโดยผู้ที่มีอายุน้อยใช้วิทยุโทรทัศน์ในการเรียนรู้ ประมาณ 78% และผู้ที่มีอายุมากใช้วิทยุกระจายเสียงมากกว่าคนวัยปานกลางและผู้ที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า รายได้มีผลต่อการใช้วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และเพื่อนๆ ในการเรียนรู้ เพศมีผลต่อการใช้หนังสือพิมพ์และเพื่อนๆ ในการหาความรู้ และจำนวนบุตรมีผลต่อการเรียนรู้จากญาติ

มารี (Maree , 1988) เช่นกันได้ศึกษาเรื่อง "การใช้โทรทัศน์เป็นสื่อในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อสนองความต้องการของคนผิวขาวในสาธารณรัฐอัฟริกาใต้" ผลการศึกษาพบว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่เหมาะสมในการให้การศึกษานอกโรงเรียน เพราะสามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ เนื่องจากข้อได้เปรียบในการเป็นสื่อที่ใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นความสนใจ และเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนจำนวนมากได้พร้อมๆ กัน แต่มีข้อเสียตรงที่ไม่สามารถจะพัฒนารายการตามความต้องการของผู้เรียนแต่ละคนได้ นอกจากนั้นจะต้องมีความระมัดระวังในการวางแผนการจัดการรายการที่จะเสนอเนื้อหาเฉพาะอย่างด้วย โดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบรายการ เทคนิคการผลิต และการประเมินผลรายการ

ในทำนองเดียวกัน เฮอเฟเวลแมน (Heuvelman , 1989) ทำการศึกษาผลของรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาที่มีต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ชม โดยเฉพาะในการเสนอเรื่องที่เป็น "นามธรรม" ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ของเสียงและภาพมีความสำคัญต่อการเกิดความรู้ ความเข้าใจของผู้ชม จะต้องทำให้ผู้ชมสามารถเชื่อมโยงภาพที่เสนอ กับเสียงบรรยายได้สอดคล้องกันสำหรับการสอน

นอกจากนี้ โอเบอร์มิเยร์ (Obermler , 1991 อ้างถึงในชินจิต นัยนิตย์, 2538) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างผู้เรียนทางไกล โดยใช้สื่อโทรทัศน์กับผู้เรียนในชั้นเรียนปกติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

เทรลเคิร์ด (Threlkerid , 1994 อ้างถึงใน กาญจนา เชื้อววิทย์การ) ได้ศึกษาสื่อวิทยุ กับการศึกษาทางไกลในสหรัฐอเมริกา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกับการบรรยายในห้องเรียน สำหรับการสอนที่ใช้โทรศัพท์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีราคาถูก เปรียบเทียบกับการสอนแบบ face - to - face ทั่วๆ ไป ผลปรากฏว่า ไม่แตกต่างกันกับตัวสื่ออย่างใดก็ตาม จากการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการ การขนส่งข้อมูล การมีปฏิสัมพันธ์จากสื่อ Low - tech : HI - tech เชื่อว่า ผู้เรียนเรียนได้ในทุกเทคโนโลยี การสอนทั้ง on - campus และ face - to - face ก็ปรากฏว่าได้ผลเหมือนกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย