

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรขององค์การของธุรกิจในกรุงเทพมหานครเป็นเรื่องเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางระบบการสื่อสารเข้ามาใช้ในหน่วยธุรกิจโดยจะศึกษาถึงสภาพการนำระบบนี้เข้ามาใช้พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้ภายในองค์การธุรกิจต่างๆเหล่านี้จึงต้องทำการศึกษาทฤษฎีแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการที่จะทำการวิจัยโดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้เป็นกรอบความคิดของการทำวิจัย ดังนี้ คือ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนวัตกรรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของทัศนคติที่มีต่อการสื่อสาร
6. ทฤษฎีสตรีศึกษา
7. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาททางเพศ (Gender Approach)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>1</sup> หรือ หมายถึงระบบ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสาร หรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด เก็บ ประมวลผล ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารข้อมูล และโทรคมนาคม รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศเหล่านั้นในงานสารสนเทศ หรืองานบริการด้านอื่น ๆ<sup>2</sup> ซึ่งแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการใช้

---

1. Taylor, Graham . 1988 อ้างไว้ใน รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับของประชาชนต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ . ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุตบรรทัด . คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 2539

2. Gillman . P. Development . 1984 . เรื่องเดิม

คอมพิวเตอร์ ทั้งไมโครคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์ และเวิร์คสเตชัน ในการรับข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูลจากภายนอก และมีการแปลงเป็นสารสนเทศ โดยผ่าน Input Device ต่าง ๆ ได้แก่แป้นพิมพ์ ดิจิไวเซอร์ สแกนเนอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เครื่องถ่ายภาพดิจิทัล ผ่านเครื่องพิมพ์แบบต่างๆ หรือ จอภาพ (LCD) หรือ HDTV เป็นต้น

2. เทคโนโลยีทางการสื่อสารคมนาคม (Telecommunication Technology) ได้แก่เครื่องมือเพื่อการสื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล วิทยุโทรศัพท์ วิทยุติดตามตัว เครื่องโทรสาร เครื่องโทรพิมพ์/เทเล็กซ์ เครื่องโทรภาพ

3. เทคโนโลยีระบบสื่อสาร (Communication System Technology) หมายถึงระบบการสื่อสารและ หรือ เครือข่ายที่เป็นส่วนเชื่อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัล ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้ว แฟกซ์ โมเด็ม เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบแลน (LAN) แวน (WAN) เช่นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต

ในอดีตแต่ละองค์การของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อย ๆ หลาย ๆ หน่วยงาน ซึ่งต่างก็มีหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งถึงแม้จะทำหน้าที่ต่างกัน แต่ก็เป็นไปในลักษณะสัมพันธ์กัน ในองค์การต่าง ๆ หน่วยงานย่อย ๆ หลายหน่วยงานเหล่านี้ จะต้องมีการประสานงานระหว่างระบบย่อย ๆ ต่าง ๆ และต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ได้รับกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่แวดล้อมองค์การอีกด้วยและเครื่องสำคัญที่จะช่วยในการประสานความสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การของหน่วยธุรกิจใด ก็คือ การสื่อสารนั่นเอง โดยอาศัยการสื่อสารที่เป็นลักษณะของการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) เข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจในการดำเนินงาน เชื่อมความสัมพันธ์ ประสานประโยชน์ อันสามารถสร้างให้เกิดเป็นความเข้าใจที่ตรงกัน มีการสื่อสารแบบตอบสนองทันที (Interactive Capabilities) (วรรณรัตน์ รัตนวรางค์ , 2539) และนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องต่อไป

จากการที่ปัจจุบันมีการขยายตัวของธุรกิจสูงมากเกิดบริษัทคู่แข่งกันมากมายที่จะมาแย่งส่วนแบ่งตลาด (market share) ทำให้เกิดความต้องการข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์การมากขึ้น และจากการที่ขนาดของธุรกิจที่ขยายทำให้มีความซับซ้อนในด้านการบริหารและระบบข่าวสารที่เกิดขึ้นในแต่ละระดับมีมากขึ้นประกอบกับความต้องการข่าวสารที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ

เพราะฉะนั้นจึงทำให้องค์การต่างๆต้องหาทางเลือกเพื่อทำให้องค์การของตนอยู่รอด และทางเลือกหนึ่งที่แต่ละองค์การของหน่วยธุรกิจต่างๆ นำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อตอบสนองการแข่งขันก็คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการรับข่าวสารที่สะดวกรวดเร็วมีความหลากหลายในเนื้อหาและมีโอกาสเลือกเนื้อหาข่าวสารได้ตามความต้องการของตนเองการที่จะให้ได้ประโยชน์เต็มที่จากเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจและคอมพิวเตอร์เองก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดวิวัฒนาการแห่งยุคข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและกลายเป็นหัวใจสำคัญของเครื่องมือทางธุรกิจมีบทบาททางการค้าการศึกษาค้นคว้าและชีวิตประจำวันของมนุษย์ และคอมพิวเตอร์เองก็มีคุณสมบัติที่สำคัญคือเก็บข้อมูลได้มากถูกต้องและรวดเร็วทำงานซับซ้อนได้ดีและประหยัดค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล

### อินเทอร์เน็ต

เมื่อองค์การธุรกิจมีการแบ่งหน่วยงานตามความรับผิดชอบโดยที่หน่วยงานเหล่านั้นอยู่กระจัดกระจายใกล้กันบ้างห่างกันบ้างแตกต่างกันออกไปโดยที่อย่างไรก็ตามหน่วยงานเหล่านี้ต่างก็มีความสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติงานกันอย่างใกล้ชิดซึ่งข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานหนึ่งนอกจากจะนำไปใช้ประโยชน์ภายในหน่วยงานของตนเองแล้วยังถูกนำไปใช้โดยหน่วยงานอื่นด้วยผู้ใช้ข้อมูลมีตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับดำเนินการจนถึงระดับบริหารเมื่อคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ทำงานภายในองค์การต่างๆวัตถุประสงค์สิ่งแรกก็คือการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยงานด้านปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ระดับดำเนินการแทนเครื่องคิดเลข เครื่องพิมพ์ดีด และแทนตู้เอกสารหน้าที่การคำนวณและงานพิมพ์เป็นงานที่ยังคงทำกันเองอยู่ภายในแต่ละหน่วยงานแต่ทว่าข้อมูลที่เก็บอยู่ภายในหน่วยบันทึกข้อมูลของคอมพิวเตอร์นั้นไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์หน่วยงานของตน หน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์การเดียวกันก็สามารถได้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ เช่นกัน โดยเหตุนี้ การสื่อสารข้อมูลภายในองค์การจึงมีความสำคัญต่อระบบสื่อสารข้อมูลทำให้นักคนสามารถติดต่อกันได้ในรูปแบบ real time และระบบสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันเป็นการสื่อสารด้วยเสียง ด้วยตัวหนังสือ ด้วยภาพ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นจุดของการติดต่อ และเมื่อกลุ่มคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อสื่อสารข้อมูล เกิดเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ( computer network ) ซึ่งก็คืออินเทอร์เน็ตนั่นเอง อินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสาย ( on line ) ระหว่างคอมพิวเตอร์ ต่างระบบและต่างชนิดร่วมกับสายเคเบิล และผู้ใช้งานจำนวนมาก โดยอาศัย software และเครือข่ายสื่อสารต่างๆในวงวิชาการ internet protocol หมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุม (กระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์

หลายร้อยชนิดที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต) ปัจจุบันมีเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตประมาณ 10,000 เครือข่าย ( พรทิพย์ โล่ห์ เลขาน , 2539 )

### อินเทอร์เน็ต

จากความคิดของระบบอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลากหลายชนิดจากทุกมุมโลกเข้าด้วยกันได้รวมทั้งการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งกำเนิดการมีบริการที่เป็นประโยชน์และความสามารถในการแสดงผลได้ตามที่ต้องการนี้เองทำให้เกิดแนวคิดในการนำเทคโนโลยีของระบบดังกล่าวมาใช้งานในหน่วยงานหรือองค์กรขึ้น และนี่คือที่มาของสิ่งที่รู้จักกันในชื่อ อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวคิดที่แปลกใหม่มากนักแต่เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบ Internet ที่ได้รับการยอมรับและเป็นมาตรฐานในการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆทั่วโลกเข้าด้วยกันมาประยุกต์ใช้ในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยที่จะมีลักษณะการทำงานคล้ายกันเพียงแต่ว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นระบบ internet ที่ใช้ภายในแต่ละองค์กร หน่วยงานธุรกิจ โดยมีประสิทธิภาพในการรองรับ software , hardware และการจัดการกับระบบเครือข่ายที่เหมาะสมกับระบบอินเทอร์เน็ตอีกด้วยโดยที่ลามาเรียกดาว์ว่าอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นระบบ internet ในองค์กร เมื่อมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ก่อให้เกิดเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทางที่โต้ตอบกันได้ทันที (interactive) และแบบหลายสื่อ (multimedia) ทำให้รูปแบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความสามารถของระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบกับคอมพิวเตอร์ทุกชนิดทำให้การขยายตัวของการใช้ระบบนี้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ (เรวัตี คงสุภาพ , 2539) ระบบ อินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานภายในองค์กรธุรกิจ เป็นเรื่องง่ายตายขึ้น และเป็นการ re-engineering วิธีดำเนินการทางธุรกิจอีกรูปแบบหนึ่งด้วย ซึ่งทุก ๆ องค์กรจำเป็นต้องหันมาใช้ เพื่อให้ได้ศักยภาพของบริษัท องค์กรของตน เพิ่มพูนกว่านี้ อันจะทำให้อยู่ในตำแหน่งที่แข่งขันได้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจะถูกประมวลผลบ่อยครั้งขึ้นแม้ว่าเทคโนโลยีใหม่ๆและการดำเนินทางธุรกิจรูปแบบที่เปลี่ยนไปนี้ มักต้องการให้มีการอบรมภายในองค์กรอยู่เสมอ ๆ จะต้องข้องเกี่ยวกับงานหลาย ๆ ฝ่ายและเสียเวลาในการจัดการไปพอสมควรแต่ผลตอบแทนที่ได้รับก็คุ้มค่าและทำให้องค์กรดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (it.week ฉบับที่ 76 , 24) หน่วยงานบริษัทที่นำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้จะสามารถประหยัดเงินได้เป็นอย่างมากในด้านต่างๆ เพราะสามารถให้บุคคลในหน่วยงานนั้นสามารถเข้าถึงสารสนเทศภายในหน่วยงานและทั่วโลกได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว

## เพจเจอร์ หรือ วิทยุติดตามตัว

ระบบของเพจเจอร์มี 5 ระบบ คือ (ตริงษา เก้าละม่อม,2534)

1. แบบส่งข่าวสารเป็นเสียงพูดไปยังผู้รับ (voice pager)
2. แบบส่งข่าวสารเป็นตัวเลข (digital display pager) ซึ่งตัวเลขนี้จะแทนข่าวสารที่ต้องการ อาจเป็นเบอร์โทรศัพท์หรือรหัสที่มีความหมายที่เข้าใจกันระหว่างผู้ส่งกับผู้รับ
3. แบบส่งเป็นตัวเลขและตัวอักษร (alpha numeric pager) ช่วยให้ผู้รับข่าวสารได้ละเอียดขึ้น
4. แบ่งส่งเป็นสัญญาณเสียง (tone-alert pager) เป็นการส่งสัญญาณเสียง เพื่อการบอกให้ผู้รับติดต่อไปยังศูนย์ เพื่อรับข่าวสารอีกทีหนึ่ง
5. แบบส่งเป็นสัญญาณเสียง 2 ลักษณะ (dual address pager) เพื่อให้ผู้รับทราบว่าจะติดต่อไปยังที่ใด

### โครงสร้างทางการสื่อสารของระบบเพจเจอร์

วิทยุติดตามตัวใช้การสื่อสารด้วยความถี่วิทยุ เช่นเดียวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นโครงสร้างของระบบจึงไม่ต่างกันนัก ซึ่งประกอบด้วย

1. ศูนย์กลางของระบบ (paging terminal) เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร มีคอมพิวเตอร์เป็นผู้จัดการทุกอย่างเกี่ยวกับการให้บริการ การรับส่งข่าวสารจากผู้ส่งยังผู้รับ เรียกได้ว่าเป็นหัวใจและมันสมองของระบบทีเดียว และยังทำหน้าที่พิเศษอื่น ๆ ที่จำเป็นด้วย เช่น การบันทึกการใช้ การออกใบเสร็จรับเงิน การส่งสัญญาณลักษณะพิเศษ เป็นต้น
2. เครื่องส่ง ทำหน้าที่ส่งข่าวสารในรูปของคลื่นวิทยุผ่านสายอากาศออกไปยังเครื่องรับวิทยุติดตามตัวนั่นเอง เครื่องส่งนี้อาจอยู่ที่ศูนย์หรือตั้งอยู่ที่อื่นก็ได้
3. ระบบโทรศัพท์ เป็นส่วนที่ผู้ส่งสามารถส่งข่าวสารผ่านระบบโทรศัพท์ไปยังศูนย์เพื่อส่ง ต่อไปยังผู้รับที่ต้องการ

การติดต่อนั้นผู้ส่งก็เพียงแค่กดปุ่มโทรศัพท์เรียกเข้าไปยังศูนย์ เมื่อได้รับสัญญาณเสียง "บี๊บ" เป็นการบอกความพร้อม ก็กดหมายเลขของผู้รับ ซึ่งก็คือ หมายเลขรหัสประจำเครื่องของวิทยุติดตามตัว ถึงตอนนี้ก็จะรับคลื่นได้ทันที จากนั้นผู้ส่งก็เพียงแค่กดตัวเลขที่ต้องการส่งตามไป วิทยุติดตามตัวก็จะทำการบันทึกไว้และส่งเสียงเตือนให้รู้ว่ามีข่าวส่งมาแล้ว ผู้รับสามารถดูข่าวสารได้ทันทีหรือกดปุ่มเพื่อดูทีหลังก็ได้ หรืออีกวิธีหนึ่งก็คือ เมื่อโทรศัพท์เข้าศูนย์ก็บอกข่าวสารกับโอเปอเรเตอร์ แล้วโอเปอเรเตอร์จะส่งข่าวสารนี้ไปยังวิทยุติดตามตัวหมายเลขที่เราต้องการ

## โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

เป็นโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ที่ไม่ต้องใช้สาย แต่ต้องใช้เสาอากาศเป็นส่วนสำคัญในการรับ-ส่งคลื่นวิทยุ โทรศัพท์ระบบนี้จะแบ่งเขตการให้บริการของสถานีภาคพื้น ออกเป็นเขตเล็ก ๆ ลักษณะทรงกลมหลาย ๆ เขตเรียงติดต่อกัน เป็นกลุ่ม จุดเด่น คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ขณะที่กำลังเดินทาง หรือกำลังเคลื่อนที่อยู่ภายในพื้นที่ โทรศัพท์ชนิดนี้ สามารถให้บริการได้ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

การทำงานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ(กมลวรรณ รัตนอำไพ,2535)

### 1. ชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Telephone Exchange)

ส่วนนี้เป็นศูนย์กลางที่ให้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดำเนินการสลับสายต่อให้ผู้เข้า ตลอดจนควบคุมระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์สลับสาย และอุปกรณ์ระบบควบคุม

### 2. สถานีฐาน (Radio Base Station)

เป็นศูนย์กลางรับ-ส่งสัญญาณวิทยุ และแปลงสัญญาณ ประกอบด้วยอุปกรณ์รับ-ส่งคลื่นวิทยุ อุปกรณ์แปลงสัญญาณวิทยุเป็นสัญญาณโทรศัพท์ ส่งไปยังชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผ่านระบบสื่อสารสัญญาณ

### 3. โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Station)

รวมถึงเครื่องวิทยุลูกข่าย เป็นอุปกรณ์โทรศัพท์ที่ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้พูดติดต่อกับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยกัน หรือพูดติดต่อกับโทรศัพท์ธรรมดาได้ด้วย ส่วนประกอบนี้ประกอบด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์ อุปกรณ์แปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็นสัญญาณเสียง อุปกรณ์รับ-ส่งวิทยุ และอุปกรณ์ควบคุมอื่น ๆ

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในประเทศไทยนั้น อยู่ในความควบคุมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) โดยมีการให้บริการในระบบ และความถี่ที่แตกต่างกันดังนี้

1. ระบบ NMT 470
2. ระบบ AMPS 800
3. ระบบ NMT 900
4. ระบบ Digital 1800

## CD-ROM ซีดีรอม

ซีดีรอม คือ รูปแบบใหม่ล่าสุดของการให้บริการด้านข้อมูล ซึ่งเก็บข้อมูลพื้นฐานและพร้อมที่จะนำไปใช้ได้ เอกลักษณะของซีดีรอม คือการสามารถบรรจุข้อมูลต่าง ๆ ได้มากกว่าที่คิดในพื้นที่เล็กมาก โดยบรรจุในแผ่นเก็บข้อมูลที่สามารถบรรจุข้อมูลขนาดดิสเก็ต 3.5 นิ้วได้ถึง 450 แผ่น ซึ่งสามารถบรรจุเนื้อหาที่เป็นโปรแกรมแบบใช้หลายสื่อผสมผสานกัน ซึ่งก็คือ มัลติมีเดีย โดยบรรจุข้อมูลในลักษณะที่เป็นภาพ เสียง ตัวอักษร รวมทั้งภาพเคลื่อนไหว

ในการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลของโลกปัจจุบันและในอนาคต จะมีซีดีรอม เข้ามาแทนที่ในโลกธุรกิจอุตสาหกรรม การค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จะกระทำได้อย่างขยายกายได้ ไม่ เกรมล์ ตรี จรูปที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลจากผู้ขายไปยังตลาดของผู้บริโภคที่มีขนาดใหญ่ โดยซีดีรอมจะมีความสำคัญที่เพิ่มมากขึ้นในแง่ของช่วยประหยัดเวลา ทำให้ใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่า มีคุณค่า และมีความหลากหลาย เพิ่มทางเลือกในการแสวงหาข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการ (Rohan Samarajiva, 1992)

## อีเมล (Electronic mail : e-mail)

หมายถึง การรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไปยังผู้ใดซึ่งอยู่ที่ไหนก็ได้ทั่วโลก ผู้ใดก็ตามที่มีที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต สามารถส่งข้อความถึงกันและกัน โดยใช้บริการอีเมลบนอินเทอร์เน็ต

การใช้อีเมล ทำให้เราสามารถติดต่อกับผู้คนทั่วโลกได้ทันที โดยที่สามารถรับและตอบจดหมายได้ภายในวันเดียวกัน ทำให้ได้รับความสะดวกสบายและเพลิดเพลินกับการติดต่อสื่อสาร และสามารถใช้อีเมล ในการค้นหาข้อมูล(data base) การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (transferring files) ใช้ทางการโฆษณา ใช้ค้นหาโปรแกรม การรับส่งข้อความทำได้อย่างรวดเร็วถึงจุดหมายปลายทางได้ชั่วอึดใจเพียงไม่กี่วินาที โดยที่เราไม่ต้องเสียเวลาคอยให้จดหมายไปถึงผู้รับ ซึ่งถ้าส่งแบบปกติอาจนานเป็นอาทิตย์หรือมากกว่านั้นหากเป็นการส่งไปยังต่างประเทศ นอกจากจะช่วยประหยัดเวลาแล้วยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายซึ่งถูกกว่าการใช้โทรศัพท์หรือการส่งจดหมายโดยวิธีปกติที่ใช้กันทั่วไปซึ่งเป็นข้อความที่ต้องเขียนบนกระดาษ และข้อความจะไม่ถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ดิสก์เหมือนอย่างทีอีเมลทำได้โดยอัตโนมัติ และผู้ใช้ก็สามารถเรียกข้อความในจดหมายที่ส่งทางอีเมลขึ้นมาอ่าน โดยที่สามารถทำการแก้ไขข้อความบนจอภาพโดยใช้ text editor ของอีเมลโปรแกรมหรือนำข้อความนั้นส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ทันทีค่าใช้จ่ายในการส่งจะเท่ากันทั้งหมดไม่ว่าจดหมายจะสั้นหรือยาวจะส่งไปใกล้หรือไกลและไม่ได้ขึ้นอยู่กับน้ำหนัก ปริมาตรและระยะทางเหมือนที่ส่งจดหมายโดยใช้ไปรษณีย์ธรรมดา และไม่ต้องกังวลเรื่องเวลาที่คลาดเคลื่อน

กันในแต่ละสถานที่ของโลก อีกทั้งยังสามารถส่งข้อความเรื่องเดียวกันไปถึงกลุ่มบุคคลที่เราต้องการ ให้รับได้พร้อมกันทีเดียวหลายคน หรือส่งข้อความให้คนรับคนหนึ่งและส่งสำเนา (cc : carbon copy) ถึงอีกคนหนึ่งในเวลาเดียวกันเป็นต้น (พรทิพย์ โล่ห์เลขา , 2539)

#### แฟกซ์ (Facimile/Telefax)

แฟกซ์ หมายถึง ระบบการสื่อสารในลักษณะการติดต่อรับส่งข่าวสารข้อมูลที่เหมือนการถ่ายสำเนาเอกสารในระยะทางไกล ซึ่งเอกสารข้อความเป็นภาษาต่าง ๆ แบบภาพ แบบแปลน แผนภูมิ ลิตซ์ ฯลฯ โดย ที่ผู้รับปลายทางจะได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนต้นฉบับทุกประการ ซึ่งมีเครื่องโทรสารเป็นตัวกลางในการรับส่งข่าวสารข้อมูลที่พ่วงกับโทรพิมพ์หรือโทรศัพท์ (ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล.2535)

#### การประชุมทางไกลทางโทรศัพท์ (Telephone Conference)

การประชุมทางไกลทางโทรศัพท์ เป็นการประชุมทางไกลที่ผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งอยู่คนละสถานที่ห่างไกลกันออกไปสามารถประชุมกันได้ โดยอาศัยระบบโทรศัพท์สายตรง ซึ่งช่วยในการส่งเสียง ระหว่างผู้เข้าประชุมที่หนึ่งกับผู้เข้าประชุมอีกที่หนึ่ง เหมือนประชุมอยู่ภายในสถานที่เดียวกัน

การประชุมทางไกลทางโทรศัพท์ เป็นการประชุมทางไกลโดยใช้เสียงเพียงอย่างเดียว (Audio Conference) เป็นการติดต่อกันโดยได้ยินเสียงเท่านั้น อาจเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งกลุ่ม หรืออาจเป็นการติดต่อระหว่างกลุ่ม

การประชุมในระบบแบบนี้ จะประกอบด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์ ซึ่งมีลำโพงเล็ก ๆ สำหรับขยายเสียง ผู้ฟังสามารถฟังเสียงพูดได้ชัดเจน โดยไม่ต้องมีการยกโทรศัพท์ขึ้นแนบหู หูโทรศัพท์ที่ใช้พูดจะทำหน้าที่เหมือนไมโครโฟน เวลาพูดอาจจะยกออกมาตั้งไว้เหมือนกับการพูดไมโครโฟน ข่ายการสื่อสารอาศัยระบบโทรศัพท์สาธารณะหรือวงจรเช่า เมื่อผู้เข้าประชุมทุกคนติดต่อกันได้แล้วก็เริ่มประชุม ขณะที่ใครพูดทุกคนจะได้ยินเสียงพร้อมกันหมด (วรรณรัตน์ รัตนวรงค์, 2539)

ประโยชน์ของการประชุมในระบบนี้ คือ ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีมติที่เห็นชอบพร้อมกันได้ทันที และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุมร่วมกัน บริษัทต่าง ๆ ที่มีสาขาอยู่ในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ก็สามารถเข้าร่วมการประชุมพร้อมกัน ในเวลาเดียว ซึ่งองค์กรที่มีการสื่อสารในลักษณะนี้ก็จะได้รับประโยชน์มาก



## ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนวัตกรรม

การสื่อสารนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เป็นการสื่อสารในรูปแบบพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ความคิดใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ หรือวิธีการปฏิบัติใหม่ ผ่านสื่อต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งไปยังประชาชนผู้รับสาร และมุ่งหวังให้ผู้รับสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปสู่การยอมรับนวัตกรรมนั้น

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผลมาจากการรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ อันมาจากการรับ การเผยแพร่แนวคิด ความรู้ ผ่านสื่อต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยที่จะอาศัยสื่อเป็นช่องทางแห่งการยอมรับนวัตกรรม การสื่อสารนวัตกรรมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ การสื่อสารจะทำให้บุคคลเกิดความรู้ (knowledge) เกิดทัศนคติ (Attitude) จนกระทั่งนำไปสู่การทดลองใช้ (Practice)

### แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

โรเจอร์ (Rogers,1983:163) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation Decision Process) ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นความรู้ (Knowledge stage)** เป็นขั้นที่บุคคลจะทราบว่ามีนวัตกรรมนั้นปรากฏอยู่ และพอที่จะเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อย่างไร ในขั้นความรู้ี้สามารถแบ่งประเภทของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 1.1 ความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรมคือความรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้วและนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไรได้บ้าง
- 1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการจะใช้นวัตกรรมได้อย่างไรความรู้ประเภทนี้ได้จากข่าวสารที่จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้องนวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากเพียงใดความจะเป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยังมีมากเท่านั้น
- 1.3 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการซึ่งจะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุผลการมีความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้คนเข้าใจและยอมรับนวัตกรรมในอนาคตได้ง่ายขึ้น

2. **ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage)** ในขั้นนี้บุคคลจะแสดงทัศนคติต่อนวัตกรรมในรูปแบบเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก

ในขั้นการจูงใจนี้บุคคลจะรู้สึกผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้นมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นอย่างจริงจัง ทักษะคติเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 2.1 ทักษะคติเฉพาะที่มีต่อนวัตกรรมคือ ทักษะคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทักษะคตินี้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่กำลังเผยแพร่ และนวัตกรรมที่จะมีการเผยแพร่ในอนาคต
- 2.2 ทักษะคติทั่วไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง คือ ทักษะคติอย่างกว้างๆที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงซึ่งทักษะคติชนิดนี้เป็นทักษะคติที่ต่อนวัตกรรมทำให้ประชาชนรู้จักพัฒนาตนเองและแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะมีแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ คือ

การยอมรับนวัตกรรม (Adoption) หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมมาใช้ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

การปฏิเสธนวัตกรรม (Rejection) หมายถึง การตัดสินใจที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมมาใช้ การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทดลองใช้ในปริมาณจำกัดของนวัตกรรมนวัตกรรมใดที่บุคคลสามารถทดลองใช้ได้จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมน้อยลงและนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมในที่สุด

4. ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage) ในขั้นตอนที่ 1- 3 เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความคิด แต่ในขั้นตอนที่ 4 นี้เป็นขั้นตอนที่บุคคลผู้รับนวัตกรรมจะต้องลงมือปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการของนวัตกรรมนั้นและขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลมีการปฏิบัติในแนวทางใหม่นั้นอย่างเป็นทางการเป็นประจำทุกวัน

5. ขั้นทบทวนการตัดสินใจ (Confirmation Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ทำไปแล้ว แต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจนั้นได้อีกหากว่าได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งหรือข่าวสารในแง่ลบเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (ROGER,EM,1983)



หรือ เหตุ (actecedents) กระบวนการ (process) ผล (consequences)

### การยอมรับนวัตกรรม

สมาชิกของระบบสังคมไม่ได้ยอมรับนวัตกรรมชนิดเดียวกันในระยะเวลาเดียวกัน บางคนยอมรับเร็วบางคนยอมรับช้า เพราะฉะนั้นจึงอาจจัดผู้ยอมรับนวัตกรรมเข้าเป็นประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยความเร็ว (หรือความช้า) ในการยอมรับนวัตกรรมเป็นหลักในการแบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม โดยวิธีที่อาศัยพื้นฐานของโค้งรูป "S" ของการยอมรับนวัตกรรม (based on the S-shaped curve of adoption) อันเป็นวิธีที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ปัจจุบันประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่แบ่งตามลำดับความเร็วในการยอมรับมี 5 ประเภทดังนี้

1. พวกชอบของใหม่ (innovators)
2. พวกรับเร็วพวกแรก (early adopters)
3. พวกรับเร็วส่วนมาก (early majority)
4. พวกรับช้าส่วนมาก (late majority)
5. พวกล่าหลัง (laggards)

การแบ่งออกเป็น 5 ประเภทนี้ เป็นการแบ่งแบบอุดมคติ เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวความคิดเห็นที่เกิดจากการสังเกตความจริงแล้วนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยที่ลักษณะเด่นของผู้ยอมรับนวัตกรรม แต่ละประเภท คือ พวกชอบของใหม่-จะชอบเสี่ยงภัย พวกรับเร็วส่วนแรก-จะมีความน่าเคารพเชื่อถือ พวกรับเร็วส่วนมาก-จะมีความรอบคอบระมัดระวัง พวกรับช้าส่วนมาก-จะชอบซี้ซงสัย และพวกล่าหลัง-จะมีความยึดถือประเพณีอย่างเคร่งครัด

ในกระบวนการสื่อสารนวัตกรรม ผู้ยอมรับนวัตกรรมจะมีความแตกต่างกัน จากการวิจัยของโรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker) ทำให้แบ่งลักษณะของผู้ยอมรับออกได้เป็น 2

ประเภทใหญ่ๆ คือผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าและผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า โดยจะมีความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องของสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ตัวแปรทางบุคลิกภาพ และพฤติกรรมทางการสื่อสาร โดยที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่ามีแนวโน้มที่จะมีการศึกษาและสถานะทางสังคมสูงกว่า มีระดับของการโต้แย้งทางสังคมขึ้นไปสูงเบี่ยงสูงมากกว่า ยอมรับนวัตกรรมไปใช้มากกว่า มีการกระทำที่ใช้ความเชี่ยวชาญมากกว่า ใช้เหตุผลดีกว่ามีความสามารถในการคิดในลักษณะของนามธรรมได้ดีกว่า มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง ต่อการศึกษาและต่อวิทยาศาสตร์มากกว่า มีระดับของความตั้งใจที่จะทำอะไรให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงกว่า มีส่วนร่วมในสังคมมากกว่า มีลักษณะเป็นสากลมากกว่า เข้าถึงสื่อมวลชน และสื่อบุคคลมากกว่าแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมและมีความรู้รวมนวัตกรรมมากกว่า และเป็นสมาชิกของระบบสังคมที่มีบรรทัดฐานตามแบบทันสมัยและมีบูรณาการอย่างดีมากกว่า (เลอเรีย เทยประทับ ,2525)

ที่กล่าวมาเป็นผลมาจากการค้นพบการวิจัยต่างๆ ซึ่งจะพบว่าไม่มีสาเหตุของเรื่องเพศ ความแตกต่างระหว่างเพศเข้ามาเกี่ยวข้องในเรื่องของการจัดประเภทผู้ยอมรับนวัตกรรม นั้นแสดงให้เห็นได้ว่าเพศหญิงและเพศชายสามารถเป็นได้ทั้งผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าและผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่าในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ของทั้งสองเพศว่ามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร อันสืบเนื่องมาจากการยอมรับนวัตกรรม

#### คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ

นวัตกรรม (Innovation) หรือ สิ่งที่เป็นของใหม่นั้น มีการให้ความหมายโดยโรเจอร์ (Rogers) และชูเมกเกอร์(Shoemaker) (Rogers and Shoemaker,1997:120) ว่า

นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่หรือแบบแผนพฤติกรรมซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติแบบใหม่ หรือ สิ่งใหม่ที่สมาชิกในระบบเห็นหรือนึกว่า เป็นของใหม่ คือ สิ่งที่แตกต่างกันที่ตนเคยคิด หรือ เคยมีมา บางครั้งนวัตกรรมนี้อาจเป็นสิ่งที่มีความนานแล้วในสังคมอื่น แต่ถ้าเพิ่งนำมาใช้หรือ เป็นของใหม่ ของอีกสังคมหนึ่ง ก็จะต้องว่าสิ่งนั้นเป็นนวัตกรรมเช่นกันด้วยเหตุนี้จึงมักปรากฏว่านวัตกรรมของอีกสังคมที่ด้อยพัฒนานั้นเป็นของเก่าของสังคมที่พัฒนาเสมอ

นวัตกรรมส่วนใหญ่จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นความคิดและส่วนที่เป็นวัตถุหรือ รูปร่าง แต่ก็มีส่วนที่จะมีเพียงลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพียงอย่างเดียวในกรณีของนวัตกรรมที่มีแต่ส่วนความคิด การตัดสินใจจะเป็นสัญลักษณ์ส่วนนวัตกรรมที่เป็นลักษณะรูปธรรมการตัดสินใจยอมรับจะเป็นรูปของการกระทำจริงสำหรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรโดยผ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นเพิ่งเริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยและเริ่มนำมาใช้เมื่อไม่นานมานี้ โดยที่เริ่มแรกจะมีใช้กันเฉพาะบริษัทที่ประกอบธุรกิจการค้าคอมพิวเตอร์ที่เป็นบริษัทสาขาจากต่างประเทศ การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นี้ถือเป็นนวัตกรรมในประเภทรูปธรรมเพราะสามารถสัมผัสมองเห็นได้เพราะเป็นการทำงานที่ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถือว่าเป็น hardware ดังนั้นการตัดสินใจยอมรับจึงถือเป็นการกระทำที่สังเกตเห็นได้

ในการสื่อสารนวัตกรรมนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับหรือไม่ ยอมรับนวัตกรรมคือ คุณลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งเรื่องนี้ Roger และ Shoemaker ได้กล่าวว่า " คุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ยอมรับรู้สึก เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม แม้ว่านวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดี ไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น "

นวัตกรรมทุกชนิดนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ( E.M.Rogers and F.F.Shoemaker, 1971 ) ดังต่อไปนี้

#### 1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ (Relative Advntage)

ความได้เปรียบเชิงเทียบ หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า หรือ วิธีปฏิบัติเก่าที่นวัตกรรมถูกนำมาใช้แทนที่ การที่จะวัดว่าอะไรมีประโยชน์กว่าอะไรนั้นอาจจะทำได้หลายวิธี เช่นความสะดวกและความพึงพอใจ ความเชื่อถือของสังคม การที่บุคคลเห็นว่า หรือ รู้สึกว่านวัตกรรมนั้นๆ มีคุณค่า หรือ มีประโยชน์ต่อเขาโอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับจะมีมากขึ้นเพียงนั้น

บางครั้งในการเร่งที่จะให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเร็วขึ้นอาจมีการใช้สิ่งจูงใจเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อทำให้ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าได้ประโยชน์เชิงเทียบมากขึ้นแต่บางครั้งต้องมีการผิดหวังในการเปลี่ยนแปลง เพราะพอไม่มีสิ่งจูงใจผู้ยอมรับนวัตกรรมก็จะเลิกรับนวัตกรรมเพราะจะรู้สึกว่านวัตกรรมไม่มีประโยชน์เชิงเทียบในตัวเองจริง ๆ

คุณสมบัติข้อนี้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการยอมรับนวัตกรรม ผู้หญิงจะให้ความสำคัญเป็นประการแรกอันแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจของครอบครัวเป็นอันดับแรก (มุสดี ทรัพย์สาร , 2527)

## 2. ความเข้ากันได้ หรือ ไปด้วยกันได้ (Compatibility)

ความเข้ากันได้ หรือ ไปด้วยกันได้ หมายถึง การที่ยุ่ยอมรับนวัตกรรมรู้สึก หรือ คิดว่า นวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือ เข้ากันได้กับค่านิยมประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้รับนวัตกรรมอาจเข้ากันได้กับสิ่งต่อไปนี้คือ ค่านิยม และความเชื่อทางสังคมและวัฒนธรรม ความคิดหรือประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมในอดีต และความต้องการนวัตกรรมของกลุ่มเป้าหมาย นวัตกรรมที่เข้ากันได้กับความคิด หรือ ประสบการณ์ในอดีต จะเป็นที่ยอมรับได้ง่าย เช่น ถ้าเรานำนวัตกรรมใหม่เข้ามา แต่เราบอกว่าเป็นเพียงการพัฒนาที่เคยได้รับมาแล้วและเป็นที่ยอมรับในอดีต นวัตกรรมที่มาทีหลังจะถูกรับได้ง่าย เพราะกลุ่มเป้าหมายเห็นประโยชน์ล่วงหน้า และเห็นความสำเร็จก่อนหน้าแล้ว และถ้าำนวัตกรรมที่เข้ามาเผยแพร่เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมายอยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายในการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น ฉะนั้นผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงควรจะได้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายว่า กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการอย่างไร

## 3. ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)

ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่ผู้รับเห็นว่า หรือ รู้สึกว่านวัตกรรมนั้น ๆ ยากแก่การเข้าใจ และยากแก่การนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างมีความสลับซับซ้อนมาก ส่วนนวัตกรรมบางอย่างนั้นง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปใช้ ถ้านวัตกรรมมีความซับซ้อนมากก็จะต้องใช้เวลามากในการยอมรับหรือบางครั้งอาจทำให้ไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นเลย ความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมจะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

## 4. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trialability)

ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในปริมาณเล็กๆ ได้การที่นวัตกรรมสามารถแบ่งเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อนำไปทดลองนั้นจะช่วยทำให้ความรู้สึกลดความเสี่ยงภัยในการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มเป้าหมายให้น้อยลง การแบ่งส่วนก็เช่น การขายสินค้าใหม่จะมีการทำขนาดเล็กหรือขนาดทดลองที่มีราคาถูกให้กลุ่มเป้าหมายลองใช้ดูก่อน เป็นต้น ความสามารถในการนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ได้ตามความรู้ของสมาชิกในระบบสังคม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

## 5. ความสามารถในการสังเกตได้ (Observability)

ความสามารถในการสังเกตได้ หมายถึง การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกในระบบสังคม ยิ่งสมาชิกในระบบสังคมสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงไร

นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับได้ง่ายเพียงนั้นฉะนั้นสรุปได้ว่าความสามารถในการสังเกตเห็นผลของนวัตกรรมตามความรู้สึกของสมาชิกในระบบสังคมนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

การพิจารณาคูณสมบัติทั้ง 5 ประการดังกล่าว จะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจ สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ตามเหมาะสมและลักษณะการดำเนินการในแต่ละประเภทธุรกิจ ซึ่งจะได้ศึกษาถึงความจำเป็นและเหตุผลในการเลือกนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจว่าใช้เกณฑ์อย่างไร

### องค์ประกอบของการเผยแพร่ นวัตกรรม

เมื่อมีนวัตกรรมเกิดขึ้นมาแล้วย่อมต้องมีการเผยแพร่ออกไปในสังคม การเผยแพร่ นวัตกรรม เป็นการสื่อสารที่มุ่งเฉพาะการถ่ายทอดสาร ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ในการเผยแพร่ นวัตกรรมนี้ โรเจอร์ (Rogers) และ ชูเมคเกอร์ (Shormaker) ได้สรุปว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ แนวความคิดใหม่ หรือ วิธีปฏิบัติใหม่ที่ต้องการเผยแพร่ออกไป
2. สื่อ หรือ ช่องทางที่จะเผยแพร่ นวัตกรรม เพื่อให้ไปถึงผู้รับ
3. ระยะเวลา ช่วงเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือ ปฏิเสธ นวัตกรรม
4. สมาชิก ของสังคม เป็นผู้ที่รับ นวัตกรรม

สรุปได้ว่า "นวัตกรรม" ซึ่งถูกถ่ายทอดผ่าน "ช่องทาง" ใน "ระยะเวลา" หนึ่ง ไปยัง "สมาชิกในสังคม"

### ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม

ในการเผยแพร่ นวัตกรรมไปยังกลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องอาศัยสื่อที่สำคัญในการเผยแพร่ 2 ประเภท คือ

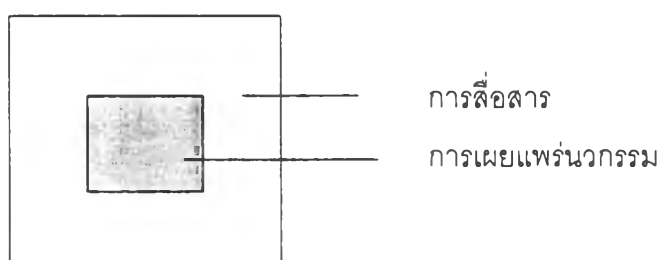
## 1. สื่อมวลชน

ได้แก่ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ ซึ่งแหล่งข่าวสารประกอบด้วยบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลจำนวนไม่มากสามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารเป้าหมายจำนวนมากๆได้ ช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนที่มีลักษณะเป็นตัวกลาง หรือ ตัวเชื่อมระหว่างแหล่งสาร และ กลุ่มชนเป้าหมาย

## 2. สื่อระหว่างบุคคล

คือ ช่องสารที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคลสองบุคคล หรือมากกว่าสองคนขึ้นไป ช่องสารแบบนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าช่องสารมวลชนในการจูงใจผู้รับสารที่มีความเฉยเมยหรือมีปฏิกิริยาต่อต้านสารที่ผู้ส่งสารส่ง โดยที่ช่องสารในลักษณะนี้สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบล่องทาง และสามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

การเผยแพร่นวัตกรรม เป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่เป็นความคิดใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่อย่างเดียว ดังนั้น การเผยแพร่ นวัตกรรม หรือ การสื่อสาร นวัตกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการสื่อสารเท่านั้น



การสื่อสารโดยทั่ว ไปจะมุ่งเน้นในการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ และทัศนคติแต่การเผยแพร่ นวัตกรรม หรือ การสื่อสาร นวัตกรรมนั้น จะมุ่งถึงการยอมรับ หรือ การปฏิเสณนวัตกรรม มากกว่า

### ผลของนวัตกรรม

เมื่อมีการยอมรับนวัตกรรมแล้ว ย่อมมีสิ่งติดตามมาอีกประการหนึ่งก็คือ ผลของนวัตกรรม



ผลของนวัตกรรม (เลอเถียร เซยประทับ , การสื่อสารงานนวัตกรรม , 2525) คือ การเปลี่ยนแปลงภายในสังคมที่เกิดขึ้น จากการยอมรับ หรือ ปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ประการคือ

1. ผลในทางบวก และ ผลในทางลบ (Fructional & Dysfunctional Concequences)

ผลในทางบวก คือ ผลอันเกิดจากการยอมรับนวัตกรรมซึ่งเป็นที่ปรารถนา หรือ เป็นสิ่งที่ต้องการในระบบสังคม

ผลทางลบ คือ ผลที่เกิดจากการยอมรับนวัตกรรมที่ไม่เป็นที่ปรารถนา หรือ ไม่เป็นที่ต้องการในระบบสังคม โดยดูจากอิทธิพลต่อสมาชิกในระบบสังคม

2. ผลโดยตรง และ ผลโดยอ้อม (Direct & Indiredt Conquence)

ผลโดยตรง คือ การเปลี่ยนแปลงในระบบสังคมที่เกิดขึ้นโดยตรง เนื่องมาจากการยอมรับนวัตกรรม

ผลโดยอ้อม คือ การเปลี่ยนแปลงในระบบสังคมที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากผลโดยตรงของนวัตกรรม

ผลโดยตรงจะมีลักษณะที่เป็นประโยชน์ให้ความสะดวกสบายต่างๆในขณะเดียวกันอาจมีผลกระทบทางอ้อมซึ่งเกิดขึ้นโดยบุคคลที่ยอมรับนวัตกรรมนั้นไม่รู้ตัว ผลกระทบเหล่านี้จะค่อยๆ รวมตัวกันในลักษณะเหมือนปฏิกิริยาลูกโซ่ที่มีความสลับซับซ้อนมองเห็นได้ยาก และก่อให้เกิดปัญหาตามมา

3. ผลที่ เห็น ชัด และ ผลแฝง ( Manifest & Latent Concequence )

ผลของนวัตกรรมจะเป็นผลที่เห็นชัด หรือ เป็นผลแฝงขึ้นอยู่กับการที่สมาชิกในระบบสังคมรู้ และมีความตั้งใจที่จะรับผิดหรือไม่

ผลที่เห็นชัด คือ การเปลี่ยนแปลงที่รู้ และตั้งใจโดยสมาชิกของระบบสังคม เช่น การพัฒนาความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น

ผลแฝง คือ การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้ตั้งใจและไม่รู้โดยสมาชิกระบบสังคม ซึ่งผลที่เกิดขึ้นมานี้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบกับระบบสังคมอย่างมาก

สำหรับเรื่องผลของนวัตกรรมนั้นมีความสำคัญมากในการที่จะทำวิจัยครั้งนี้เพราะนวัตกรรมทางการสื่อสารประเภทการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจนี้ การที่จะทำให้ออมรับและเกิดการนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับผลที่จะได้รับว่าจะได้รับ

ประโยชน์อย่างไรและมีปัญหาเกิดขึ้นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ

แนวความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนี้ จะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายลักษณะการใช้ผลการใช้ และเหตุผลของการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับสาร (Selective Processes)

นักการสื่อสารและผู้เชี่ยวชาญได้สร้างความเข้าใจในเรื่องการเปิดรับสารไว้หลากหลายมุมมองเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการเลือกเปิดรับสาร ดังต่อไปนี้

เลอร์เนอร์ (Lerner, 1958:56) ได้ให้คำจำกัดความการเปิดรับสื่อมวลชนว่า หมายถึง อัตราส่วนของประชาชนที่มีต่อจำนวนเครื่องรับวิทยุ จำนวนหนังสือพิมพ์และจำนวนผู้ที่นั่งดูภาพยนตร์ต่อประชาชน 1000 คน

ชาร์ล เค อัทกิน (Atkin, 1973:208) <sup>1</sup> กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากยิ่งขึ้นหากว่างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัย ทันทเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

เลอร์เนอร์เป็นคนแรกที่ศึกษาอิทธิพลที่เกิดจากการเปิดรับสื่อมวลชนในประเทศตะวันตกกลางในปีค.ศ. 1958 และพบว่า เมื่อมีการขยายตัวของชุมชนจนกลายเป็นเมืองจะช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านความรู้หนังสือ และระดับการเรียนรู้หนังสือที่สูงขึ้นจะทำให้การเปิดรับสื่อมวลชนแพร่หลายมากขึ้น ในทำนองเดียวกันเมื่อชุมชนมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจากการพัฒนาอุตสาหกรรมมากขึ้น สังคมจะขยายขอบข่ายของสื่อมวลชน และการขยายตัวของสื่อมวลชนนี้เองจะช่วยยกระดับการเรียนรู้หนังสือมากขึ้นด้วย

นักทฤษฎีการสื่อสารและการวิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสาร โดยอธิบายถึงกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร (Selective Processes) ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการของพฤติกรรมที่ทำให้เกิดการเปิดรับสาร ซึ่งมีอยู่ 4 กระบวนการ ที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้งกัน โดยเรียงตามลำดับดังนี้

1. การเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองความต้องการของตนโดยปกติบุคคลจะเลือกใช้สื่อที่เสนอข่าวสาร และความคิดเห็นที่สอดคล้อง

กับความคิดและทัศนคติของตนเอง เพราะโดยธรรมชาติบุคคลมีความต้องการอย่างยิ่งที่จะปกป้องรักษา และส่งเสริมความคิดเกี่ยวกับตนเอง (self-concept)

2. การเลือกสนใจ (Selctive Attention) ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดโดยมักเลือกรับสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นความสนใจของตนเพื่อสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่และขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจหรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้ว ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกของเขา จะทำให้นักบุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ (Cognitive Dissonance) ฉะนั้นการลดหรือหลีกเลี่ยงดังกล่าวได้ ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดตน

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation)

การรับรู้ (perception) และการตีความหมาย (interpretation) มีความเกี่ยวข้องกันจนเกือบจะเป็นสิ่งเดียวกันหลังจากที่ได้มีการเลือกเปิดรับข่าวสารตามความเหมาะสมกับความต้องการของตนแล้ว ผู้รับสารจะมีการเลือกรับรู้และตีความหมายของสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความต้องการ ความหวังแรงจูงใจสภาวะร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ซึ่งก็จะเข้าไปในทิศทางที่สอดคล้องกับประสบการณ์หรือทัศนคติความเชื่อของตนเองนั่นเอง ข้อความและข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดทัศนคติ ความเชื่อที่ตนเองมีอยู่ก็จะถูกตัดทิ้งแต่ในบางครั้งผู้รับสารอาจจะบิดเบือนข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเองด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เมื่อบุคคลได้เลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้วบุคคลยังมีแนวโน้มในการเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจนั่นเองหรือเรื่องที่ขัดแย้งเรื่องที่ค้านกับความคิดของตนได้ง่ายดังนั้นการเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข่าวสารที่ได้รับจึงเท่ากับเป็นการช่วยเสริมทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารมันคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

นอกจากนี้ วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilbur Schramm) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารดังนี้ (Schramm Wilbur, 1973 p.121, 122)

1. ประสบการณ์ ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของตน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตน
3. ภูมิหลัง ผู้รับสารที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะให้ความสนใจต่อเนื้อหาสาระต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาสาระที่ต่างกัน

5. ความสามารถในการรับสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมกาารเปิดรับสารที่ต่างกัน
6. บุคลิกภาพ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สถานภาพทางอารมณ์อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสาร
8. ทัศนคติ เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารที่เปิดรับ

ทอดด์ ฮันท์ และ เบรินธ์ ดี รูเบน (Todd Hunt and Brent D. Ruben, 1993) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาารเลือกในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need)

ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจ ทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดกาารเลือกของมนุษย์

2. ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values)

ทัศนคติ คือ ความชอบและความมีใจโน้มเอียง (preferences and predispositions) ต่อ เรื่องต่าง ๆ ค่านิยม คือ หลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และคนทั้งลองประการมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goals)

มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมายและกำหนดเป้าหมายไว้สำหรับการดำเนินชีวิตซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability)

ความสามารถของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในการเลือกรับสาร

5. การใช้ประโยชน์ (Utility)

บุคคลจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นการกระทำจากการเลือกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเอาไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

6. ลีลาในการสื่อสาร (Communication Style)

7. สภาพวะ (Context)

หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารของบุคคล

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and habit)

ในฐานะผู้รับสาร บุคคลจะพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ ในการรับข่าวสาร

วาริศา พลายนบัว (2532) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสารของนักศึกษาหญิงและชายใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปริมาณการเปิดรับสื่อของทั้งสองเพศไม่แตกต่างกันและมีแบบแผนไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ เปิดรับวิทยุและโทรทัศน์มาก และเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสารน้อยกว่า ความแตกต่างระหว่างเพศที่ยังเหลืออยู่ คือ รายละเอียดของประเภทเนื้อหาแต่หากมองลึกในแง่ของพฤติกรรมการดู (Viewing Behavior) นักศึกษาหญิงและชายจะดูในแง่มุมที่ต่างกัน การที่บุคคลมีการเลือกเปิดรับสารที่สอดคล้องกับประสบการณ์เดิมและจะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความคิดเห็น เหล่านี้เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสนองตอบความต้องการ ในการเลือกเปิดรับสารจากการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับสตรีด้านต่างๆที่ผ่านสื่อมวลชนหากผู้มีปัญหาอยู่แล้ว ก็ จะสนใจข่าวสารเกิดความรู้ในเรื่องการแก้ไขปรับตัว ในขณะที่ผู้ไม่มีปัญหา หรือบุคคลทั่วไปที่สามารถเรียนรู้การป้องกันและความรู้เหล่านี้เมื่อเกิดการสะสมจะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของสตรีร่วมกัน ซึ่งแนวคิดการมีส่วนร่วม สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลได้เป็นอย่างดี อนึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับมิติทั้งสามด้านของทัศนคติ คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านการปฏิบัติ ผลการวิจัยส่วนใหญ่มักจะให้ข้อสรุปที่สามารถสร้างเป็นแบบแผนได้ว่าการเปิดรับสื่อจะมีความสัมพันธ์อย่างแน่นนอนกับมิติด้านความรู้ ความเข้าใจ ในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงบวก (กาญจนา แก้วเทพ ,2539)

ในแง่ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอันเป็นนวัตกรรมสมัยใหม่ผู้หญิง และผู้ชายในยุคปัจจุบันหญิงมีโอกาสเรียนเท่ากับชายได้เรียน และการศึกษาที่ช่วยให้ผู้หญิงรู้จักปรับตัวในโอกาสต่าง ๆ โดยเฉพาะการเข้าสังคมภายนอก และหญิงชายยุคใหม่จะมีความฉลาด มีเงิน มีความรอบรู้ ความต้องการสูงขึ้น ชอบความหลากหลายและแปลกใหม่ และต้องการของดีมีคุณ

ค่า มีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงความต้องการในแง่ของข่าวสาร ข้อมูลที่มีประโยชน์และสามารถสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง เพราะข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ และมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยเฉพาะเมื่อเกิดความไม่แน่ใจ เรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการในข่าวสารก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น (อรัญญา ม้าลายทอง, 2539) นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้มากมายจากสื่อมวลชน แหล่งบุคคล แหล่งการค้า ได้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จากสถานีโทรทัศน์ จากเคเบิลทีวี จากเครื่องมือเครื่องใช้ทางการสื่อสารอันเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในยุคโลกาภิวัตน์ภายใต้สภาพการณ์ของสังคมที่รายล้อมด้วยข้อมูลข่าวสารมากมาย ทำให้บุคคลมีโอกาสนับข่าวสารที่หลากหลายเกิดโอกาสในการเปรียบเทียบข่าวสาร อันก่อให้เกิดทางเลือกที่เพิ่มขึ้นในการตัดสินใจในการกระทำของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับสารนี้โดยที่สังคมไทยตั้งแต่ครั้งในอดีตกำหนดให้ผู้หญิงมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ชายอยู่ภายใต้การปกครองของชาย ถูกจำกัดเสรีภาพรวมทั้งมีการศึกษาน้อย เรียนรู้แต่การบ้านการเรือน ไม่ค่อยจะได้ออกสู่สังคมภายนอกนอกเขตชานเรือนของตนสักเท่าไรนัก และแม้ว่าในปัจจุบันนี้ โลกจะมีพัฒนาการทางเทคโนโลยีไปอย่างมากแล้วก็ตาม แต่ข้อจำกัดเหล่านี้ก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่ในสังคมไทย แม้ว่าจะไม่โจ่งแจ้งเห็นชัดเหมือนสมัยก่อนที่ผ่านมา นั่นแสดงถึงจริง ๆ แล้วความไม่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงชายก็ยังมีอยู่ในสังคมไทย แต่ทว่าเมื่อผู้หญิงมีโอกาสดำเนินการศึกษาที่สูงขึ้น ประกอบกับสังคมต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้น ก็ได้ให้โอกาสกับผู้หญิงในการที่จะให้มีบทบาทมากขึ้นในสังคม โดยการออกมาทำงานนอกบ้าน ซึ่งหากเปรียบเทียบในแง่สถานะภาพทางอาชีพ (gender approach) อาชีพของผู้หญิงจะมีลักษณะ "ขึ้นต่อรองรับ" อาชีพของผู้ชายเสมอ เช่นถ้าชายเป็นผู้จัดการ หญิงก็จะเป็นเลขานุการ สลับระหว่างกันไม่เคยปรากฏ โดยส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะของชายบริหาร หญิงบริการ คืออย่างไรก็ตามหญิงก็ยังประกอบอาชีพต่ำกว่าชาย และในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนอันมีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยคนในการทำงาน ก็เป็นเรื่องที่ผู้หญิงที่ออกมาทำงานนอกบ้านเหล่านี้ต้องรู้จักที่จะเรียนรู้ และใช้ให้เป็น เพื่อที่จะได้ใช้ในการทำงานของตน ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่นที่เป็นได้ทั้งชายและหญิง โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ที่อยู่รายรอบตัวในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องโทรสาร เพจเจอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ทำให้ได้เป็นคนทันสมัย มีความรู้ในข่าวสารข้อมูล มีโอกาสในการเปิดรับสารที่มาจากสื่อต่างๆ ได้เท่าเทียมกับเพศชาย อันอาจก่อให้เกิดโอกาสในการ

เข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เท่าเทียมกันได้

ผู้วิจัยใช้แนวคิดนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบในประเด็นของความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศว่าผู้หญิงและผู้ชายแตกต่างกันอย่างไร

#### แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร (Information seeking)

ในสังคมปัจจุบัน ข่าวสารต่างๆ ถูกสร้างขึ้น ถูกเผยแพร่ ถูกเก็บไว้ และ ถูกรับไว้ ซึ่งในขณะเดียวกันก็กลายเป็นเรื่องยากแก่บุคคลที่จะหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตน

โดโนฮิว และ ทิปตัน (Donohew and Tipton, 1973) ได้เสนอแบบจำลองการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสาร (model of seeking, avoiding and processing) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมเรื่องความลงรอยของทัศนคติ (attitude congruence) กรณีเช่นบุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ตรงกับภาพที่เขามีต่อความจริงหรือความรู้สึกที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเป็นอันตราย โดยที่ "ภาพ" (image) หรือ "ภาพของความเป็นจริง" (image of reality) ที่คนมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีส่วนประกอบ 3 ส่วน

ส่วนแรกเป็นผลของประสบการณ์ตลอดชีวิตของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมาย (goals) ความเชื่อ (beliefs) และ ความรู้ (knowledge) ที่บุคคลมีอยู่

ส่วนที่สอง ประกอบไปด้วยความคิดเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) ของบุคคล ซึ่งมีหลายสถานะรวมทั้งการประเมินความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ

ส่วนที่สาม ประกอบด้วย รูปแบบของการใช้ข่าวสาร (information - using set) ซึ่งควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาและการจัดการข่าวสาร (seeking and processing information)

แนวคิดในเรื่องการแสวงหาข่าวสารนี้ สำระสำคัญคือ บุคคลจะหิงข่าวสารที่เป็นอันตรายต่อทัศนคติที่ตนเองมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและจะแสวงหาข่าวสารที่ตรงกับทัศนคติที่ตนเองมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หนังสือพิมพ์คู่แข่งรายสัปดาห์ ได้ทำการสำรวจความต้องการข่าวสารของนักธุรกิจในยุคที่สังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว พบว่าปัจจุบัน การรับหนังสือพิมพ์ที่บ้านของกลุ่มนักธุรกิจชาย หญิง ที่มีอายุระหว่าง 30-50 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครมีกลุ่มนักธุรกิจรับเป็นสมาชิกมากถึง 84% และการไม่รับเป็นสมาชิกมีเพียง 16% เมื่อพิจารณาการบอกรับเป็นสมาชิกของนักธุรกิจตามกลุ่มเพศแล้ว ความแตกต่างจะมีไม่มากนัก (โคภิน เงินสวัสดิ์ ,2536)

แนวคิดเรื่องการแสวงหาข่าวสารนี้จะใช้อธิบายในแง่ของความต้องการและโอกาสในการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายในการวิจัยครั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบว่าทั้งสองเพศมีความต้องการข่าวสารข้อมูล และมีโอกาสในการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพศเป็นอุปสรรคในการแสวงหาข่าวสารหรือไม่ และทั้งเพศหญิงและชายได้ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการแสวงหาข่าวสารข้อมูล อย่างไร เพื่อประโยชน์ในการทำงาน หรือ เพื่อความบันเทิง อื่นใด ซึ่งจะได้ทำการศึกษาต่อไปจากการวิจัยครั้งนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของทัศนคติที่มีต่อการสื่อสาร

ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของลักษณะทางจิตเกี่ยวกับ ความรู้สึก ความเห็นของบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์การรับฟังข่าวสารจากภายนอกและการเรียนรู้ต่างเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า การที่จะทราบทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องใช้วิธีแปลความหมายของความคิดหรือการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ

พรทิพย์ วรภิกษุภคพร (2535) ได้แยกแยะองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ

#### 1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component)

เป็นการรู้ของบุคคลใดในเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ หากรู้ในทางที่ดีก็มีทัศนคติที่ดี หากไม่รู้เลยก็ไม่มีทัศนคติ ในการวิจัยที่จะทำนี้ ต้องการวัดว่ากลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรขององค์กรธุรกิจ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำมาใช้ใน องค์การของตนอย่างไร

#### 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)

หมายถึงลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิด เช่น ถ้าบุคคลมีความคิดที่ดี ต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย จึงแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ของหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยคิดว่าเหมาะสมหรือไม่ ฯลฯ

#### 3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม หรือแนวโน้มของพฤติกรรม

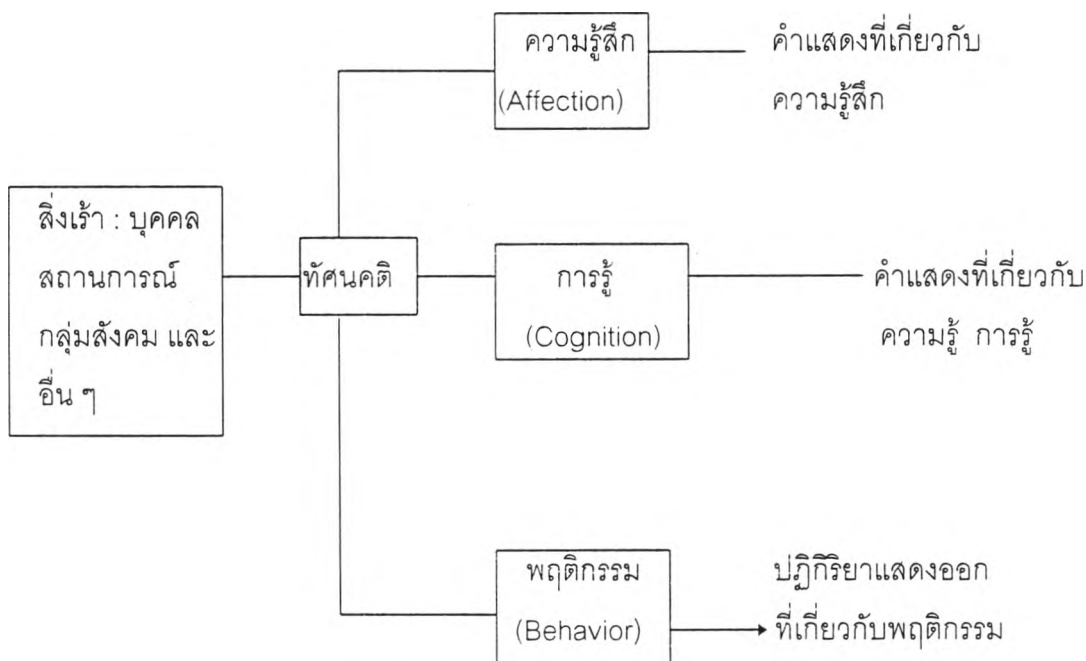
(Behavioral Component or Potential Behavior)

หมายถึงความพร้อมที่จะทำหรือมีแนวโน้มที่จะทำเป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึกซึ่งจะออกมาในรูปของการยอมรับ หรือปฏิเสธ



ในการวิจัย ผู้วิจัยพิจารณาดูพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในองค์กรของตนในด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งองค์ประกอบด้านความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กัน ควรที่จะต้องศึกษาให้เข้าใจก่อน เพื่อที่จะได้วางแผนในการสื่อสารได้ถูกต้อง หรือเข้าใจในพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

ในการที่จะทราบทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะกระทำได้โดยการวัด หรือ ตรวจสอบ ทั้ง 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีลตัน โรเซนเบิร์ก ( Milton J.Rosenberg) และ คาร์ล ฮอฟแลนด์ (KarlHofland) (อ้างไว้ในวิทยานิพนธ์ของ สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ , 2538) ได้เสนอรูปแบบแผนภูมิขององค์ประกอบของทัศนคติดังนี้



บทบาทของทัศนคติ ที่บุคคลสามารถแสดงออกได้ มี 3 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรือ อารมณ์ จากสภาพ จิตใจ ได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ
2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือ หน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

3. ทศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

ทศนคติทั้งสามประเภทนี้ บุคคลอาจมีเพียงประเภทเดียวหรือ หลายประเภทรวมกันได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือ ค่านิยมและอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำหรือ สถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าทศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูป ของความเห็นร่วมกันก็จะเปลี่ยนเป็น "สาธารณมติ" ไป

สำหรับบทบาทของทศนคตินี้ แดเนียล แคทซ์ (Daniel Katz) ได้กล่าวไว้ 4 ประการคือ

1. การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment-Utility) อย่างเช่นในกรณีที่เราขอสิ่งที่เราตอบสนองต่อความต้องการของเรา
2. การปกป้องความรู้สึกต่างๆ (Ego-Defense) อย่างเช่น เมื่อเราสร้างทศนคติขึ้นเพื่อปกป้องความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของเรา หรือ เพื่อปกป้องเราเมื่อมีสิ่งข่มขวัญเกิดขึ้น
3. การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) อย่างเช่น การสร้างทศนคติเพื่อแสดงออกถึงความเชื่อ หรือ ค่านิยมต่างๆ
4. หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) อย่างเช่น เมื่อให้ทศนคติเป็นเรื่องช่วยในการเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมและปะติดปะต่อข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้กล่าวถึงการเกิดของทศนคติว่า ทศนคติเกิดขึ้นจากการเรียนรู้จากแหล่งทศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย อย่างไรก็ตามแหล่งที่ทำให้เกิดทศนคติที่สำคัญ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เราเกิดทศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication From Others) การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จะทำให้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นซึ่งมีผลต่อทศนคติได้
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นที่ทำให้เกิดทศนคติได้ โดยขั้นแรกเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลนั้นจะสังเกตว่าบุคคลอื่นปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของทศนคติ

4. ความรู้เกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทักษะคิดหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือ หน่วยงาน เป็นต้น สถาบันเหล่านี้เป็นทั้งแหล่งที่มา และสิ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดทักษะคิดได้

ผุสดี ทรัพย์สาร (2527) ได้ทำการศึกษาถึงเหตุผลของสตรีในการรับนวัตกรรมแผนใหม่ พบว่า เหตุผลสำคัญประกอบการตัดสินใจเลือกรับนวัตกรรม คือ เหตุผลเรื่องผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเชิงเปรียบเทียบ โดยมีวิธีคิดเรื่องการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลด้านเศรษฐกิจเป็นวิธีคิดหลัก (Economic Rationality) อันแสดงให้เห็นถึงการที่ผู้หญิงเกิดพฤติกรรมนั้นสืบเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ตรงของตนเอง

นอกจากนี้ สุรว ยูธนา (2532) บอกว่า สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์และนิตยสาร) เปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติสมัยใหม่ให้กับผู้หญิงได้มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มองในแง่วิทยุและโทรทัศน์เท่านั้น) เพราะภาพลักษณ์ของสื่อสิ่งพิมพ์จะมีลักษณะเป็นตัวนำการเปลี่ยนแปลงจากเนื้อหาที่เอาจริงเอาจัง

ปัจจุบันมีสิ่งเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในกระแสของสังคม คือ

1. ข่าวสารข้อมูลก้าวหน้าทำให้เกิดโลกสมัยใหม่ที่เป็น "โลกาภิวัตน์" คือ ข่าวสารที่แพร่หลายถึงกันทั่วโลก
2. ข้อมูลได้ไหลไปสู่ผู้คนอย่างมากตามความเจริญของเทคโนโลยี ทำให้มนุษย์มีความคาดหวังสูง มีความต้องการมากขึ้น ฉลาดขึ้น พร้อมกับการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของตนให้สูงขึ้น และในการตัดสินใจกระทำการเรื่องใดบุคคลจะมีความพิถีพิถันในการใช้ข้อมูลมากขึ้น
3. ประเภทและลักษณะการติดต่อสื่อสารได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก อันสืบเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทำให้วิธีการสื่อสารของมนุษย์แตกแขนงออกอย่างมากตามไปด้วย และ จึงทำให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์เข้าไปอยู่ภายใต้ร่มเงาของเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่ครอบคลุมอย่างกว้างไกลที่มีประสิทธิภาพและทรงพลังเป็นอย่างมาก

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารนี้ โดยที่ผู้หญิงและผู้ชายต่างก็มีค่าเท่ากันเพียงแต่ทำหน้าที่ให้กับโลกต่างกัน ความรู้ในยุคโลกาภิวัตน์จะมีลักษณะเป็นข่าวสารข้อมูลที่เร็ว มากมายหลากหลาย แต่ไม่ว่าจะเป็นไปในลักษณะใด สิ่งสำคัญคือ บุคคลทั้งหญิง ชาย ต้องรู้เท่าคนอื่นรู้ และคิดได้ทันเท่าที่คนอื่นคิด ต้องรู้จักกรอง ตรวจสอบในข่าวสาร มีทัศนคติ

ของตนในการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร และผู้หญิงผู้ชายต่างก็มีลักษณะที่ต่างกัน ลักษณะทาง สรีระและลักษณะทางจิตวิทยา และรวมถึงความคิด ค่านิยม ทศนคติ เพราะสังคมและวัฒนธรรม กำหนดบทบาทและกิจกรรมให้ทั้งสองเพศไว้ต่างกัน จึงทำให้การวิจัยในครั้งนี้ต้องการทราบว่า หากต้องการเปรียบเทียบในแง่ของทัศนคติของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศว่า แตกต่างกันหรือเหมือนกันหรือไม่ และมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง ทั้ง สองเพศอย่างไรทั้งในแง่ขององค์ประกอบด้านความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม

### ทฤษฎีสตรีศึกษา

ทฤษฎีสตรีศึกษา หมายถึง การศึกษาว่าด้วยเรื่องราวของสตรี ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การ ศึกษาเรื่องตัวสตรีเอง เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย และการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างสตรีกับ สังคมในทุกมิติ ซึ่งในทฤษฎีสตรีศึกษานี้ยังได้แบ่งแยกย่อยออกมาเป็นหลาย ๆ ทฤษฎี แต่ในการวิจัยครั้งนี้ จะนำมาเพียงทฤษฎีเฟมินิสม์(Feminist Theory) และ ทฤษฎีระบบ (System Theory) เท่านั้น เพราะเป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของเพศหญิงกับเพศชาย

#### ทฤษฎีเฟมินิสม์ (Feminist Approach)

หลักการความเชื่อขั้นพื้นฐานที่สุดของทฤษฎี มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พิจารณาว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชายนั้น ยังมีลักษณะของความไม่ เท่าเทียมกันตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าอาจมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปบ้าง แต่ทว่าเนื้อหาของ ความไม่เท่าเทียมกันยังคงมีอยู่เช่นเดิม
2. ความสัมพันธ์ที่เสมอภาคระหว่างหญิงกับชาย เป็นสิ่งที่เป็นไปได้จริง และ มีการพยายามโดยนักทฤษฎีในกลุ่มเฟมินิสม์ที่จะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุซึ่งความคิดดังกล่าว แม้ว่าภาระกระทำจะถูกต่อต้านคัดค้านก็ตาม ทั้งนี้เนื่องมาจากทฤษฎีนี้ได้ตระหนักดีว่าความ สัมพันธ์อันไม่เท่าเทียมกันนี้ได้ฝังรากลึกมาเป็นเวลายาวนาน จึงเกิดเป็นความเชื่อที่แข็งตัว เป็น ธรรมเนียมปฏิบัติที่คุ้นเคยและยากต่อการเปลี่ยนแปลงและโดยที่สังคมไทยเราเองก็มีค่านิยมและ ทัศนคติในเรื่องเพศนี้สืบทอดตลอดมาในสังคมไทย คือยกย่องและให้ความสำคัญกับเพศชายมาก กว่าเพศหญิง ผู้หญิงจะถูกจำกัดสิทธิและเสรีภาพของตน ยกตัวอย่างเช่น ในเรื่องคู่ครอง สมัยก่อน ก็จะถูกจับตาดูจน ถูกจำกัดเสรีภาพในการคบค้าสมาคมเพื่อนต่างเพศ ต้องนำความรู้การ

บ้านการเรือนมาปรนนิบัติสามีและบุตร เป็นภรรยาที่ดี ชีวิตจะเวียนว่ายตายเกิดเฉพาะในบริเวณบ้าน ชานบ้าน และห้องครัวเท่านั้นเป็นส่วนใหญ่

ถึงแม้โลกปัจจุบันจะมีวิวัฒนาการและเป็นยุคโลกาภิวัตน์ไปแล้ว แต่ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงชายก็ยังคงมีอยู่ในสังคมปัจจุบันเหมือนเช่นที่ผ่านมาทั้งนี้เนื่องมาจากทัศนคติที่ฝังรากลึกของผู้หญิงและผู้ชายในสถานะเดิมของคนทั้งสองเพศ อันมีผลมาจากรูปแบบทางวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดความคิดความรู้สึกของคนในสังคม และทัศนคติความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ก็ถูกปลูกฝังและถ่ายทอดโดยสื่อต่าง ๆ และสื่อมวลชน มาสู่คนรุ่นหลังรุ่นแล้วรุ่นเล่า ทั้งในแง่ของความคิดและพฤติกรรม หากบทบาทและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้หญิงได้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพราะกระแสของสังคมปัจจุบันที่เป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน อันทำให้ผู้หญิงมีหู ตาที่กว้างไกลกว่าเดิม รู้จักในเทคโนโลยีสมัยใหม่และเกิดการใช้ลอยขึ้นมาในชีวิตประจำวันไม่ว่าเพื่อจุดประสงค์ใด ก็นับได้ว่าเริ่มที่จะมีความเสมอภาคเกิดขึ้นมาด้วยแล้วในแง่ของการทำงาน เพราะผู้หญิงจะได้ไม่ต้องเป็นเพียงผู้รับคำสั่งคอยปฏิบัติตามคำบอกเล่าของเจ้านาย แต่หากเจ้านายเป็นเพศชายก็ยังเท่ากับว่าสังคมก็ได้ย้อนยุคกลับไปสู่สังคมแบบเดิมที่เป็นมา เพียงแต่เปลี่ยนรูปแบบและก็จะไม่ได้ใช้ผู้หญิงเฉพาะที่บ้านแต่เลยมาถึงการทำงานนอกบ้านด้วย หากเป็นแบบนี้จริงก็เป็นเรื่อง que ผู้หญิงควรต้องลุกขึ้นมาเรียกร้อง ต่อสู้ในสิทธิ์ของตนต่อไป อย่างไม่จบสิ้นได้อีก

#### ทฤษฎีระบบ (System Approach)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้จะพิจารณาผู้หญิงในฐานะระบบย่อยของระบบใหญ่ ที่มีหน้าที่ถูกกำหนดมาให้เหมาะสมกับเพศ จะกำหนดการแบ่งงานกันทำ และแบ่งความรับผิดชอบตามลักษณะเพศทางชีววิทยา โดยที่ทฤษฎีนี้เชื่อว่าหากบุคคลทุกเพศทำหน้าที่ตามเพศของตนแล้ว สังคมก็จะเกิดความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ฉะนั้นเมื่อผู้หญิงเป็นเพศที่ตั้งท้อง ก็จำเป็นต้องเป็นผู้เลี้ยงดูบุตร ด้วยปริมาณของของผู้หญิง ผู้หญิงจึงอยู่ในแวดวงของครอบครัว

โดยที่ทฤษฎีนี้เชื่อว่าหากบุคคลทุกเพศทำหน้าที่ตามเพศของตนแล้ว สังคมก็จะเกิดความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ฉะนั้นเมื่อผู้หญิงเป็นเพศที่ตั้งท้อง ก็จำเป็นต้องเป็นผู้เลี้ยงดูบุตร ด้วยปริมาณของของผู้หญิง ผู้หญิงจึงอยู่ในแวดวงของครอบครัว (กาญจนา แก้วเทพ ,2532)

อย่างไรก็ตาม หากเมื่อใดที่ระบบใหญ่เกิดการเปลี่ยนแปลง ระบบย่อยจำเป็นต้องมีการปรับตัวเช่น เมื่อสังคมสมัยใหม่ต้องการให้เพศหญิงออกมาทำงานนอกบ้าน ไม่ว่าจะมีความ

จากอะไรก็ตาม ผู้หญิงในสังคมสมัยใหม่ก็จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง ปรับตัวเองในด้านต่าง ๆ เช่น พัฒนาระดับการศึกษา พัฒนาความสามารถให้เหมาะกับระบบใหญ่ เพื่อให้ตนเองทำหน้าที่ตอบสนองต่อระบบใหญ่ได้

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ผู้หญิงไทยได้มีบทบาทมากขึ้นในสังคม จากแต่เดิมที่มีบทบาทเฉพาะการเป็นภรรยาและแม่ที่ดีภายในบ้านเท่านั้น เพราะได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ได้ประสบการณ์จากโลกภายนอกมากขึ้น ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงรวมไปถึงการรับเอาวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามาปรับใช้จนแทบจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยเอง ก็มีผลในแง่การปฏิบัติตัวในสังคมของผู้หญิง และผู้หญิงในปัจจุบันก็ต้องออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นหญิงโสดหรือแม่บ้าน จากการเปลี่ยนแปลงชีวิตจุดนี้ทำให้ผู้หญิงเริ่มมีคุณค่ามากขึ้นในฐานะสมาชิกส่วนหนึ่งในสังคมที่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมใหญ่เช่นเดียวกับเพศชาย อย่างเท่าเทียมกับเพศชาย และก็เริ่มที่จะได้รับความเท่าเทียมเสมอภาคในด้านอื่น ๆ ตามมา ถึงแม้จะไม่ใช่ว่าทั้งหมด แต่ก็เริ่มจุดเริ่มต้นที่ดี เพราะหากเมื่อผู้หญิงได้มีบทบาทหน้าที่ที่ทัดเทียมกับผู้ชายในสังคมแล้ว ความต้องการพึ่งพาผู้ชายอย่างแต่ก่อนก็จะเริ่มหมดความสำคัญ ค่านิยมและทัศนคติเดิมๆที่เคยถ่ายทอดกันมา โดยผ่านสื่อต่างๆ จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลง และผู้หญิงเองก็จะสวมบทบาทเป็นหญิงยุคใหม่ ที่ไม่ต้องรอให้ผู้ชายเป็นฝ่ายเลือก มีอิสระในการตัดสินใจชีวิตของตนเองด้วยตนเอง

การวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวทางของทฤษฎีสตรีศึกษาในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงไทย ว่ามีความแตกต่างจากผู้ชายไทยหรือไม่อย่างไร ผู้หญิงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใคร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการแสวงหาข่าวสารข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตน เพื่อความรู้ของตน หรือ ต้องการเปิดรับ แสวงหาเพียงเพราะเพื่อคนอื่น เพราะหน้าที่ที่ต้องทำเพื่อคนอื่น หรือไม่ อย่างไร รวมไปถึง ทัศนคติ โอกาสที่ผู้หญิงมีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศอันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเพื่อหาคำตอบให้กับคำถามเหล่านี้

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาททางเพศ

บทบาททางเพศจะอยู่บนรากฐานของความแตกต่างทางเพศ ซึ่งในเรื่องนี้มีนักทฤษฎีได้ให้ความเห็นไว้แตกต่างกันดังนี้

Sigmund Freud เชื่อว่า ในการที่หญิงและชายมีร่างกายแตกต่างกัน ทำให้เกิดความแตกต่างทางพัฒนาการทางบุคลิกภาพของชายและหญิง และ Adfred Adler เห็นว่าความแตกต่างระหว่างเพศนั้นอันที่จริงแล้วไม่มีเลย นอกจากสังคมจะกำหนดบทบาทของเพศหญิงและเพศชายไว้แตกต่างกัน

โดยที่ความเป็นเพศหญิงและเพศชายนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่แสดงอยู่ในลักษณะสามประการ คือ ( พรรณี ทรัพย์มากอุดม. 2532)

1. ลักษณะทางกายภาพที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เมื่อได้เป็นเจ้าของลักษณะแห่งเพศใดแล้ว จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขในลักษณะดังกล่าวได้ยาก เช่น ลักษณะเพศชายจะลำสัน แข็งแรง ส่วนเพศหญิงจะบอบบาง อ่อนแอ

2. พฤติกรรมภายนอกที่เห็นชัดเจน เช่น เพศชายมักจะมีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงและรุกรานได้ ในขณะที่สังคมจะไม่ค่อยยอมรับถ้าเพศหญิงจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงเช่นกัน บางสังคมจะมุ่งเน้นให้เพศหญิงเป็นเพศที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่นตลอด ดึงเก็บความรู้สึกและยอมเป็นผู้ตามตลอดเวลา

3. ลักษณะการกระทำภายในใจ เช่น แรงจูงใจ ความเชื่อ ความต้องการ เชื่อว่าเพศหญิงจะต้องเป็นผู้ให้ความรัก ความอ่อนโยน ความดูแลเอาใจใส่ ส่วนเพศชายจะเป็นผู้ให้ความคุ้มครองป้องกัน ให้ความปลอดภัยและมั่นคง เป็นผู้ไม่อ่อนไหวและทนต่อความกดดันต่าง ๆ ได้ดี

เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองเพศ พบว่า ด้านความคิดผู้ชายจะรอบคอบกว่าผู้หญิง โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารงานทั่ว ๆ ไป ส่วนผู้หญิงจะคิดละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบดีกว่าผู้ชาย ในเรื่องการบ้านการเรือน แต่จะคิดหยาบหิมและคิดเล็กคินน้อยมากกว่าชาย

จากลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวจึงทำให้เกิดความแตกต่างทางบทบาทขึ้น ผู้ชายเหมาะจะเป็นผู้นำ ผู้ปกครองมากกว่าผู้หญิง เพราะมีลักษณะที่สังคมยอมรับมากกว่า

บทบาททางเพศในเกือบทุกสังคม จะมีการแบ่งบทบาทสถานภาพความเป็นหญิงเป็นชายอย่างชัดเจน เช่น จากการศึกษาของ Straus (1964) ได้แบ่งบทบาทคู่สมรสไว้ว่า สามีจะเป็นผู้มีอำนาจในครอบครัวโดยที่สังคมให้การยอมรับ ส่วนภรรยา มีบทบาทเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุนเท่านั้น นอกจากนี้ Ganson & Modigliani (1974) ยังได้อธิบายว่า บทบาทของเพศชายและหญิงจะมีลักษณะต่างกัน คือ ผู้หญิงจะเป็นแม่บ้าน หรือ ทำงานนอกบ้านเพียงบางอาชีพเท่านั้น เช่น ครู เลขา นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล ส่วนผู้ชายจะมีอาชีพที่ต้องสู้ตรากตรำ เช่น นักธุรกิจ หรือ

แพทย์ ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องการความก้าวหน้าสูงมากกว่า กล่าวได้ว่าปัจจัยทางด้านเพศ และการอบรมสั่งสอนจากครอบครัวเดิม มีอิทธิพลต่อบุคคลในการยอมรับบทบาทของผู้อื่น โดยเฉพาะในบทบาททางเพศ

ในระหว่างทศวรรษสตรีขององค์การสหประชาชาติที่ผ่านมา 2 ช่วง คือ ช่วงแรกระหว่างปี 2519-2528 และในช่วงทศวรรษที่ 2 คือ ปี 2529-2539 ประเทศต่าง ๆ มีความพยายามเป็นอย่างมาก ที่จะดำเนินการให้โครงการพัฒนาให้โอกาสและผลประโยชน์แก่ผู้หญิงและผู้ชายเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าความพยายามเหล่านั้นมีส่วนเอื้อให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการพัฒนา แต่การมีส่วนร่วมก็ยังอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับผู้ชาย

ในช่วงทศวรรษที่ 2 จุดเน้นได้ปรับเปลี่ยนโดยมองรวมทั้งผู้หญิงและผู้ชาย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความรับผิดชอบของผู้หญิงที่มีส่วนเกี่ยวพันโดยตรงกับชาย มีความพยายามที่จะพัฒนาข้อมูลผู้หญิงผู้ชาย เพื่อชี้ให้เห็นถึงส่วนที่ผู้หญิงสามารถเอื้อต่อกระบวนการพัฒนา รวมทั้งวิเคราะห์บทบาทหญิงชาย สามารถทำให้งานที่หญิงทำเห็นเป็นภาพที่ชัดเจนขึ้น และช่วยสร้างความเข้าใจในเรื่องของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบทบาทหญิงชายให้กว้างขวางขึ้น

สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้หญิงไทยโดยส่วนใหญ่ได้พัฒนามากขึ้น เห็นได้จากสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น การศึกษา การจ้างงานและรายได้ที่เพิ่มขึ้น ผู้หญิงมีส่วนร่วมช่วยสร้างสรรค์เศรษฐกิจ มีส่วนร่วมในแรงงานทางเกษตรกรรม พาณิชยกรรม การบริหาร และอุตสาหกรรมหัตถกรรม ในภาคพาณิชยกรรมและการบริการนั้น แรงงานหญิงมีมากกว่าชาย การมีส่วนร่วมของหญิงในเชิงเศรษฐกิจ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตมากขึ้น โดยอัตราการขยายตัวเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 8 ต่อปี (สุธีรา ทอมสัน, 2538)

ผู้หญิงไทยได้สร้างเครือข่ายและมีความเคลื่อนไหวในการที่จะเสริมสร้างสถานภาพผู้หญิงในทุก ๆ ด้าน ความพยายามเหล่านี้ทำให้ภาพของผู้หญิงนั้นชัดเจนและมองเห็นขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับบทบาทที่ผู้หญิงมีต่อการประกอบอาชีพ โดยที่อย่างไรก็ตามก็ยังมีทางเลือกปฏิบัติต่อผู้หญิงให้เห็นอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าจ้างแรงงานที่น้อยกว่า การศึกษา ในภาพรวมระดับการศึกษาของผู้หญิงก็ยังต่ำมาก โดยในจำนวนผู้ไม่รู้หนังสือของประเทศ 2 ใน 3 ส่วน คือผู้หญิง อันทำให้ เมื่อผู้หญิงเข้าสู่โลกของการทำงาน ตำแหน่งที่ได้รับก็จะเป็นตำแหน่งที่อยู่ในลักษณะ ขยาย บริหาร หญิงบริการ



ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าผู้หญิงไทย มีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านสังคมวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีปัญหาและข้อจำกัดอีกมากมายที่ผู้หญิงต้องประสบ การขาดโอกาสทางการศึกษา การไม่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการผลิต กระบวนการหล่อหลอมทางสังคม และความเชื่อในบทบาทดั้งเดิมของผู้หญิง ปัจจัยที่จำเป็นและสำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้หญิงที่มีความมุ่งมั่นที่จะปรับเปลี่ยนสังคมที่จะนำไปสู่ความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย เพิ่มจำนวนผู้หญิงที่มีความมุ่งมั่น ที่จะสร้างสังคมที่เท่าเทียมกันระหว่างผู้หญิงและผู้ชายให้มากขึ้น ในตำแหน่งที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ครอบครองและส่งเสริมให้ผู้หญิงมีโอกาสเท่าเทียมผู้ชายในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ทั้งในภาครัฐและองค์กรธุรกิจ และให้มีโอกาสประกอบอาชีพอิสระ มีทักษะในการบริหารและการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้มีโอกาสที่ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในทุกรูปแบบเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมในแง่ความรู้และมึ่งานทำในอาชีพใหม่ ๆ รวมทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ (นโยบายและแผนงานหลักสตรีระยะยาว บทสรุป 2537)

ปัจจุบันบทบาทและหน้าที่ของผู้หญิงและผู้ชายมีส่วนคล้ายคลึงกันมาก แต่ในขณะที่ผู้หญิงและผู้ชายต้องมีความรับผิดชอบทั้งในการทำงานนอกบ้านและในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างสองบทบาทหน้าที่ก็ยังมีอยู่มากในหญิง ผู้ชายส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จะรู้สึกถึงความขัดแย้งในระดับเล็กน้อยระหว่างหน้าที่การทำงานนอกบ้านกับหน้าที่ในครอบครัว (Dogle & Paludi, 1991) นั่นเป็นเพราะว่า ผู้ชายในกลุ่มนี้ได้มอบหมายหน้าที่ในครอบครัวรวมไปถึงการเลี้ยงดูบุตรให้กับภรรยาของตน สูงถึง 70-80 % (Carr-Ruffinu, 1993) และผู้หญิงคนใดที่เลือกจะผนวกการทำงานนอกบ้านกับหน้าที่ในครอบครัวเข้าด้วยกัน มักจะได้รับการปฏิบัติให้เป็นเสมือนพลเมืองชั้นสองในที่ทำงาน โดยจะได้รับเงินเดือนน้อยกว่า รวมไปถึงสถานภาพการทำงานที่ต่ำกว่า โอกาสในการทำงานที่น้อยกว่า

จากการศึกษาในเรื่องของผู้หญิงที่มีหน้าที่การงานในระดับผู้บริหาร ผลปรากฏว่าในการที่ไปให้ถึงในระดับบริหารนั้น ผู้หญิงส่วนมากจำเป็นต้องเลือกระหว่างอาชีพและครอบครัว ในขณะที่การแต่งงานกลับมีบทบาททางบวกต่อการทำงานของผู้ชาย (Harlan & Weis, 1982) แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้บทบาทและหน้าที่ของหญิงและชายจะมีส่วนคล้ายคลึงกันไม่แตกต่างกัน แต่ในลักษณะของการปฏิบัติจริงก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่มาก

ในยุคโลกาภิวัตน์ ชายต้องเป็นชาย หญิงต้องเป็นหญิง และทุกคนล้วนอยู่ในองค์กรและมีบทบาทของตนในสังคม ทั้งหญิงและชายสามารถทำทุก ๆ อย่าง ได้อย่างเท่าเทียมกัน สังคมต้องเปลี่ยนค่านิยมและให้โอกาสผู้หญิง คนในสังคมทั้งผู้หญิงและผู้ชาย โดยเฉพาะผู้หญิงเองต้องยอมเปลี่ยนค่านิยมที่เคยเป็นมาในอดีตของผู้หญิงเองด้วย และมุ่งเน้นให้เป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ (พันเอกพิเศษ บุญสืบ ลีจินดา ,2541)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่นำมาศึกษาเป็นงานวิจัยที่เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการสื่อสาร

สุทธรรศิกา คุรัตน์ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยในแง่ของเพศกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร อันได้แก่ พฤติกรรมการยอมรับระดับขั้นที่ยอมรับและพฤติกรรมการไม่ยอมรับนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อถือเท่ากับ 0.05

ตริงษา เกล้าละม่อม (2534) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับสภาพการณ์และการใช้วิทยุติดตามตัวในประเทศไทย พบว่า กลุ่มผู้ใช้วิทยุติดตามตัวส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป โดยใช้วิทยุติดตามตัวทำให้อุบัติการณ์ลดลงและขยายตัวมากขึ้น แต่มีผลต่ออิสระภาพส่วนบุคคล และทำให้การสื่อสารแบบเผชิญหน้านั้นน้อยลง ความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้ และสื่อที่มีอิทธิพลต่อการใช่มากที่สุด คือ โทรศัพท์ การใช้วิทยุติดตามตัวส่วนใหญ่ใช้ในการทำงาน วันละประมาณ 1-3 ครั้ง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การสื่อสารในบางพื้นที่ ทำไม่ได้

เกษม กิตติธัญญากุล (2535) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีต่อการยอมรับโทรสารพบว่า โทรสาร ได้รับข่าวสารมาจากสื่อมากกว่า 1 ชนิด สื่อบุคคลมีบทบาทในการจูงใจสูงสุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการโทรสาร คือ คุณลักษณะของโทรสาร สถานะ

ทางเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมทางการสื่อสาร และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการ

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ (2534) ได้ทำการศึกษา ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจในการใช้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานจะดีขึ้นกว่าเดิมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะทำให้สะดวกในการเดินทางและการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบโทรสาร

วริศรา สุวีพัฒนานนท์ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการพิมพ์ระบบตั้งโต๊ะขององค์กรธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะด้านประโยชน์ของการพิมพ์ระบบตั้งโต๊ะและขนาดขององค์กรธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับขององค์กรธุรกิจ ส่วนประเภทขององค์กรธุรกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับขององค์กรธุรกิจ ส่วนประเภทขององค์กรธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีการยอมรับมากที่สุด และกลุ่มธุรกิจที่มีการยอมรับที่แตกต่างกันเป็นรายคู่คือ กลุ่มธุรกิจบริการมีการยอมรับมากกว่ากลุ่มธุรกิจการผลิตและกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มธุรกิจการผลิตและกลุ่มธุรกิจส่งสินค้า-ส่งสินค้าออก นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการพิมพ์ระบบตั้งโต๊ะจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับขององค์กรธุรกิจเฉพาะบางส่วน

คัตนางค์ แจ้งใจ (2532) ได้ศึกษาเรื่อง สถานภาพและแนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสินค้าอย่างหนึ่ง ที่สามารถแลกเปลี่ยนและมีมูลค่าซื้อขายได้ ประกอบด้วยระบบขนส่งข่าวสาร (Information Transfer) กับการนำข้อมูลเข้ากระบวนการ (Information Processing) เป็นการนำวิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร ตัวกลางที่นำสารสนเทศไปสู่ผู้รับในอดีตก็คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ฯลฯ ปัจจุบันมีการพัฒนาเป็น "The New Technology" อันได้แก่ คอมพิวเตอร์ เคเบิลทีวี วีดีโอ ระบบดาวเทียม วิดีโอดิส ฯลฯ นอกจากนี้ยังพบว่า แนวโน้มการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต ปรากฏว่า จะมีการขยายตัวใช้เทคโนโลยีสาร-

ลนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเหมาะกับการพัฒนางานส่วนกลางและ การทำนายอนาคตของ ตลาดโดยอัตราค่าบริการจะต่ำลง แต่เป็นสากลมากขึ้น โดยการนำมาใช้จะขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โดยที่ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการทำงาน คือ ช่วยประหยัดเวลาในด้านต่าง ๆ : ตรวจแก้ไข ถ่ายเอกสารได้ง่าย ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน การเผยแพร่ แข่งขัน และวิเคราะห์ข้อมูล

องอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บ ของนักศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ และ ความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บมากกว่าเพศ หญิง นักศึกษาที่มีอายุน้อยมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวปไซต์ไวด์เว็บ มากกว่านักศึกษาที่มี อายุมาก และนักศึกษาที่เป็นเจ้าของเครื่องเองมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบมากกว่านักศึกษา ที่ไม่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์

อรัญญา ม้าลายทอง (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท ลีอกชเลย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ ตำแหน่ง ลักษณะสายงาน และการเข้ารับและไม่เคยเข้ารับการสัมมนา อภิปราย อบรม เกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน การยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความถี่ในการเข้ารับการสัมมนาอภิปรายหรืออบรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการยอมรับการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และลักษณะของการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการ ยอมรับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุตบรรทัด (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และ การยอมรับของประชาชนต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศโดยแยก ตามเพศ จากการทดสอบหาค่า Chi-Square ของเพศกับความรู้ ในทุกกลุ่มอาชีพ ปรากฏว่า ไม่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในทุกกลุ่ม นั่นคือ ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุว่าผู้รู้จะต้องเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย

กมลวรรณ รัตนอำไพ (2534) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์ พท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ พบว่า หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัว (pager) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) จะเห็นว่าอุปกรณ์ทั้ง 2 มีความจำเป็นในการทำงานมากที่สุด และมีเหตุผลในการเลือกใช้ คือ เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่ดีขึ้น โดยที่จะใช้อุปกรณ์ 2 ประเภทประมาณวันละ 5-8 ครั้ง ผลที่ได้รับในการทำงานหลังจากการใช้คือ การทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน ผลกระทบทางบวกที่เกิดขึ้น คือ เกิดความสบายใจมากขึ้น เพราะทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา สำหรับผลกระทบในทางลบ คือ มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น การวิจัยครั้งนี้ ไม่มีตัวแปรเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง และได้ใช้อ้างอิง เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็นเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงแนวทางการศึกษาถึงปัจจัย และเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแง่ของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่เป็นการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งจะส่งผลให้การวิจัย เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ ศึกษาได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น